

## مقاييس جودة المكتبات الجامعية دراسة مقارنة

م. هدى نعمة حمد

جامعة تكريت كلية التربية للبنات

Quality standards of university libraries: a comparative study

Huda N. Hamad / Tikrit university – college for women Lech.

mzahem55647@gmail.com

DOI 10.58564/MABDAA.62.2.2023.423

### المستخلص

يعرض البحث فقرات مقاييس جودة المكتبات الجامعية التابعة لمؤسسات التعليم العالي بالدول العربية المعلنة رسمياً، وفق أدلة وتعليمات متفق عليها استناداً إلى ما جاء في دليل اتحاد الجامعات العربية، والاطلاع عليها ثم مقارنتها بمقياس طبقته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية عام ٢٠١٧ في الجامعات العراقية ومن ضمنها جامعة تكريت، وقبل صدور دليل الوزارة عام ٢٠١٨، وكانت النتيجة ان الاختلاف كبير من حيث عدد الفقرات ودقة العبارات وشموليتها، المرجو من هذه الفقرات ليس التقويم المؤسسي فحسب بل لغرض التنمية المستدامة وتشخيص الخلل ومعالجته. الكلمات المفتاحية: المكتبات الجامعية - جودة، المكتبات الجامعية - التقويم المؤسسي.

**Abstract :** The research aims to present the paragraphs of the quality standards of university libraries affiliated with Arab higher education institutions, officially announced according to agreed upon guides and instructions based on what was stated in the guide of the Association of Arab Universities, and to review them and then compare them with a standard applied by the Iraqi Ministry of Higher Education and Scientific Research in 2017 in universities. Iraqi universities, including Tikrit University, before the ministry's guide was issued in 2018. The result was that there was a large difference in terms of the number of paragraphs, the accuracy of the statements, and their comprehensiveness, and that the purpose of these paragraphs is not only for the purposes of institutional evaluation, but also for the purposes of sustainable development and diagnosing and treating the defect. **Key word :** quality-libraries ,institutional evaluation- libraries

### المقدمة

الحمد لله رب العالمين واصلي واسلم على سيدنا محمد المكتبة الجامعية مؤسسة علمية داعمة وساندة للجهد المبذول من اجل إتمام العملية التعليمية من جهة، والبحث العلمي من جهة أخرى في المرحلة الجامعية؛ بنجاح تام وبأفضل مخرجات، وفي كل وقت يتطلب أمر الإسناد والدعم المقدمين من المكتبة للكليات والجامعات التي تتبعها خدمات مقدمة طوال العام؛ يتطلب متابعة وتقويماً منظماً، وليس الأمر هينا على ما يمكن أن توفره هذه المكتبات من معلومات تقيد عملية التقويم والقياس تلك. ولضمان جودة المكتبات بكل تفاصيلها؛ يجب على كل مكتبة أن تكون جزءاً من التقويم المؤسسي السنوي أو الدوري المنظم وفق نماذج تقويم محلية أو دولية؛ وذلك لضمان إيجاد تزامن وتواكب مع مسيرة المؤسسة العلمية، فلا يمكن لأي جامعة أن تضع سياستها الداخلية والخارجية وبرامجها التطبيقية بعيداً عن مكتباتها فلا نجاح لأي مؤسسة تعليمية بلا مكتبة موازية لجودتها إذا كانت جودتها عالية.

١- **مشكلة البحث:** في العام ٢٠١٧ كنت عضوة في لجنة التقويم المؤسسي لأقسام ووحدات كلية التربية للبنات بجامعة تكريت، وهي المرة الأولى التي يجري فيها تقويم مؤسسي مقرر للجامعات العراقية بصورة موحدة، كنت حينها أمينة المكتبة بالكلية نفسها، وكلفت بالإجابة عن فقرات المحور الخامس وهو (مقياس جودة الخدمات المكتبية)، الذي احتوى (٤١) إحدى وأربعين فقرة أو مؤشراً ينظر (الملحق ١)،

وتتضمن فقرات مفصلة لكل نشاطات المكتبة ومرافقها المادية والعملية والعلمية والخدمية . ثم توالى بعد ذلك عملية التقييم المؤسسي سنويا لكن بمعايير ومؤشرات مختلفة ولاحظت تقلصا في عدد تلك المؤشرات وزيادة في عموميتها ، ووجدت أن هذا الأمر لا يخدم المكتبة ولا يسهم في تطويرها ، بل قد يفتح مجالاً للتأخر عما نلمسه من تطورات هائلة في مجال المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة . ومن هذه الاشكالية قررت بحث هذا الموضوع وهو مقارنة بين (المعايير المطبقة بجامعة تكريت ٢٠١٧) و بين (معايير اتحاد الجامعات العربية ) والمعايير العراقية، وتحت محاورهما توجد المكتبات بوصفها جزءا من مؤسسات الجامعة ، مع مقارنة جانبية لأمتثلة وتجارب لمعايير أردنية وأخرى سعودية في مجال المكتبات الجامعية أيضا.

**٢-هدف البحث :** تعريف المكتبات الجامعية العراقية الحكومية والأهلية بمعايير التقييم العربية ، من خلال عرض ومناقشة ومقارنة عدة مقاييس عربية ومناقشتها ومقارنتها ، ومن ضمنها مقياس جودة الخدمات المكتبية لسنة ٢٠١٧ ، الذي طبق في مكتبات جامعة تكريت لتلك السنة، لأن ضبط الجودة والتقييم المؤسسي أصبح سمة بارزة في تعاملات مؤسسات الدول الرسمية وغير الرسمية ، ولا ينكر فضل منظمات التقييس وخاصة المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ISO ، لكن هذا الموضوع يتطلب مزيدا من الدراسات والبحث على صعيد المؤسسات الجامعية ومنها المكتبات لاسيما الدراسات المقارنة.

**٣- أهمية البحث :** تبرز أهمية هذا البحث في تعريف المسؤولين والمكتبيين بفقرات المقياس الذي ينبغي اعتماده مستقبلا محليا للنهوض بواقع تلك المكتبات المهمة في قطاع التعليم العالي ، كما إن دراسات من هذا النوع تندرج تحت موضوع التخطيط الاستراتيجي الذي أصبح علما قائما بذاته لا غنى لأي مؤسسة عنه مهما كان نوعها .

**٤- مصادر البحث** وأدواته : تم استشارة بعض المتخصصين في قطاع الجودة والأداء الجامعي وكذلك مدراء المكتبات الجامعية بجامعة تكريت . أما مصادر هذا البحث فقد اعتمد بصورة رئيسية على أدلة معايير التقييم المؤسسي وضمان الجودة الصادرة من الجهات محل البحث فضلا عن المصادر المطبوعة والإلكترونية .

**٥-الدراسات السابقة :** كثيرة هي الدراسات والبحوث التي أنجزت ونشرت في مجالات جودة التعليم العالي ومؤسساته بصورة عامة وجودة المكتبات، لكن لم أجد أي دراسة في مجال المقارنة بين معاييرها المطبقة في الدول العربية وبالأخص في مجال أدق مثل المكتبات الجامعية.

**٦- المفاهيم والمصطلحات** التي تخص موضوع البحث وما يقابلها باللغة الانكليزية :الأداء الجامعي أو الأكاديمي : university performance الجودة : quality الجودة الشاملة : total (comprehensive) qualityجودة التعليم : quality of educationالاعتماد في التعليم : quality assuranceالمعيار : criteriaالمؤشر : indicatorالاعتماد أو الاعتمادية : accreditation الاعتماد المؤسسي : institutional accreditationالتقييم المؤسسي : institutional evaluation أو institutional assessment

**تمهيد - التعريف بمفهوم التقييم المؤسسي :** تبدأ مرحلة التقييم بعد أن تحقق الجامعة أو المؤسسة التعليمية أهدافها - منفردة أو مجتمعة - فهي المرحلة الأخيرة من التخطيط الإداري للمؤسسة، لكن المسألة لا تنتهي عند هذا الحد، بل يبدأ بعد التقييم ونتيجة له؛ تبدأ مرحلة الوصول إلى الجودة الشاملة للمؤسسة، فإذا اطمئن أصحاب القرار و المدراء إلى أن شروط الجودة قد تحققت في مؤسستهم؛ عند ذلك تبدأ المرحلة الأخيرة وهي مرحلة الاعتماد أو الاعتمادية ، وسنعرف كل مرحلة على انفراد :

**المرحلة الأولى :** التقييم الذاتي المؤسسي Self Evaluation: هي عملية تحديد نقاط الضعف والقوة في المكتبة لتعزيز نقاط القوة ودعمها، وعلاج نقاط الضعف وتلافي تكرارها، تتم وفق معايير محددة مرتبطة بأهداف المكتبة المنبثقة من الرؤية العامة للجامعة للتعليم بهدف تحسين الأداء والمخرجات المحددة لها (محفوظ ، ٢٠١٩ ، ١). ويعد التقييم الذاتي للمؤسسة التعليمية عموما وللمكتبات خصوصا نقطة البدء بالتغيير في بيئتها وبرامجها ، وخدماتها فهو تقرير ذاتي واقعي يجب أن يتسم بالأمانة والدقة والموضوعية، وهو ايضا يحدد الجوانب الإيجابية والسلبية والفرص والتحديات التي تواجه المؤسسة ، ويرسم لها الطريق ويعد خطوياً عريضة للبدء بالإصلاح والتغيير تمهيدا للبدء بمراحل الاعتماد الأكاديمي التي تتمكن المؤسسة بواسطتها من التحديد الدقيق للمخرجات الجامعية وقياس مدى الكفاءة والفاعلية في هذه المخرجات .إن التقييم الذاتي هو أحد الأساليب المتبعة في تقييم جودة أداء المؤسسات الجامعية وتقوم به وحدة ضمان الجودة في المؤسسة على ضوء الضوابط والشروط المحددة في الدليل المعد لهذا الأمر (أمين ، ٢٠١٢ ، ٢٩٥) ، وجدير أن نذكر هنا أن المكتبات ومراكز المعلومات في الجامعات العربية لا تقوم بمفردها بغرض الحصول على شهادة اعتمادية بل تقوم بوصفها جزءا من المؤسسة التي تتبع لها وهي المؤسسة الجامعية .

(( ويقصد بها في التربية مجموعة من السمات والخصائص تعبر بدقة وشمولية عن جوهر عملية التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها ، من خدمة وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة والتفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع )) (الفتية ، ٢٠٢١) ، فهي إذن عملية شاملة ومستمرة. وللوصول إلى جودة شاملة ومستمرة يتوجب ضمان هذه الجودة وضبطها ، وعليه فضمان الجودة أو ضبط الجودة : هو مصطلح مرتبط بعملية إدارة الجودة وهو برهنة إمكانية الوثوق بالحصول على أفضل النتائج التي تلي المتطلبات العامة لجودة المنتج أو الخدمة المقدمة للمستهفيد ، وذلك من خلال العمل ضمن خطة ومنهج محديين يتضمن مقاييس ومؤشرات مختلفة ، كما ينقسم ضمان الجودة إلى قسمين: داخلي وخارجي ، أما ضمان الجودة الداخلي فهو ما يهتم بجودة إدارة العمل داخل المؤسسات ، وأما ضمان الجودة الخارجي فيركز على الجودة التي ستظهر للمستهديين من الخدمة أو المنتج فضلا عن ذلك فإن ضمان الجودة يشتمل على الرقابة المتواصلة المكثفة والتقييم المستمر للكشف عن أسباب الخلل إن وجد والعمل على تصويبه وتطوير آلية العمل بالاتجاه السليم في أسرع وقت ممكن . إذن ضمان الجودة هو موثوقية الحصول على الخدمة أو المنتج بالصورة المطلوبة ضمن المعايير المخطط لها لضبط جودة تلك المنتجات والخدمات، فهو إجراء وقائي يسبق التنفيذ الفعلي ويلزمه بكافة المراحل بهدف البحث عن الأخطاء المرتكبة أثناء العمل وتصويبها للوصول إلى خدمة أو منتج خال من العيوب وموافق للغرض الذي وجد من أجله ، وبهذا تتنافس المؤسسات المختلفة ومنها مؤسسات المعلومات وتكسب ثقة المستفيدين منها.

**المرحلة الثالثة :** الاعتماد الأكاديمي (الفتية ، ٢٠٢١) تعود كلمة أكاديميا إلى مدرسة فلسفية أسسها أفلاطون في منطقة بساتين أكاديموس في أثينا بمعنى مجمع أو هيئة علمية ، أما الاعتمادية لغة : اسم مؤنث مفرد منسوب إلى اعتماد- اعتمادا ، مصدر صناعي : ويعني الاتكال ، وهو أيضا مقياس للمدة التي يمكن لعنصر تهيئة خدمة ما ، أما اصطلاحا فهو : ضمان نجاح أي مشروع بطرق ومعلومات أكثر اعتمادية ، ويشار إليها أيضا باسم (التبعية) وهي العلاقة التي تربط المهام أو الأنشطة ببعضها البعض والتي تحدد التسلسل الذي يجب فيه تنفيذ أنشطة المشروع وعليه فالاعتماد الأكاديمي: (( هو رتبة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يُمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية العربية أو الدولية وفق ما يُتفق عليه من مؤسسات التقييمات التربوية المختلفة )) (المعجم ، ٤٤). ويعرف أيضا على أنه (( عملية يتم فيها تقويم شهادة تتسم بالكفاءة والثقة والمصداقية ، وهي شهادة ذات مرجعية ، كما أن الهيئات التي تصدر وثائق التفويض أو التصديق الرسمية نفسها معتمدة رسميا من قبل هيئات الاعتماد وتسمى جهات منح الشهادات المعتمدة )) (قداري ، ٢٠٢٠ ، ٦٧).

### المبحث الأول : معايير اتحاد الجامعات العربية :

أولا - اتحاد الجامعات العربية : ( the association of universities ) أنشئ هذا الاتحاد عام ١٩٦٤ في بيروت ، يضم حوالي ٤٢٠ من المؤسسات و الجامعات في الدول العربية الحكومية والأهلية وهو مؤسسة عربية اعتبارية مستقلة بادرت لتأسيسه الإدارة الثقافية في جامعة الدول العربية ومقره بعمان عاصمة المملكة الأردنية الهاشمية ، وأعلن عن مهمته وأهدافه. ومن منجزاته إصدار عدد من المجالات العلمية المحكمة مثل مجلة اتحاد الجامعات العربية للدراسات والبحوث الهندسية التي تصدر باسم الاتحاد عن كلية الهندسة بجامعة بغداد و أخرى للعلوم الزراعية وللآداب وللتربية وعلم النفس وغيرها ، وانبثق عنه مجلس ضمان الجودة والاعتماد عام ٢٠٠٧ (الاتحاد ، ٢٠٠٨ ، ٥٢)؛ عندما استشعر القائمون على الاتحاد أن التطورات الكبيرة الناتجة عن العولمة وسياسة الأسواق المفتوحة وحاجة الجامعات إلى التقييم الذاتي والخارجي لضبط جودة التعليم العالي وضمانها وتحسينها كل ذلك استدعى إنشاء هذا المجلس المعني بمراقبة عملية التقييم الداخلية تلك التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي نفسها، والخارجية التي تنفذها مؤسسات مهنية متخصصة طوعا حسب رغبة الجامعة أو المؤسسة التعليمية ، بالاستناد إلى معايير وضوابط محددة ليظهر من خلالها مستوى تنظيمها ومصداقيتها وكفاءة أدائها ، ولذا وبعد جهود حقيقية حثيثة من عام ١٩٩٩ ولغاية ٢٠٠٧ تم إقرار مجلس ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي العربية في الدورة ٣٩ لمجلس الاتحاد وانعقدت أول جلسة له في ٤ / ٩ / ٢٠٠٧ ثم بجلسته أخرى عقدت في ٨ / ١٠ / ٢٠٠٧ أوصت بإعادة النظر في دليل التقييم الذاتي والخارجي للجامعات العربية الأعضاء في الاتحاد بإشراف اللجنة الاستشارية التي عملت على تعديل الدليل بما يجعله أكثر مرونة لتوفير إمكانية تطبيقه من قبل وحدات

الجودة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي ( اتحاد الجامعات العربية aaru.edu.jo ) - فكان أن أصدر المجلس دليلا تحت عنوان :

(دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية ) ؛ عام ٢٠١٧ ، تضمن خمس فئات من المؤشرات هي (الاتحاد ، ٢٠٠٨ ، ٥٣):

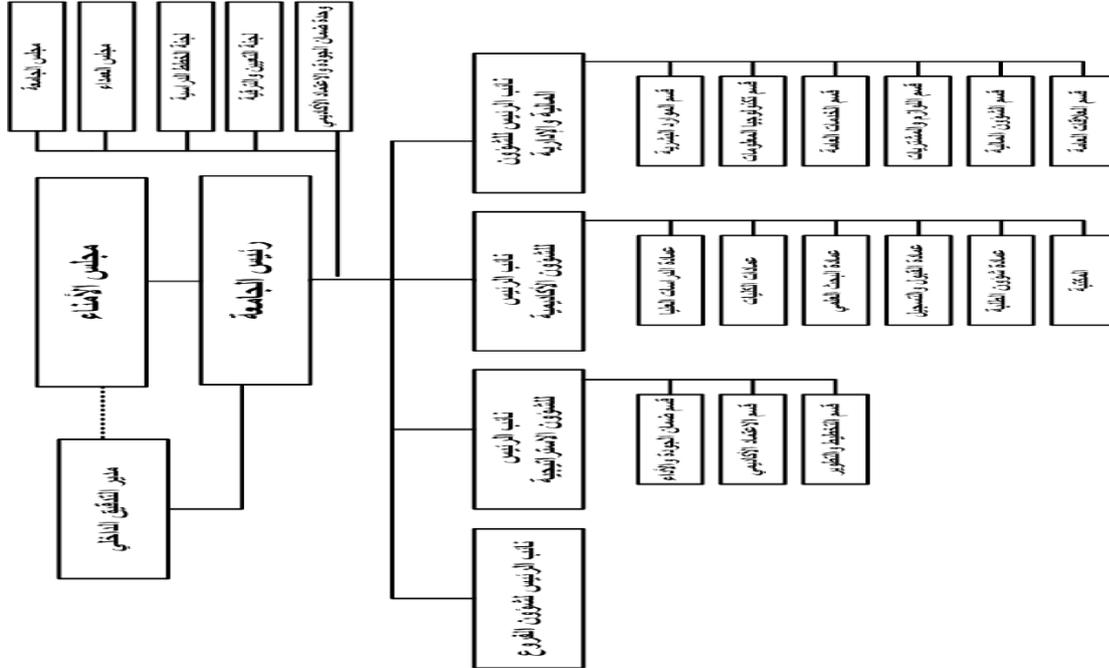
١- مؤشرات الأداء لإدارة المؤسسة التعليمية

٢- مؤشرات الأداء للطالب

٣- مؤشرات الأداء للعمليات

٤- مؤشرات الأداء الداخلي للإدارة

٥- مؤشرات الاداء للموارد البشرية



هذه الفئات الخمسة تحمل كثيرا من التفاصيل تحت كل فئة ، وقد أسهب الدليل في معالجة دقائق موضوع الجودة، وهذا مالا داعي لتناوله لانه ليس ضمن موضوع البحث ، لكن من المفيد أن نذكر أن كل فئة من هذه الفئات اشترطت المعايير نفسها وهي : معايير زمنية ، معايير التكلفة ، معايير كمية ، معايير الجودة أو النوعية ، معايير الإنتاجية ، المعايير البيئية .وفيما يخص المكتبات الجامعية كما تظهر في المخطط أعلاه الذي يمثل نموذجا لهيكل تنظيمي لجامعة عربية يظهر موقع المكتبة المركزية للجامعة في نهاية مسؤوليات مساعد رئيس الجامعة ،كونها جزءا من مؤسسات التعليم العالي، فد أفرد الدليل بإصدارته ٢٠٠٨ صفحات لموضوعة طرائق التدريس ومصادر التعلم حدد فيها أهم العناصر التي يجب أن تُراعى لضمان الجودة المطلوبة من المؤسسة ، ولم يُسمِّ الدليل تسمية المكتبة أو غيرها على هذا النوع من الخدمات ووضع لها شروطا شاملة للتقنيات ولالأجهزة ولبرامج التطوير المعرفي والمعلوماتي، وحدد طريقة تقويم الخدمة المكتبية بإجراء دراسات تقويمية عن الكتاب الجامعي باعتباره احد مصادر التعلم - الدليل بطبعته القديمة ٢٠٠٧ - وترى الباحثة من خلال هذه الملاحظة أن الدليل الذي سوف تسيّر عليه المؤسسة التعليمية في أي دولة عربية يجمل تحت مسمى (مصادر التعلم) جميع المكتبات ومراكز المعلومات بكل أنواعها وجوانبها؛ وهذا مما تسبب في ان يفسر الدليل حسب سياسة كل مؤسسة جامعية بالشكل الذي يناسبها ويخدم أهدافها، وهذا شيء جيد من ناحية اختلاف المكتبات وإمكاناتها ، لكنه من ناحية أخرى جعل مؤشرات المقاييس غير موحدة وغير دقيقة وفي أغلبها عامة لا تعطي صورة فعلية عند تقويم المكتبة .أما طبعة دليل الاتحاد الصادرة عام ٢٠١٧ ، فقد تغيرت التسمية إلى ( المكتبة ومصادر التعلم ) وتحت هذا المسمى وضعت مقدمة وافية عن الهدف الأساس من المكتبة باعتبارها أهم مصادر التعلم وأصله ، ثم فصل الدليل بالخدمات المكتبية ، والتسهيلات التي توفرها المكتبة للوصول إلى مقتنياتها وخدماتها ، وتناول الدليل مواصفات ومتطلبات العاملين بالمكتبات ، ثم وضع التخطيط والتقويم المكتبي ، وبعدها وضع تساؤلات للمساعدة في التحقق من جودة المكتبة ومصادر التعلم (عددها ١٧ تساؤلا)، وبعد أن أكمل الدليل ذلك جاءت المؤشرات الفعلية للمقياس **بملحق** منفرد بثمانية عبارات فقط هي كل مؤشرات المقياس وأمام كل عبارة خمس خيارات ، كما في جدول (١)

جدول (١) ملحق دليل اتحاد الجامعات العربية الخاص بالمكتبات ملحق (٦-١) تقييم المكتبة ومصادر التعلم

عناصر التقييم	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
١ كفاية تجهيزات المكتبة من كتب ومراجع ذات صلة بالمقررات الدراسية					
٢ مناسبة الكتب والدوريات والمجلات الالكترونية في الجامعة					
٣ مدى وضوح سياسة الاستعارة ومناسبتها					
٤ كفاية ساعات عمل المكتبة					
٥ سهولة البحث عن عناوين الكتب ومقالات الدوريات					
٦ تعاون موظفي المكتبة مع روادها					
٧ مناسبة أثاث ومحتويات المكتبة ومحتوياتها من حيث الراحة وسهولة الاستخدام					
٨ هدوء غرف الدراسة في المكتبة وفائدتها					

من الملاحظ على هذه العبارات أنها شاملة وعمامة ولا تعطي صورة حقيقة دقيقة لأي مكتبة وتجدر الإشارة إلى أن الدليل وضع اوزاناً لجودة المؤسسة ككل وكانت حصة محور المكتبة ومصادر التعلم (١٦٪) وكان الدليل قد حدد النسب المطلوبة لضمان جودة أداء المؤسسة التعليمية في ست مستويات كما في الجدول (٢) الآتي :

جدول (٢) مستويات جودة اداء المؤسسة وبرامجها الاكاديمية مقاسة بالنسبة المئوية

مستوى جودة اداء المؤسسة	حدود النسبة
متميز ( مُرضٍ جدا )	٩٠٪ فأكثر
جيد جدا ( مُرضٍ )	٨٠٪ لأقل من ٩٠٪
جيد ( مقبول ونسبة جوانب القوة مقبولة )	٧٠٪ لأقل من ٨٠٪
مقبول الى حد ما (نسبة جوانب الضعف بارزة وتحتاج الى تعديل )	٦٠٪ لأقل من ٧٠٪
ضعيف ( غير مقبول )	٥٠٪ لأقل من ٦٠٪
ضعيف جدا ( غير مقبول إطلاقاً )	أقل من ٥٠٪

وعلى هذه النسب يمنح المكتب التنفيذي للاتحاد شهادة الجودة ، والحد الأدنى للحصول عليها هو ٦٥٪ ، وتكون سارية المفعول لمدة خمس سنوات ، ويعاد تجديدها قبل انتهاء السنة الخامسة .وبناء على ما تقدم فإن محور المكتبات ومصادر التعلم لم يمنح أكثر من نصف ربح الدرجة الكلية ورغم ذلك فإن هذه الدرجة مهمة جدا للمؤسسة وتستطيع استثمارها كفرصة قابلة للتحقيق خاصة وأن مصادر التعلم والمكتبات خاصة لا يمكن الاستغناء عن خدماتها بأي حال من الأحوال.

### البحث الثاني : المعايير العراقية وبعضها من المعايير العربية :

١- المعايير العراقية : أصدر قسم ضمان الجودة التابع لجهاز الإشراف والتقييم العلمي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي دليلاً عام ٢٠١٨ يتكون من ( ٣١ ) إحدى وثلاثين صفحة مصدرًا بالمصطلحات والمفاهيم الأساسية وتتضمن ثماني مصطلحات في الجودة وما يتعلق بها ، ثم يبدأ مباشرة بالمعايير معطياً عنواناً لكل معيار ونسبته المئوية في الوزن النهائي ، ثم يفصل كل معيار إلى عناصر وكل عنصر يتكون من فقرات؛ ويضع مقابل كل فقرة حقول الإجابة عليها مع الدرجة ويسمي تلك الفقرات بالمؤشرات وقد وضع حقلاً للتقييم ، وهذا هو وصف لكل عنصر ثم

يذكر التوثيق المطلوبة لكل عنصر في كل معيار وهكذا (وزارة التعليم العالي ، ٢٠١٨ ، ٣ ) ، كما في المثال الاتي (وزارة التعليم العالي ، ٢٠١٨ ، ١٠) :

المعيار الأول : استراتيجية المؤسسة التعليمية ( ٧٪ ) ، وفيه عنصران :

- العنصر الأول : الخطة الاستراتيجية

- العنصر الثاني : الآفاق والإجراءات والتطبيقات ، ثم الإطار العام لتقييم درجة الجودة المتحققة للمعيار الأول

المعيار الأول : استراتيجية المؤسسة التعليمية ( ٧٪ )

العنصر الأول : الخطة الاستراتيجية ( ٤٢ درجة )			
المؤشرات	درجة الكلية للمؤشر	درجة المطابقة	
		جد	يا

١- الوثائق المطلوبة

٢- انتهى المثال وقد أوردنا هذا المثال لتوضيح المكان الذي وضعت فيه معايير التقييم المؤسسي للمكتبات ، ففي صفحة (١٩) من الدليل وضع المعيار السادس الذي عنوانه \_ البحث العلمي ووزنه وله (٢٤٪) من الدرجة الكلية للمعايير ويتكون من ثماني عناصر ، وكان العنصر السابع : (مصادر المعلومات ) ، وجدول هذا العنصر يتضمن ثماني فقرات ( مؤشرات ) فقط وأمام كل فقرة درجتها ، ومجموعها (٤٢ درجة) ، وكما موضح في جدول (٣).

**جدول (٣) فقرات المقياس العراقي لعام ٢٠١٨**

ت	العنصر السابع : مصادر المعلومات (٤٢ درجة)	المؤشرات	الكلية للمؤشر	مطابقة/ توافر المؤشر
				جد يا
١	مؤسسة التعليمية الكتب والإصدارات الحديثة	٦		
٢	توفر المؤسسة التعليمية دليل المكتبة	٢		
٣	مؤسسة التعليمية على تحقيق شروط الفيزياء الصحية والبيئية في قاعات المكتبة	٤		
٤	لمة عالمية ( برمجيات للتعاون مع الجامعات الإقليمية والعالمية	٦		
٥	ؤسسة على تطوير النظم المكتبة بما يتفق مع ورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات	٦		
٦	المؤسسة على تجهيز المكتبات الالكترونية الحديثة وربطها بشبكات المعلومات	٨		
٧	بأشهر التصنيفات العالمية الخاصة بالبحث العلمي	٦		
٨	ؤسسة على إنشاء بنوك للمعلومات واستخدام التقنيات الحديثة في الوصول إليها	٤		

في هذا الجدول نجد أن الدليل أجمل كل مصادر المعلومات في هذه المؤشرات الثمانية، وأشار ضمنا إلى أنها (مكتبات) فقط؛ ولم يعين إن كانت تقليدية أو إلكترونية، كما نلاحظ أن المؤشرات تميزت بعمومية كبيرة تسمح بأن تفسر بعدة تفسيرات ، ويمكن الإجابة عليها بشمولية لا تغني في التقييم شيئا، فضلا عن أن كل مؤشر يمكن أن يشق منه مؤشرات فرعية كثيرة ، كما أن المؤشرات لم تتضمن أي إشارة إلى المستفيدين وشروط التعامل معهم ، أو صفات المستفيد وغيرها من معلومات تفصيلية تزيد من وضوح المعيار ودقته وجودة نتيجته .

٢- المعايير السعودية (الهيئة الوطنية ، ٢٠٠٩ ، ٣): أصدرت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في الرياض عام ٢٠٠٨ أصدرت مسودة ( دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية ) بثلاثة أجزاء متكون من ٣٧ صفحة ، ثم أوردتها في عام ٢٠٠٩ بالصيغة النهائية بتعديل طفيف، ومن حينها وهي تطبق في الجامعات السعودية ، خصص الجزء الأول لتقديم نظرة عامة لنظام توكيد الجودة والاعتماد الأكاديمي ، وركز الجزء الثاني على إجراءات توكيد الجودة الداخلية إذ يوجه النصح حول كيفية إنشاء مركز للجودة داخل المؤسسة التعليمية وما يتعلق بالتقويم الذاتي ، أما الجزء الثالث فقد أورد فيه تفصيلاً دقيقاً للمتطلبات والتحضيرات الواجب القيام بها للاستعداد للمراجعات الخارجية ، وطلبات إنشاء مؤسسات جديدة ، يتكون الدليل من ( ١١ ) أحد عشر معياراً وضعت بخمسة مجاميع وهي تشمل المؤسسات والبرامج كلا على حدة . وهذه المجاميع الخمسة هي :

أ- السياق المؤسسي وتشمل المعيار الأول والثاني والثالث

ب- جودة التعلم والتعليم وتشمل المعيار الرابع

ج- دعم تعليم الطلاب وتشمل المعيار الخامس والسادس

د- دعم البنية التحتية وتشمل المعيار السابع والثامن والتاسع

هـ- الإسهامات الاجتماعية وتشمل المعيار العاشر والحادي عشر

وما يهمنا هنا من ذكر هذه الهيكلية هو بيان المعيار الخاص بالمكتبات وهو المعيار السادس الذي حمل عنوان ( مصادر التعلم ) (الهيئة الوطنية، ٢٠٠٩ ، ٢٦) بالمجموعة الثالثة ( دعم تعليم الطلاب ) أنفة الذكر، وقد استمرت الهيئة الوطنية بدراسة وتطوير تلك المعايير إلى أن أصدرت عام ٢٠١٨ دليلاً معتمداً للمؤسسات التعليمية السعودية .

٣- المعايير الأردنية ( أبو الرب ، وآخرون ، ٢٠١٠ ، ٤٥٨ ) : تشكلت هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن ووضعت معايير بما يتناسب مع حاجات الجامعات الأردنية الحكومية والأهلية وقد قسمت هذه المعايير إلى قسمين :

١- معايير الاعتماد العام ويقصد به الاعتماد المؤسسي .

٢- معايير الاعتماد الخاص ويقصد به الاعتماد البرامجي . وقد جعلت الاعتماد العام هو المرحلة الأولى فإذا تم للجامعة ذلك انتقلت إلى الاعتماد الخاص على مستوى التخصص . واشترطت متابعة الاعتماد العام أو المؤسسي ومراجعته كل سنتين إلى ثلاث سنوات ، ووضعت هذه المعايير في سنة ١٩٩٩م وبدأت بتطبيقه سنة ٢٠٠٠ ، بعد إعلان صندوق الحسين للإبداع والتقوى عن مباشرته بتنفيذ مشروع تقييم الأداء النوعي لبرامج التعليم العالي في المملكة الأردنية هو متكون من ( ١٧ ) سبعة عشر معياراً ، وكل منها يشمل عدداً من المفردات ، وكانت المكتبة ضمن المعيار السابع في جدول ضم المباني والمرافق الآتية : أرض الجامعة و قاعات التدريس ومدج النشاطات والندوات والمختبرات والمشغل ومكاتب أعضاء هيئة التدريس وأخيراً المكتبة . ( أبو الرب ، وآخرون ، ٢٠١٠ ، ٤٧٩ )

معايير المكتبة الجامعية وفق الاعتماد العام هي :

١- تخصص الجامعة مساحة (٢م٢٠٤) تقريبا لكل طالب و (٢م٧٠٢) لكل عضو هيئة تدريس أو باحث و (٢م٩) لكل موظف .

٢- المساحة الكلية للمكتبة (٢م٨٠٠) لكل ألف طالب كحد أدنى .

٣- توفير (١٠) عناوين لكل طالب كحد أدنى .

٤- لا يقل عدد العناوين عن (١٠٠٠٠) عنوان عند التأسيس .

٥- على الجامعة أن تشترك ب(٥) عناوين من الدوريات الجارية في كل تخصص مرخص على الأقل .

٦- توفير المراجع والموسوعات والقواميس والأطالس باللغة العربية وبلغات أخرى .

أما معايير الاعتماد الخاص أو البرامجي فقد وضعت الشروط كما يأتي :

تلتزم الجامعة بتوفير الكتب والدوريات والمعاجم والموسوعات وكالاتي :

**الكتب :**

توفير خمسة عناوين مختلفة على الأقل لكل مادة من مواد الخطة الدراسية وبواقع نسختين على الأقل لكل عنوان . توفير خمسين عنواناً على الأقل من الكتب المتقدمة في مجالات التخصص المختلفة توفير ما لا يقل مجموع العناوين عن ٣٠٠ عنواناً في التخصص . يراعى في اختيار

الكتب والمراجع والدوريات توفير عدد مناسب باللغات الأجنبية الضرورية للتخصص وبالذات التخصصات التي تدرس باللغة الانكليزية توفير (١٠٪) من العناوين بإصدارات حديثة وذلك لآخر سنتين لتغطية كافة المجالات المعرفية للتخصص .

١- الدوريات : توفير دوريات لكل مجال معرفي بنوعها الورقي والالكتروني ويكون ذلك لخمس سنوات سابقة على الأقل . وفي جميع الحالات يتوجب على الجامعة توفير ما لا يقل (٥٠٪) من مجموع الدوريات المطلوبة للتخصص بصورة ورقية

٢- المعاجم والموسوعات والمصادر الأخرى : يجب توفير العدد الكافي من المعاجم والموسوعات والمراجع اللازمة للتخصص هذا كل ما جاء في متطلبات تقويم المكتبات الأردنية على المستوى الأول والثاني وبنوعها الحكومي والأهلي ، وهي أقرب ألى أن تكون شروط إنشاء مكتبة وليس معايير ، الجدير بالذكر أن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الأردنية عادت وأصدرت **التصنيف الاردني للجامعات : المعايير والإجراءات ٢٠١٧-٢٠١٨** ووضعت خمسة معايير لم تكن فيها أي إشارة الى المكتبات أو مصادر المعلومات عدا نقطة واحدة ضمن استبيان تضمنته تلك المعايير معد لقياس رضا الطالب عن الجامعة (هيئة اعتماد ، ٢٠١٧)؛ ولم أجد أهمية لاعتماد هذا الإصدار في مادة بحثي هذا واكتفيت بالمعايير السابقة لها المفصلة بعض الشيء والمشار إليها.

### **المبحث الثالث : المقارنة والتحليل باعتماد المقياس المطبق بجامعة تكريت ٢٠١٧**

اطلعنا على بعض ما جاء من معايير أعدت لتقويم المؤسسات التعليمية التابعة لوزارات التعليم العالي في عدد من الدول العربية وبدأناها بمعايير اتحاد الجامعات العربية ، الآن سوف نتعرف على المعايير التي طبقت عام ٢٠١٧ في جامعة تكريت وكل كلياتها ووحداتها وكانت قد وزعتها وزارة التعليم العالي على تشكيلاتها، وهو متكون من سبعة محاور شملت قطاعات المؤسسات الجامعية ومنها المكتبات تحت المحور الخامس بعنوان ( مقياس جودة الخدمات المكتبية ) المتكون من ( ٤١ ) فقرة أو مؤشرا بشكل جدول كانت المعلومات عن هذا المقياس كالآتي :

**مقارنة وتحليل :** لإجراء مقارنة مفيدة بين المعايير المطبقة في المؤسسات الأكاديمية وبضمنها المكتبات ، لابد من الأخذ بنظر الاعتبار اختلاف الأهداف والاستراتيجيات والتطبيقات التي وضعت لأجلها تلك المعايير ، خاصة أنها لدول وليس لجامعات دولة معينة ، ولكن من وجهة نظر عامة يمكن مقارنة الجوانب المشتركة فيما بينها ومقارنتها بالنموذج المعتمد وهو الأقدم المطبق في جامعة تكريت وهو مقياس الاتحاد لعام ٢٠١٧، ولتوضيح ذلك ننظر إلى جدول (٤) :جدول (٤) مقارنة بين المعايير باعتماد المعيار المطبق ٢٠١٧

ت	الموضوع	العراقية ٢٠١٨	السعودية ٢٠٠٩	الأردنية ٢٠٠٠	المطبق ٢٠١٧	الاتحاد ٢٠١٧
١	عنوان المحور	صادر المعلومات	مصادر التعلم	المباني والمرافق	الخدمات المكتبية	مصادر التعلم
٢	موقع المحور	لسادس/العنصر السابع	المعيار السادس/ المعيار السابع/ المجموعة الثالثة	عيار السابع/معايير الاعتماد العام	المحور الخامس	المحور السادس
٣	عدد المؤشرات	٨ مؤشرات	٤ مؤشرات	٥ نقاط	٤٢ مؤشر	٨
٤	الوزن	موزونة	غير موزونة	غير موزونة	موزونة	موزون
٥	التوصيف	موجود	موجود	موجود	غير موجود	موجود
٦	التشابه بينها	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	مفصلة	لا يوجد
٧	الدقة	عامة	عامة	عامة	دقيقة	عامة

١- اختلاف يسير بين مسميات المعايير ما عدا المعايير الأردنية اذ وضعت تحت محور -المباني والمرافق- وهذا سببه ان موضوع الجودة كان موضوعا حديثا نسبيا في المنطقة العربية وكانت الاردن سباقة في هذا المجال وهي من أوائل الدول العربية الرائدة فيه ، والراجح أن المعايير الأردنية قد تغيرت بعد ذلك لكن لم تتوفر عنها مصادر رسمية . اما الدول الاخرى فلها عناوين دالة لكن بعضها واسع جدا كما في تسمية المعايير السعودية -مصادر التعلم - ، وضيق جدا او متخصص كما في المعيار المطبق بجامعة تكريت - جودة الخدمات المكتبية - ويبدو ان اكثرها ملاءمة هي تسمية دليل الاتحاد - المكتبة ومصادر التعلم - ، ويمكن اعتمادها من الجميع.

٢- موقع محور التقييم المكتبي : هذا المحور وضع في جميع المعايير محل الدراسة وضع متأخرا عن بقية محاور التقييم المؤسسي للجامعات ؛ ولا يوجد بأسا في ذلك ، لكن من المهم أن نذكر أن مؤسسات المكتبات عموما وبكل أنواعها في المنطقة العربية غالبا ما يأتي ذكرها متأخرا وهذا واحد من عدة أدلة على قلة الاهتمام بالمكتبات وليس خافيا على أحد أن المكتبات العربية مازالت تعاني من إهمال وقلة اكرتار من المسؤولين .

٣- عدد المؤشرات في كل معيار : من الجدول (٤) نرى مقاييس الدول واتحاد الجامعات قد اختصرت بعدة مؤشرات خلافا لما جاء في المقياس المطبق في جامعة تكريت عام ٢٠١٧ ، إذ تألف من (٤١) مؤشرا وبتفصيل دقيق، مما أثرى التقييم بمعلومات كثيرة وأفاد أمين المكتبة في الكشف عن الجوانب التي لم يكن ليفكر بها أو ليهتم بتطويرها أو ليتابع سيرها .

٤- كانت فقرات المقياس العراقي والمطبق والاتحاد جميعها موزونة ومعني بوزنها أن لها نسبة من قيمة المقياس الكلية ، ومعني بها الدرجة التي سيحصل عليها هذا المحور من قيمة محددة مسبقا تقابلها نسبتها المئوية . والملاحظ أن جميع المقاييس أعطت أولوية لوزن المحاور الأخرى أكبر بكثير من الوزن المعطى للمكتبات ومصادر التعلم بما لا يتجاوز ١٦٪ ، وهو على قلته يؤثر كثيرا على النتيجة النهائية لكن بالنسبة للمكتبات فان هذه النسبة غير مشجعة وتعكس تراجعها بمكانة المكتبات عند صاحب القرار والمسؤول والمقوم على حد سواء ، عكس ما نسمعه ونراه في الدول المتقدمة.

٥- التوصيف الذي وجدناه في جميع المعايير مهم جدا لمعرفة المؤسسة وتشكيلاتها ما هو المطلوب منها بالضبط من مواصفات للمادة المقومة ومن توثيقات يجب توافرها ، لكن لم نجد أي توصيف للمعيار المطبق عام ٢٠١٧ في جامعة تكريت .وبعد السؤال عن ذلك أجاب مسؤول شعبة الأداء الجامعي في مقابلة بتاريخ ( ١٧ / ١ / ٢٠٢٣ ) ، إن التوصيف كان موجودا في حينها إلا انه لم يتم إرفاقه مع محور قياس الخدمة المكتبية (ملحق ١) حين توزيعه على مكتبات الجامعة .

٦- بقي إلى أن نشير أن المعايير جميعها تشابهت بكونها مختصرة وعامة عدا معيار ٢٠١٧ المطبق بجامعة تكريت ؛ الذي امتاز بتناوله لكل أوجه نشاطات المكتبة وبالتفصيل وبدقة مفيدة.

٧- هناك فروق أخرى ليست ذات دلالة مهمة ، لكن بالنتيجة فان الاختلاف بين المعايير سيبقى موضع تساؤل مع وجود تهميش لدور المكتبات على مستوى محلي وعربي في دعم عملية ضبط الجودة وإدارتها.

## **النتائج :**

توصل البحث إلى جملة نتائج أبرزها :

١- تقاربت عناوين المعايير جميعها في المصطلحات ماعدا المعايير الأردنية ، لكنها تباعدت في الشمول والخصوص .  
٢- جاءت المعايير في أقل من عشرة مؤشرات ماعدا المعيار المطبق في جامعة تكريت فقد جاء في واحد وأربعين مؤشرا.  
٣- لم تؤثر الخدمات المكتبية وأعمال المكتبات ومفردات العمل المكتبي بصورة وافية ودقيقة إلا في معيار ٢٠١٧ المطبق في جامعة تكريت

٤- لم يضع المعيار العراقي الصادر عن دليل جودة مؤسسات التعليم العالي في العراق لعام ٢٠١٨ أي عبارة أو مؤشر لقياس (جودة الخدمات المكتبية) ولم يأت على ذكر (المستفيدين من المكتبة) .

٥- مصطلح مصادر التعلم لا يعني المكتبات بالضرورة ولهذا يجب تحديده .

٦- سواء تقاربت المعايير أو تباعدت فإن الأهم من ذلك توخي الدقة في المؤشرات والدقة في الإجابة عليها وما يظهر في هذه المعايير هو العمومية ماعدا المعيار المطبق ٢٠١٧ في جامعة تكريت .

٧- وبعد فإن الحاجة إلى توحيد المعايير قد تنفع في جانب أو أكثر لكنها لا يمكن أن تغيد في تقييم جوانب المكتبة كلها ، فاذا كانت النتائج تشير إلى اختلاف المقاييس واختلاف شمولها وتفصيلها حسب رؤى واضعيها؛ فهذا يكفي أن نستفيد من الاطلاع على معايير الآخرين والأخذ من أكثرها ملاءمة لمكتبات جامعاتنا العراقية التي مازال أغلبها تقليديا في خدماته ، محدودا في تقنياته، وتتطلع إلى الأفضل عندما تتوفر مثل هذه الدراسات .

## **المصادر**

- ١- أبو الرب ، عماد وقداه ، عيسى (وآخرون)،(٢٠١٠) ، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي :دراسات وبحوث .الأردن: دار صفاء .
- ٢- اتحاد الجامعات العربية ، (٢٠٠٨) دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية دليل الاتحاد ، الاردن .
- ٣- أمين ،هنار إبراهيم ، (٢٠١٢)، الاعتماد المؤسسي والأكاديمي ومعاييرهما ، مجلة البحوث والدراسات الإسلامية ، ع ٢٨ ، ص ٢٨٣-٣٣٤
- ٤- حايك ، هيام ٢٠١٧ <https://blog.naseej.com>
- ٥- الفقيه ، تسنيم ، (٢٠٢١) تعريف ضمان الجودة [www.mawdoo3.com](http://www.mawdoo3.com)
- ٦- قداري، سماح ، (٢٠٢٠) الاعتماد الجامعي ، المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات س٢٤ ع٤٧؛ ص ٦٧
- ٧- محفوظ ، منال ٢٠١٩، ما المقصود بالتقويم المؤسسي [www.educa-tica.com](http://www.educa-tica.com)
- ٨- معجم المعاني [/https://www.almaany.com/en/dict/ar-en/academy](https://www.almaany.com/en/dict/ar-en/academy)
- ٩- هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها ، التصنيف الأردني للجامعات الأردنية ، المملكة الأردنية الهاشمية : الهيئة ، ٢٠١٧-٢٠١٨
- ١٠- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي السعودية ، دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٩ .
- ١١-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جهاز التقويم والإشراف معايير الاعتماد المؤسسي الوطنية لمؤسسات التعليم العالي في العراق ، ٢٠١٨ .

**ملحق ( ١ ) جدول مقياس جودة الخدمات المكتبية -٥ عبارات مقياس جودة الخدمة المكتبية**

رقم	عبارات مقياس جودة الخدمة المكتبية
	قياس جودة الخدمة المكتبية
	العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة المهنية ؟
	العاملون في المكتبة أعمالهم بفاعلية ؟
	عدد العاملين في المكتبة لتقديم الخدمات المكتبية ؟
	دم التقنيات الحديثة في المكتبة في إطار شبكة الانترنت ؟
	المؤسسة المهنيين وغير المهنيين في المكتبة ؟
	مقتنيات المكتبة والمقررات الدراسية ؟
	تقنيات المكتبة وتتلأم مع احتياجات المستفيدين ؟
	تقنيات المكتبة وتتلأم واحتياجات البحث العلمي؟
	المكتبة الوقت اللازم للاستفادة منها ؟
	المؤسسة احتياجات المستفيدين واهتماماتهم من المكتبة بنظر الاعتبار
	ملم المستفيدين من المكتبة بالمواد والخدمات الجديدة وخاصة خدمة الجارية ؟
	في المكتبة النشرات التعريفية والإجراءات والأنشطة المختلفة ؟
	في المكتبة نظام للشكاوى والمقترحات ؟
	في المكتبة آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين منها؟
	بط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات الأخرى ومراكز البحث خل القطر ؟

		ربط المباشر بين أنظمة الحاسبات بالخدمة ومكاتب أعضاء هيئة		
		في المكتبة برامج تدريبية للتعريف والإرشاد باستخدام الانترنت؟		
		في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية؟		
		في المكتبة نظام التصنيف وفق نظام مكتبة الكونغرس للكتب الأجنبية		
		في المكتبة نظام ديوي العشري للتصنيف المعدل للكتب العربية؟		
		المكتبة بفهرس بطاقات شامل؟		
		المكتبة بفهرس الكتروني on line يسهل استخدامه من قبل		
		المكتبة على المقتنيات من المراجع والدوريات في مجال التخصص؟		
		تتيب المقتنيات والأنظمة المستخدمة بشكل يضمن سهولة العودة إليها؟		
		المكتبة المراجع الببليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال		
		المقتنيات من قبل المستفيدين؟		
		تطبيق أنظمة الضبط لتأمين الهدوء في قاعات المطالعة في المكتبة؟		
		ب مواعيد العمل في المكتبة ورغبات المستفيدين؟		
		في المكتبة قاعات مخصصة للاطلاع والبحث؟		
		في المكتبة حجرات اطلاع خاصة (خلوات) للمستفيدين؟		
		المكتبة يسهل حركة المستفيدين فيها؟		
		في المكتبة اللوحات الإرشادية لآلية الاستفادة منها؟		
		ت المكتبة وأنظمتها مرتبة بشكل يسهل العودة إليها؟		
		وتقيم المؤسسة علاقاتها مع المؤسسات الأخرى في مجال المكتبات		
		المساندة للتعليم المستمر؟		
		في المكتبة البيئة الملائمة لروادها للاستفادة من خدماتها؟		
		المكتبة بقاعدة معلومات خارجية؟		
		مكتبة الكترونية في المؤسسة؟		
		تم الحاسب الالكتروني في المكتبة لأغراض إعاره الكتب والدوريات؟		
		سجلات للرواد المترددين على المكتبة؟		
		باس رضا المستفيدين من خدمات المكتبة؟		
		المؤسسة اتجاهات واحتياجات المستفيدين من المكتبة؟		