

قياس جودة إدارة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المصرية في ضوء الجودة الشاملة

والاعتماد الأكاديمي

ريم مصطفى على حامد

باحثة بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب جامعة المنيا

مقدمة

إن بناء المجتمع الحديث يتطلب منا الإهتمام بالبناء المعرفي للمجتمع والذي يعد التعليم أهم ركائزه الأساسية، ولذا من الضروري أن نكرس الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق طفرة نوعية في التعليم، ولا يقتصر العمل من أجل تحقيقها على جهد المؤسسات الحكومية، بل تقوم على أسس من اللامركزية والشراكة المجتمعية المتزايدة، والتي تتيح الاستفادة العظمى من إمكاناتنا الذاتية والتنوع في موارد التعليم وتنمية اقتصادياته ولا بد أن يواكب ذلك تنمية بيئية لتوظف تكنولوجيا المعلومات للارتقاء بالتعليم، في ظل مجتمع معرفي قادر على توظيف العلوم والمعارف والتكنولوجيا الحديثة لخدمة التنمية الشاملة وقضاياها وعلى التطوير المستمر لأدوات قياس أداء الطالب وجودة أداء المنظومة التعليمية كاملة ومن خلال نظام للاعتماد يجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون ميدان تنافس بين القوى العالمية، وخصوصاً في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوماً، حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء من أصحاب الرؤى المختلفة، حيث يرى البعض انه يجب أن يتبنى المجتمع النامي مشروع إصلاحى، الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالي في الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاته وجعله يسير بخطى متوازية نحو التقدم العلمي للدول ذات الترتيب الأول في العالم.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق مايلي:-

- تحليل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي.
- التعرف على المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.
- المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية في ضوء التجارب العالمية.
- وضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:-

- 1- إن معرفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي سيساهم في تحديد مدى تحقيق المكتبات الجامعية المصرية لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.
- 2- إن معرفة المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات سيساهم في التشخيص العلمي لجوانب النقص في المكتبات الجامعية المصرية، وبالتالي وضع الحلول المناسبة لاستكمال تلك الجوانب.
- 3- إن إنشاء وحدة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية المصرية في ضوء الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي من شأنه أن يساهم في تطوير المكتبات الجامعية المصرية، وبالتالي تطوير الكليات ورفع مستواها وإظهار مكانتها في المحافل الدولية.

مفاهيم الجودة والاعتماد:-

يرتبط فكر الاعتماد Accreditation التعليم العالي ارتباطاً وثيقاً بمبادئ إدارة الجودة Quality Management Principles التي تبدو متداخلة في مضمونها ومخرجاتها. ولعل من المفيد تتبع منشأ الجودة كمفهوم وهي أحد الفروع الهامة بعلوم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخ استحداثها إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية حيث طبقت اليابان أسس الجودة على الصناعة فأحدثت طفرة هائلة تلتها الولايات المتحدة في الخمسينيات من القرن الماضي

ثم دخلت أسس الجودة الى كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم وتعددت وتداخلت مفاهيمها مما يحدونا إلى محاولة تحديد تعريفاتها المتفق عليها.

الجودة Quality

هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل (المستفيد من الخدمة)، أو تلك المتفق عليها معه. (1)

الجودة الشاملة Quality Assurance

هي مجموعة المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية المتميزة بإستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة وتحقيق أعلى معيار للأداء والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة. (1)

ضمان الجودة من منظور الجامعات المصرية

يمكن تحديد الغرض من ضمان الجودة من منظور المكتبات الجامعية المصرية فيما يلي:-

- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.
- ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبى متطلبات الإعتماد الأكاديمي وتتفق مع الجودة الشاملة في التعليم العالي ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والمجتمع.
- تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعلميتي التقويم الخارجي والإعتماد الأكاديمي.
- توفير آلية بمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.

- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها المكتبات الجامعية.
 - الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها المكتبات الجامعية للمجتمع, حيث أن التقويم الخارجي والإعتماد يتطلبان تعديل في الممارسات بما يلي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.
- ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي.

نشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي⁽⁴⁾. وفي الدول العربية في الوقت الذي تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصياتها الحضارية لا تندر أي فرصة تتيح لنا الاستفادة من تجارب الغير خصوصاً تلك التي ثبت نجاحها وريادتها فنأخذ منها ما يتناسب مع قيمنا وثوابتنا فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسؤولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي, وهو الذي نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي, والاحتياجات المتغيرة للسوق والتمويل. فالمجتمعات والحكومات أيضاً يهتمان بجودة التعليم العالي, ويسعيان لإيجاد أنظمة تحدد المسؤوليات تحديداً واضحاً, ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم العالي.

كان مفهوم ضمان الجودة الشاملة قد نشأ وتطور في أمريكا الشمالية في وقت مبتكر من القرن العشرين آخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي, وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات, وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدي منظمات غير حكومية ومستقلة, فإنه يتعين أن تعترف وزارة التربية في الولايات المتحدة الأمريكية بالمنظمات التي تمنح الاعتماد ويلاحظ في هذا الصدد أن وزارة التربية في الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي أو البرامج الأكاديمية وإن كانت تصرح لمنظمات الاعتماد

بممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة بضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر وزير التربية ما إذا كانت المنظمة التي تمنح الاعتماد سلطة يُعتمد بها فيما يتعلق بنوعية وجودة التعليم أو التدريب. وتصنف منظمات الاعتماد في الولايات المتحدة إلى فئتين: الفئة العامة، والفئة الخاصة. وهناك ست هيئات إقليمية موزعة على أساس جغرافي تمنح الاعتماد العام أو المؤسسي وفيه يتم اعتماد المؤسسة ككل، أما هيئات الاعتماد التخصصي فهي على المستوى القومي وتتخصص في مهن معينة مثل: الطب، والهندسة، والتربية، وإدارة الأعمال. ويمتد نشاط بعض منظمات الاعتماد خارج الولايات المتحدة، وإن كان بعضها يقصر أنشطته الدولية على المعادلة، وليس الاعتماد مثل مجلس الاعتماد للهندسة والتقنية وتقوم منظمة الاعتماد بتشكيل لجان وفرق زائرة من أعضاء من مختلف الجامعات بالولايات، وتقوم كل لجنة بتطبيق معايير التقييم والاعتماد، وهي معايير معروفة وتركز على الجودة⁽⁵⁾.

وتطلب منظمة الاعتماد من المؤسسة التي تتقدم للحصول على الاعتماد القيام بدراسة ذاتية قبل قدوم فريق المقيمين، ولدى غالبية المؤسسات الأكاديمية الأمريكية مكاتب يطلقون عليها "مكتب التقييم" وهذه تقوم بتنسيق جهود الاعتماد في المؤسسة، ويتمحور عمل جهات الاعتماد من التأكد من أن المكتبة أو الكلية أو الجامعة التي تطلب الاعتماد قادرة على تحقيق الشروط العامة التالية:-

- 1- توافر رسالة مؤسسة يليق بمستواها كمؤسسة تعليم عالي، وأن تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها.
- 2- امتلاك المصادر والموارد المناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.
- 3- توافر نظام توثيق أعمال الطلاب المتصلة بالأهداف التعليمية بما يبين أن المؤسسة تحقق أهدافها.
- 4- بيان مقدرتها على أنها ستستمر في تحقيق رسالتها وأهدافها⁽⁵⁾.

أما في المملكة المتحدة فإن حركة الاعتماد أحدث كثيراً، حيث أسندت هذه المسؤولية في عام 1992م، إلى مجالس تمويل التعليم العالي في إنجلترا وويلز Funding Councils For England and Wales Higher Education وتقوم هذه المجالس بتقييم نوعية التعليم في مؤسسات التعليم العالي التي تمولها وفي عام 1995، أعيد النظر في الطريقة المتبعة في التقييم بحيث تحقق ثلاثة أغراض: الأول تشجيع التحسين والتطوير، والثاني توفير معلومات فاعلة للجمهور حول نوعية التعليم العالي بناء على الأهداف والأغراض كما تحددها كل مؤسسة، والثالث هو ضمان الحصول على مردود ذي قيمة للمال العام الذي يستثمر في التعليم العالي، وفي عام 1997 انتقلت هذه المسؤولية إلى وكالة ضمان الجودة التعليم العالي Quality Assurance Agency وهي هيئة تهدف إلى غرس وتعزيز ثقة الجمهور في جودة مؤسسات للتعليم العالي، وتبدأ العملية من داخل كل مؤسسة حيث تقوم بعمل تقييم ذاتي يتبعا عملية تقييم أولى للتقييم الذاتي، ثم زيارة ميدانية للمؤسسة ثم إعداد التقرير النهائي ولدى كل مؤسسة مكتب يسمى مكتب ضمان الجودة وهذا يقوم بتنسيق جهود التقييم بها⁽¹³⁾.

ولقد انتشر مفهوم ضمان الجودة في الدول النامية مؤخراً، وإن كان تطبيقه فيها يتأثر بما ساد من اتجاهات في الدول المتقدمة إلا أن الاعتماد يواجه صعوبات كثيرة في الدول النامية فقد أشار سيزاس إلى بعضها على النحو التالي:-(⁴)

أولاً: تطرح بعض البرامج بواسطة مؤسسة واحدة فحسب.

ثانياً: قد لا يتوفر خبراء أجنب وقت إجراء عملية التقييم.

ثالثاً: قد تتوفر الموارد المالية اللازمة لدعوة خبراء أجنب.

رابعاً: لا توفر الدراسات الذاتية قدرًا كافيًا من المعلومات.

خامساً: قد لا يتوفر مقيمون خارجيون محايدون.

العلامات المرجعية Benchmarking

هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة أداء أى مؤسسة تعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة أو المتفق عليها, وذلك بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها خطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها (5).

الإعتماد Accreditation

هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها (5).

المعيار في الإعتماد Accreditation Standard

هو بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسئولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشود من الجودة "Quality" أو التميز "Excellence" (5).

المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة إدارة خدمات المعلومات.

تعمل الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب, بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوى المؤسسات التعليمية, ولقد قامت وزارة التعليم العالي البريطانية في عام 1992 بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة تلك العناصر على مستوى الدرجة الجامعية الأولى في الجامعات البريطانية⁽²⁾, كما انشأ في عام 1995م مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة الدراسات العليا في الجامعات الأمريكية⁽⁵⁾.

ولقد اتفقت اللجنتان على المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة الخدمة وجاءت هذه العناصر ومعايير تقييمها كما هو موضح في الجدول رقم (1)

جدول رقم (1)

معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية في المؤسسة التعليمية⁽⁴⁾.

العنصر	نواحي الجودة
1- المنهج العلمي	<ul style="list-style-type: none"> - درجة تغطية المواضيع الأساسية. - التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة. - الارتباط بالواقع العملي. - الإلمام بالمعارف الأساسية. - إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية.
2- المرجع العلمي	<ul style="list-style-type: none"> - درجة المستوى العلمي والموثوقية. - شكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي. - وقت توافر المرجع العلمي. - امتداد الاستفادة من المرجع العلمي. - أصالة المادة العلمية. - نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي.
3- أعضاء هيئة التدريس	<ul style="list-style-type: none"> - المستوى العلمي والخلفية المعرفية. - إدراك احتياجات الطلاب. - الانتظام في العملية التعليمية. - الالتزام بالمنهج العلمي. - تقبل التغذية الراجعة. - العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية. - الهدف من أسلوب التدريس المستخدم. - تنمية الاتجاه التحليلي. - درجة التفاعل الشخصي. - الوعي بدور القدرة العلمية والخلقية.
4- أسلوب التقييم	<ul style="list-style-type: none"> - درجة الموضوعية والاتساق. - درجة الموثوقية والشمول. - عدم التركيز على التلقين.

- التركيز علي القدرة التحليلية. - التركيز على التفكير الإنتقادي.	
- توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام. - التوجه نحو سوق العمل. - المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية. - كفاءة وفعالية النظام الإداري. - تلقي الشكاوى والتعامل معها.	5- النظام الإداري
- تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية. - تنمية وإشباع الناحية الجمالية.	6- التسهيلات المادية

وانطلاقاً من القائمة التي أوردها معهد إدارة الجودة الشاملة القيدرالي ومن آراء العديد من الباحثين حول ماهية وعدد وترتيب هذه المتطلبات يمكن القول أن:-
متطلبات الجودة الشاملة في إدارة خدمات المعلومات:

- 1- دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
- 2- التمهيد قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- 3- توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.
- 4- شمولية واستمرارية المتابعة: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.

- 5- سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
 - 6- تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.
 - 7- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.
- الفوائد المرجوة من تطبيق نظام الجودة الشاملة في إدارة خدمات المعلومات.
- لا يمكن للجودة أن تتحقق في إدارة خدمات المعلومات إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسيّر عليه هذه العملية , والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب , منظومة القيم الخلقية, ونظم العلاقات الإنسانية, ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة, فضلاً عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم الجودة الشاملة.
- 1- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
 - 2- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
 - 3- خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبنية على أسس علمية.
 - 4- هيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.
 - 5- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.
 - 6- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات خدمية, إنتاجية, أكاديمية, إدارية, مالية.
 - 7- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
 - 8- توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
 - 9- ارتفاع ملحوظ للدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.

- 10- مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
 - 11- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين في المؤسسات التعليمية.
 - 12- ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.
 - 13- حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.
 - 14- رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
 - 15- نوعية جودة عالية للخدمات بنفقات أقل.
 - 16- الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل.
- المعوقات العامة لتطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية المصرية⁽⁵⁾.
- 1- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة- الهياكل والنظم- التحسين المستمر- الابتكار).
 - 2- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى (فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي, أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي).
 - 3- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .
 - 4- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغبتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص (بالكتاب الجامعي, وأداء هيئة

التدريس وأساليب التقييم المتبعة, وكفاءة وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب).

5- عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقاً لمتطلبات سوق العمل).

6- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.

7- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطي.

8- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

ومن بين مجالات خدمة تقنية المعلومات في تحسين وجوده أداء المكتبات أولاً: خدمة المعلومات الالكترونية

يقصد بالمعلومات الالكترونية اى معلومة تقليدية سواء كانت ورقية أو غير ورقية مخزنة الكترونياً على وسائط مغمغطة أو ليزيرية بأنواعها أو المصادر المخزنة الكترونياً والمتاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر.⁽⁶⁾

وتشمل مصادر المعلومات عموماً ثلاثة أقسام:

1- المصادر المطبوعة: كالكتب والدوريات والأوعية الورقية الأخرى.

2- المصادر غير المطبوعة: وتشمل المصغرات الفيلمية والمواد السمعية.

3- المصادر الالكترونية: كالإقراص الليزرية, قواعد البيانات على الخط المباشر, قواعد البيانات على الأقراص الصلبة.⁽⁷⁾

ثانياً: خدمات الانترنت ودورها في المكتبات

توفر شبكة الانترنت العديد من الخدمات للمستفيد كخدمة البريد الالكتروني, وخدمة الاشتراك في جماعات وقوائم المناقشة وخدمة الدوريات الالكترونية والتي تهدف إلى توفير وإتاحة المعلومات من خلال الحاسوب, وخدمة استرجاع وقواعد البيانات.

وان إدخال شبكة الانترنت إلى المكتبة فإنها تسعى للوصول إلى:

- الارتقاء بالمستوى.
 - تعزيز الاتصال مع مراكز المعلومات بوسائل سريعة ومضمونة.
 - تطوير خدمات المعلومات والاتصال بالمستفيدين.
 - تعزيز خدمات الاستعلام ومشاركة المستفيد بالرأي.
 - تدريب المستفيدين وتعليمهم.
 - تأمين الوصول إلى المصادر الأخرى المتاحة عبر الانترنت. (8)
- ومن ضمن الخدمات التي يقدمها الانترنت للمكتبات من الناحية التطبيقية
- أ- الفهرسة والتصنيف

قبل دخول الانترنت للمكتبات كانت عملية فهرسة وتصنيف مصادر المعلومات تأخذ وقتاً كبيراً من جهد أمناء المكتبات ولكن بعد إدخال الانترنت يمكن الاطلاع على عملية الفهرسة والتصنيف بطريقة أكثر دقة وسهولة. (9)

ب- خدمات ومنتجات المعلومات

بما أن الانترنت عبارة عن مكتبة عالمية غنية بجميع مصادر المعلومات وان المكتبة دائماً تسعى لتحقيق حاجات المستفيدين من خدمات ومنتجات للمعلومات وعالية فان الانترنت توفر للمكتبة الكثير من الأدوات ومصادر المعلومات ومن بين هذه المصادر:

- 1- أدلة موارد الانترنت كأدلة منتديات النقاش وأدلة البرامج والفهارس.
- 2- منتديات النقاش والمؤتمرات الالكترونية.
- 3- الدوريات الالكترونية والنشرات.
- 4- أرشفة النصوص الكاملة.
- 5- الأعمال المرجعية العامة مثل القواميس والموسوعات.
- 6- أدلة استخدام الانترنت لجميع الفئات.
- 7- عرض برامج الحاسوب لجميع الأغراض ولجميع الحاسوب وملحقاته. (10)

ج- خدمات الإعارة

يستطيع المستفيد معرفة ما إذا كان الكتاب المطلوب موجود بالمكتبة أم لا من خلال

البحث في فهرس المكتبة ومن ثم يقوم المستفيد بزيارة المكتبة واستعارة المواد منها. (11)

ثالثاً: الدوريات الالكترونية

وهي دوريات تعد بشكل الكتروني بها مواضيع في كافة التخصصات ومنها ما يمكن الاطلاع

عليها مجاناً ومنها ما ينبغي للمستفيد أن يدفع رسوماً لتصل إلى بريده الالكتروني. ومن مزايا

الدوريات الالكترونية:

- سرعة النشر.

- التكشيف الآلي.

- انخفاض التكلفة بالنسبة للمكتبات.

رابعاً: الكتب الالكترونية

حيث تنتج وتخزن الكترونياً بدلاً من الطباعة ويمكن إنتاج الكتب بعدة أشكال تشمل:

1- إنتاجها على الانترنت.

2- في أقراص مرنة أو مضغوطة.

3- على شكل ملف حاسب يمكن تحميله أو إرساله عبر البريد الالكتروني.

خامساً: المكتبات الرقمية

هي مجموعة من المواد التي تم تحويلها إلى بيانات رقمية أو المواد المرمزة بصيغة قابلة للتبادل

إلكترونياً.

ميزاتها

1- إدارة مصادر المعلومات آلياً.

2- تقديم الخدمة للباحث من خلال قنوات إلكترونية.

3- القدرة على اختزان وتنظيم ونقل المعلومات إلى الباحث من خلال قنوات إلكترونية.

4- توفر للباحث كم هائل من المعلومات سواء من خلال الأقراص المتراصة أو من خلال اتصالها بمجموعات المكتبات ومراطر المعلومات والمواقع الأخرى.

5- توفير الوقت لدى الباحث, إذ يمكنه من خلال المكتبة الإلكترونية أن يحصل على ما يريد في أقصر وقت وأقل جهد.

6- توفر المواد الإلكترونية العالية المتعددة كالصور والبيانات الرقمية والرسوم في شكل رقمي. (12)

بعض التجارب العالمية والعربية في مجال التقويم والاعتماد.

إن طبيعة العصر الذي نحن فيه تؤكد دائماً على "الحرية والجودة" معاً ويظهر ذلك في جميع أوجه النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي, والتعليم هو أحد هذه النشاطات الرئيسية وينطبق عليه نفس المبدأ ألا وهو تطلع الجهات المعنية إلى "الحرية والجودة" معاً (2).

الولايات المتحدة الأمريكية

أن الولايات المتحدة كانت أول من راعى مبدأ توازي "الحرية والجودة", حيث سمحت لمئات بل آلاف المؤسسات التعليمية أن تنتشر وفي نفس الوقت ومنذ أوائل القرن العشرين أنشئت الآليات المناسبة التي تتابع جودة أداء هذه المؤسسات وتعتمد ما يستحق منها الاعتماد Accreditation وتجعل نتائج هذه المتابعة متاحة لراعي التعليم حتى يكونوا على بينة من موقف مؤسسات التعليم المتاحة (5).

مؤسسات التعليم العالمي في الولايات المتحدة الأمريكية تشبه إلى حد كبير المؤسسات الخاصة التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تمثل بمجالس إدارة هذه المؤسسات. ويعتبر التأثير الحكومي على هذه المؤسسات محدود الأثر قياساً بالدول الأوروبية, ولذلك فإن

المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد موارد لها وإلا فقدت هذه المؤسسات مواردها وطلابها الذين يتجهون بالتالي نحو المؤسسات المنافسة. ويتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين:

اعتماد مؤسسي Institutional Accreditation وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها.

اعتماد تخصصي Program Accreditation للبرامج الدراسية تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا والذي يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضي وهيئة اعتماد التعليم الطبي⁽⁵⁾. في عام 1996 تم إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي The Council for Higher Education Accreditation والذي يهدف إلى إيجاد مؤسسة قومية تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي. ويقوم مجلس الاعتماد بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي بناءً على معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد. ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل 10 سنوات بناءً على تقرير يقدم كل 5 سنوات. والعمل الذي تقوم به مؤسسات الاعتماد هو عمل تطوعي ويتم من خلال المهام الآتية:-

1-مراجعة عمليات التقييم الذاتي Self-Assessment بواسطة القائمين على المراجعة

.Peer Reviewers

2- زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام .

3- العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلى

المنظمة⁽⁵⁾.

النموذج الياباني للاعتماد الأكاديمي.

أما اليابان فقد تأثرت كثيراً- ولأسباب تاريخية - بالنموذج الأمريكي حيث يتم اعتماد الجامعات اليابانية بواسطة هيئة اعتماد الجامعات اليابانية. من خلال نظامين:

النظام الأول: الاعتماد Accreditation الذي يمنح للمكتبات الجامعية التي تتقدم لأول مرة لطلب العضوية الرسمية في هيئة الاعتماد.

النظام الثاني: إعادة الاعتماد Re-Accreditation الذي يمنح بعد مرور خمس سنوات من الحصول على الاعتماد الأول بالنسبة للمكتبات الجامعية التي تحصل لأول مرة على الاعتماد ويمنح كل 7 سنوات للمكتبات الجامعية التي حصلت على إعادة اعتماد من قبل. ولا بد أن يمر على إنشاء الجامعة أربع سنوات حتى يكون لها الحق في الانضمام لعضوية الهيئة. وتعتبر عملية الاعتماد وإعادة الاعتماد متشابهتين من حيث الطرق والإجراءات المتبعة للاعتماد، والفرق الأساسي هو أنه طبقاً للنظام الأول لا تتم عضوية المكتبة الجامعية بهيئة الاعتماد النظام الأول ولكن طبقاً للنظام الثاني إعادة الاعتماد لا تفقد المكتبة الجامعية عضويتها حتى لو لم تحصل على إعادة اعتماد. والفرق الآخر هو أن إعادة الاعتماد يعتمد على ما إذا كانت المكتبة الجامعية قد عملت بالتوصيات التي ذكرت من قبل خلال حصولها على الاعتماد بواسطة الهيئة. إن هذا النظام المطبق باليابان هو تطويع للنظام الأمريكي الذي بدأ في أوائل القرن العشرين⁽⁵⁾.

إن النماذج التي قدمت ليست شاملة ولا كاملة وهناك اجتهادات كثيرة بالدول الأوروبية الجديدة شرق أوروبا وفي دول آسيا وأمريكا اللاتينية وفي الدول العربية، حيث بدأت بعض الدول منفردة وبعض المناطق الجغرافية مجتمعة في الاتفاق على نظام ضمان وتوكيد الجودة حيث أصبح سوق العمل مفتوحاً على مصراعيه حرية الانتقال وحرية العمل أمام الأفراد القادرين على القيام بمهام وظائفهم بكفاءة جودة الأداء. وهذا ينطبق داخل الدولة الواحدة ومجموعة الدول وسوق العمل العالمي وفي تواجد الشركات متعددة الجنسيات⁽²⁾.

فكرة إنشاء

وحدة الجودة الشاملة وتطوير إدارة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ضوء الجودة

والاعتماد الأكاديمي

رسالة الوحدة:

تقويم الأداء الخدماتي وتطويره في كافة عناصر وأنشطة المنظومة التعليمية في ضوء معايير الأداء المحلية والإقليمية والعالمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة والتطوير المستمر لمنظومة التعليم الجامعي، والارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق معها التواجد لكليات الجامعة خاصة على خريطة الكليات والجامعات المتميزة سواء على المستوى القومي أو العالمي.

أهداف الوحدة:

تهدف الوحدة إلى تقويم الأداء وتطوير العملية البحثية وخدمة المجتمع وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:-

- 1- تقويم العملية الخدمية والبحثية من خلال قياس مؤشرات الأداء لمدخلات ومخرجات العملية التعليمية (هيئة التدريس - الطلاب - الباحثين).
- 2- تصميم وإعداد نماذج الاستمارات أو الأدوات اللازمة للتقويم بحيث تتضمن آليات ومعايير التقويم والخطوات الإجرائية اللازمة لتنفيذ نظام التقويم.
- 3- نشر ثقافة التقويم بين أعضاء هيئة التدريس وطلاب الكلية من خلال تنظيم حلقات النقاش وورش العمل والدورات التدريبية التي تعني بتقويم الأداء.
- 4- تبادل الخبرات والأفكار الخاصة بتقويم العملية الخدمية والبحثية والاستفادة منها في تحقيق التطوير المنشود.
- 5- إنشاء قاعدة معلومات وملفات متكاملة لجميع البرامج الدراسية والمقررات الدراسية لكل الدرجات العلمية التي تقدمها الكليات تمهيداً لاعتماد ما يتفق منها مع المعايير الدولية والهيئات المحلية المختصة.
- 6- متابعة تطوير الكليات لبرامجها ولوائحها للوصول بخريجها إلى مستوى متميز بين خريجي الكليات المناظرة في الجامعات بما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.

7- العمل على إيجاد قنوات اتصال مع الهيئات القومية والدولية التي تهتم بتقويم الأداء في إدارة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لتبادل الخبرة بما يطور من أداء العملية التعليمية بالكليات.

استراتيجية تحقيق أهداف الوحدة.

تمهيد:-

تقوم وحدة تقويم الأداء بالمكتبة بتقويم الأداء وتهيئة الكلية لتطبيق آليات تطوير العملية التعليمية وإشراك الطلاب في تقويم العملية الخدمية والبحثية من خلال استبيان تقويم أداء العاملين وباقي عناصر العملية الخدمية في المكتبة وتطبيق ذلك في معظم الخدمات بالمكتبة كما يتم تصميم استبيانات أخرى لأخذ رأي الطلاب في أداء المقررات ورأي أعضاء هيئة التدريس التي يدرسونها وكذلك تقرير نصف سنوي يقدمه أعضاء هيئة التدريس لرئيس القسم.

كما تستطيع الوحدة ان تقوم بطبع كتاب سنوي يعطى إحصاءات كاملة حول نتائج المكتبة والكلية والفرق الدراسية ومقررات كل فصل دراسي وكل مرحلة سنوية وتحليل إحصائي لها ونشر وتحليل نتائج تقييم الطلاب للأداء بالمقررات التي تدرس لهم وآرائهم الحرة حول هذه المقررات والخدمات المقدمة بالمكتبة.

الهيكل التنظيمي للوحدة:-

1- يتولى إدارة الوحدة مجلس يشكل بقرار من سعادة الدكتور/ عميد الكلية على

الوجه التالي:-

- رئيس الوحدة من وكيلي الكلية (التعليم والطلاب) يدير جلسات الوحدة كما يتابع تنفيذ قرارات الوحدة.

- عدد 2-3 من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة والفعالية في مجال تطوير التعليم ويقومون بجانب حضور الجلسات والإشراف ومتابعة أنشطة الوحدة.

- ويضم سنوياً طالبين من طلبة الكلية من المتفوقين دراسياً ومن الفاعلين في الأنشطة الطلابية يتم اختيارهم في بداية العام الدراسي بواسطة رئيس الوحدة .
 - وتتخذ القرارات بالأغلبية مع عدم حسب أصوات الطلبة.
 - 2- تقوم الوحدة بتوزيع مسؤوليات الإشراف والمتابعة على أقسامها وهي كما يلي:
 - قسم الخدمات المعلوماتية والطلاب.
 - قسم العاملين.
 - قسم الباحثين وخدمة المجتمع.
 - يساعد الوحدة في أعبائها.
 - عدد 1 أخصائي حاسبات .
 - عدد 2 مدخل بيانات على الحاسب الآلي.
- اختصاصات الوحدة:-

- 1- وضع استراتيجية لتقويم الأداء بصورة دورية بحيث تأخذ في اعتبارها أي تغييرات داخل أو خارج المكتبة مع اقتراح الآليات اللازمة للتطوير.
- 2- الإشراف على تنفيذ استراتيجية لتقويم الأداء.
- 3- العمل على أن يكون للوحدة حلقة اتصال بين إدارة المكتبة وإدارة الكلية والأقسام بالكلية.
- 4- القيام بالفعاليات والتطبيقات التي تؤدي إلى تطوير الأداء على المستوى الأكاديمي مثل:

أ- تصميم النماذج المساعد (Templates) في توصيف البرامج الأكاديمية ومرحلة الدبلوم بالكلية، وكذلك في عمل التقارير (Reports) الخاصة بالمقررات والبرامج والتقارير النصف سنوية للكلية بالإضافة إلى تصميم استمارات الاستبيانات التي تساعد في متابعة العملية التعليمية والخدمية والبحثية.

ب- توعية أعضاء هيئة التدريس بمؤشرات تطوير الأداء وتدريبهم على استخدام استمارات البيانات المختلفة خصوصاً التي تتعلق بمواصفات البرامج والمقررات الدراسية وكيفية كتابة التقارير الخاصة بها.

ج- معاونة الكلية في عمل دراسات ذاتية (Self - Study) كنظام مراجعة داخلي (Internal Review System) لمدى تحقق عملية التطوير بها.

هـ- معاونة الكليات في وضع المعايير الأكاديمية (Standards) والعلامات المرجعية (Benchmarks) الخاصة ببرامجها المختلفة.

التوصيات.

بعد إجراء التحليل العلمي للمعلومات المتعلقة بالجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي وبعد التعرف على المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية والتعرف على المعايير الدولية والاتجاهات الحديثة في المؤسسات الأكاديمية، يمكن وضع تصور واضح لعدد من التوصيات للارتقاء بكفاءة إدارة خدمات المعلومات وذلك على النحو التالي:-

- إنشاء هيئة مستقلة للاعتماد الأكاديمي تتولى تقويم وضبط الجودة والتنوعية في المكتبات الجامعية، وبما يتماشى مع المعايير الدولية.
- وضع توصيف وظيفي وفق النظام الإداري للمسؤولين عن المكتبات الجامعية.
- وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في المكتبات الجامعية خدمية، إنتاجية، إدارية، مالية.
- تدريب العاملين بالمكتبات الجامعية لتطبيق إدارة الجودة بها.
- إجراء التقويم المستمر لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المكتبات الجامعية.
- حل المشاكل بشكل متواصل ومستمر وبطريقة علمية سليمة .
- الاهتمام بنوعية الجودة العالية للخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية للفرد والمجتمع وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.

- ضمان أن الأنشطة العلمية والبرامج الدراسية المعتمدة تلبى متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات التخصص في مجالات التعليم المختلفة وكذلك حاجات الجامعة, والطلاب, والمجتمع.
- العمل على تفعيل فكرة إنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بمكثبات الجامعة في ضوء المعايير الدولية.

الهوامش.

- 1 - Brennan, J. (1998). Quality Assurance in Higher Education A Legislative Review and Needs Analysis of Developments in Central and Eastern Europe: EC/Phare/ETF copyright.
- 2- Cizas, A. E. (1997). Quality assessment in smaller Countries: problems and Lithuanian approach. Higher Education Management. Global J. of Engng. Educ., 9(1), 43-48.
- 3- David, B., & Harold, T. (2000). Quality in Higher Education (Vol.6): Routledge, part of the Taylor & Francis Group.
- 4- Davis, D. J., & Ringsted, C. (2006). Accreditation of undergraduate and graduate medical education: how do the standards contribute to quality? Adv. Health Sci Educ Theory Pract, 11(3), 305-313.
- 5- National Quality Assurance and Accreditation. (2004). the Quality Assurance and Accreditation Handbook: National Quality Assurance and Accreditation.
- 6- غالب النوايسة (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - ط1. - عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع, 94.
- 7- هاني أحمد أبو زيد (2005). استخدام إدارة الجودة الشاملة في تكنولوجيا المعلومات ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر العولمة والتحديات التكنولوجية. عمان.
- 8- حسن السريحي, شريف شاهين (1997). مقدمة في علم المكتبات. - ط2. - جدة: دار الخلود للنشر والتوزيع, 305ص.
- 9- فضل كليب (1998). الانترنت ودورها التنموي في المكتبات. م²³, ع¹.
- 10- محمد عوض الترتوري, أغادير عرفات جويجان (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. - ط2. - عمان: دار الميسرة, 34ص.

- 11- ظافر بديري(1997). دور المكتبات في مواجهة الانترنت (ورقة مقدمة للمؤتمر العربي الثامن للمعلومات.
- 12- لطيفة علي الكميشي(2005). المكتبة الالكترونية وتحديث العملية التعليمية والتربوية: دراسة مطبقة على قطاع التعليم العام بشعبية طرابلس(ليبيا). (أطروحة دكتوراه).
- 13- UK National Accreditation. (2004). Program Specification: Sport and Exercise. Unpublished manuscript.