

تأثير الاعتماد علي تحسين الاداء في مكاتب كليات جامعة القاهرة

مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني نموذجاً

اعداد

تغريد مصطفى علي جمعة

طالبة دكتوراه بجامعة القاهرة

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة إلى استبطان تأثير حصول كلية التخطيط الاقليمي والعمراني علي الاعتماد الاكاديمي في تحسين مستوي أداء مكنتها وذلك من خلال عقد مقارنة لوضع المكتبة قبل حصول الكلية علي الاعتماد الاكاديمي وبعد حصولها علي الاعتماد؛ من خلال مقارنة معيار المكتبة الموضوع من قبل هيئة ضمان الجودة والاعتماد في الدراسة الذاتية بنفس المعيار بعد اعداده من قبل الباحثة في الدراسة التطبيقية. ومن ثم استخلاص بعض النتائج والمؤشرات واقتراح بعض التوصيات التي من شأنها رفع مستوي الأداء بالمكتبة. وقد أثبتت الدراسة حدوث تحسن في بعض المعايير وارتداد في البعض الآخر وثبت بعض المعايير علي وضعها. والنتيجة النهائية حدوث تحسن في مستوي أداء المكتبة بعد حصولها علي الاعتماد الاكاديمي.

تمهيد

تسعي الجامعات في جل دول العالم الي الحصول علي الاعتماد الاكاديمي من الهيئات المخول لها تقييم هذه الجامعات . وإيماناً بأهمية الحصول علي هذا الاعتماد الاكاديمي فقد سعت جامعة القاهرة الي الاهتمام بقضية تحقيق الجودة والاعتماد الاكاديمي وحشد كل الطاقات والامكانيات المادية والبشرية والمؤسسية لحصول كليتها علي هذا الاعتماد. لذا فقد تم إنشاء مركز تقويم وتطوير الأداء الجامعي والاعتماد بموجب قرار رئيس الجامعة رقم ١٨٣٤ لسنة ١٩٩٩. وبناءً علي قرار رئيس الجامعة رقم ٢٣٠٦ لسنة ٢٠٠٦ تم تعديل اسمه إلى مركز ضمان الجودة والاعتماد واعتباره وحدة إدارية تابعة لرئيس الجامعة. ومنذ ذلك الحين أخذ المركز علي عاتقه إنشاء نظم التقويم والجودة في جميع مكونات النظام الجامعي ووحدات ضمان الجودة في جميع كليات ومعاهد الجامعة حيث تعتبر هذه الوحدات فروعاً تابعة للمركز من النواحي الفنية. ومن ثم تنفيذ توجيهات إدارة الجامعة لتحقيق أعلى معدلات الجودة ووصولاً إلى الحصول علي الاعتماد المؤسسي حتى يمكن أن تتبوأ جامعة القاهرة المكانة الجديرة بها في المحافل الدولية ومنذ عام ٢٠٠٠ بدأت كليات جامعة القاهرة في التنافس للحصول علي الاعتماد الاكاديمي من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد المنوط بها منح هذا الاعتماد. (١)

ويسبق حصول أي كلية او معهد علي الاعتماد الاكاديمي إعداد دراسة ذاتية تتسم بالصدق التام والشفافية المطلقة لتقييم الوضع القائم والوصول إلى نظام أكاديمي يضمن الجودة والسعي إلي الاعتماد (٢). وتكمن أهمية دراسة التقويم الذاتي في أنها توفر معلومات لفريق التقويم الخارجي التي تتطلبها عملية الاعتماد الاكاديمي وتقدم تقيماً ذاتياً ناقداً لواقع مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج الاكاديمي بهدف تحسينه وتطويره. وتساعد دراسة التقويم الذاتي – إذا ما نفذت بعقلية متجردة وبذهن منفتح – علي تحديد جوانب القوة في أداء مؤسسة التعليم العالي والجوانب التي تحتاج الي تحسين ووضع الخطط المناسبة لمعالجتها. وبالتالي فإنها تشكل آلية للتفكير في أداء مؤسسة التعليم العالي؛ مما يسهم في تعزيز جوانب القوة ووضع معالجات للجوانب التي تحتاج إلي تحسين ٣، وحتى عام ٢٠١٥ حصلت بالفعل ١١ كلية من كليات جامعة

(١) الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. متاح عبر الرابط: http://naqaae.eg/?page_id=972.

(٢) علي، اسامة السيد محمود (٢٠٠٨). ضمان الجودة بكليات الاداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية : تجارب واشكاليات. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ١٥(٣٠)، ١٩٦.

(٣) الحكيمي، عبد اللطيف بن حسين حيدر(٢٠١٢). الاعتماد الاكاديمي في التعليم العالي: نظرة نقدية. المجلة السعودية للتعليم العالي، ٧، ٤٨-٤٩.

القاهرة علي الاعتماد الاكاديمي. منها كلية التخطيط الاقليمي والعمراني التي حصلت علي الاعتماد الاكاديمي في ٢٢ / ٩ / ٢٠١٤ من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد المنوط بها منح هذا الاعتماد. (١)

مشكلة الدراسة:

لاحظت الباحثة وجود علاقة طردية بين الاعتماد الاكاديمي للكليات وارتفاع مستوى الاداء في مكنتبات تلك الكليات ، ومن ثم تسعى الباحثة إلى استجلاء كنه هذه الظاهرة. حيث حصلت كلية التخطيط الإقليمي والعمراني علي الاعتماد الاكاديمي وذلك من خلال محاولاتها الدؤوبة لتطبيق معايير الجودة والتي اعتمدها الهيئة المصرية العامة لضمان الجودة والاعتماد وبعد ان قامت باعداد الدراسة الذاتية لتقييم وضع الكلية الراهن ومحاولة تطبيق هذه المعايير . وقد حظيت المكنتبات بقدر مناسب من الاهتمام في هذه المعايير باعتبار ما للمكتبة من دور بارز ورئيسي في تحقيق اهداف الجامعة في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع . لذا تحاول هذه الدراسة معرفة مردود الجهد والموارد التي تنفق علي مشروعات الجودة والاعتماد الاكاديمي عن طريق عقد مقارنة لوضع مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني في الدراسة الذاتية قبل حصولها علي الاعتماد الاكاديمي ووضعها بعد حصولها علي الاعتماد الاكاديمي للتعرف علي مدى تأثير حصول الكلية علي الاعتماد الاكاديمي في حدوث تطور للمكتبة أم استمر الوضع علي ما هو عليه أم حدث هبوط في مستوي الأداء.

أهمية الدراسة :

- تستقي هذه الدراسة أهميتها من أهمية وقيمة الاعتماد الأكاديمي نفسه الذي يحقق المكانة المتميزة للكليات الحاصلة عليه مما ينسحب بالتالي علي مكنتباتها.
- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها من أوائل الدراسات التي تقيس أثر حصول الكليات علي الاعتماد الاكاديمي علي تحسين الأداء في مكنتباتها.
- ما تسفر عنه هذه الدراسة من نتائج سيوفر البيانات والإحصاءات وتحليلاتها ويضع أمام المسؤولين والمخططين ومتخذي القرار صورة واضحة المعالم عن أداء مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني باعتباره مكتبة لكلية معتمدة وما إذا كان في حاجة إلي تعديل أو تحسين أو إعادة نظر.
- جاءت هذه الدراسة تلبية لتوصيات الكثير من الباحثين والمتخصصين في مجال المكنتبات (الجودة الشاملة) بدراسة أثر حصول الكليات علي الجودة في تحسين الأداء لمكنتباتها.

أهداف الدراسة:

تسعي هذه الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

١. تقييم واقع مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني باعتبارها تنتمي الي كلية معتمدة.
٢. استبطان مدى استيفاء مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني للمعايير اللازمة لمتطلبات الاعتماد الموضوعه من قبل الهيئة المصرية العامة لضمان الجودة والاعتماد.
٣. مقارنة وضع مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني قبل وبعد الحصول علي الاعتماد الاكاديمي.
٤. تقييم جودة أداء مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني بعد حصولها علي الاعتماد الاكاديمي.

(٤)الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. متاح عبر الرابط: http://naqaae.eg/?page_id=972

تساؤلات الدراسة:

١. ما واقع مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني؟
٢. ما مدي استيفاء مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني للمعايير اللازمة لمتطلبات الاعتمادالموضوعة من قبل الهيئة المصرية العامة لضمان الجودة والاعتماد؟
٣. هل يوجد فروق في نتائج تقييم مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني قبل وبعد الحصول علي الاعتماد الاكاديمي؟
٤. إلي أي مدي التزمت مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني بتطبيق معايير الجودة بعد حصولها علي الاعتماد الاكاديمي مقارنة بتطبيقها في الدراسة الذاتية؟

منهج الدراسة وادواته:

تعتمد الدراسة علي المنهج "دراسة الحالة" الذي يستهدف إلي جمع الحقائق والبيانات عن حالة بعينها ثم تحليلها وتفسيرها للخروج بنتائج يمكن تعميمها. وتعتمد علي معيار المكتبة الذي تم إعداده من قبل الهيئة المصرية العامة لضمان الجودة والاعتماد والموجود بالفعل في الدراسة الذاتية التي تقدمت بها الكلية للحصول علي الاعتماد الاكاديمي . ثم تعبئة نفس هذا المعيار من قبل مدير المكتبة والعاملين بها وكذلك المستفيدين من خدمات المكتبة بمعرفة الباحثة مع فحص الوثائق والادلة الخاصة بالمكتبة ثم مقارنة نتائج هذا المعيار (في الدراسة الذاتية والدراسة التطبيقية التي أعدتها الباحثة).

حدود الدراسة

التزمت الدراسة بالحدود التالية:

- الزمنية: من الناحية الزمنية تغطي الدراسة العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧.
- الجغرافية: مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني.
- الموضوعية: تتعرض الدراسة من الناحية الموضوعية الي مقارنة معيار مكتبة كلية التخطيط الاقليمي والعمراني الموجود بالدراسة الذاتية التي أعدتها الكلية لنفسها أبان حصولها علي الاعتماد الأكاديمي عام ٢٠١٥/٢٠١٦ بنفس المعيار الذي أعدته الباحثة للمكتبة عن العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧ وتحديد المعايير والمؤشرات التي حدث بها تحسين و المعايير التي ظلت علي مستواها والمعايير التي حدث بها هبوط في مستوي الأداء.

أدبيات الموضوع

علي الرغم من كثرة الإنتاج الفكري في موضوع الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الا انه لا توجد دراسة تتناول تأثير الاعتماد علي تحسين الأداء في مكتبات الكليات مما اضطر الباحثة إلي الاعتماد علي الدراسات التي تناولت الجودة في المكتبات الجامعية بصفة عامة والتي عالجت في جزء منها خدمات المكتبات التي حصلت بالفعل علي الاعتماد الاكاديمي

وفيما يلي عرض لهذه الدراسات (مرتبة زمنياً من الاقدم للاحدث):

أولاً الدراسات العربية:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في المكتبات الجامعية منها:

سعت دراسة (حسنين، ٢٠٠٢)^(١) إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وكيفية الاستفادة منها في تطوير إدارة المكتبات الجامعية بجامعة جنوب الوادي وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف الوضع الراهن لإدارة مكتبات جامعة جنوب الوادي، وذلك تمهيداً لاقتراح تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها :

- هناك كثير من جوانب الخلل والضعف في نظام الإدارة الذي تتبعه المكتبة سواء من حيث ممارسة الأجهزة لاختصاصاتها، او نوعية العمالة غير المؤهلة التي تستند إليها إدارة المكتبة أو من حيث فاعلية الأسلوب المتبع في الإدارة.
- تتسم إدارة المكتبة بالمركزية المطلقة ، فجميع الخطط تتجمع في يد الادارة ، ولازالت ادارة المكتبة غير مقتنعة بالدور الفعال للعاملين ولا تشاركهم في اتخاذ القرار .
- تتمسك إدارة المكتبة بأساليب وطرق الادارة التقليدية التي تتسم بالبيروقراطية وهذا أفقد العاملين خاصية الإبداع او الابتكار.

وقد أشارت دراسة (علي، ٢٠٠٨)^(٢) الإشكاليات والعقبات التي تقف حجر عثر أمام كليات الاداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية في الجامعات العربية وتتمثل أهم هذه الإشكاليات في تعدد روافد وثقافات تلك كليات؛ حيث جمعت بين تخصصات معرفية مختلفة مثل الآداب، واللغة العربية، واللغات الأجنبية مثل: الانجليزي، والفرنسي، والالاماني.. وغيرها، وتخصصات العلوم الاجتماعية مثل: الاجتماع، وعلم النفس، والتاريخ.. الخ. وهذا الاختلاف يجعل من كليات الاداب مستعصية علي الاعتماد لأنها غير متجانسة.

وقد سعت دراسة (معتوق، ٢٠١٠)^(٣) إلى التعرف بمحور مصادر التعلم "المعيار السادس" من التقييم الذاتي الصادر عن الهيئة الوطنية السعودية للتقييم والاعتماد الاكاديمي ، ثم تقييم جودة أداء مكتبتي جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز فيما يتعلق بالتخطيط والتقييم، والتنظيم، والمستخدمين، والمصادر. وقد اعتمد الباحث علي التقارير التي اعدتها المكتبتان موضوع الدراسة والتي تتضمن نتائج التقييم الذاتي للمحور السادس "مصادر التعلم" والذي يحتوي علي الأربعة محاور السابق ذكرهم. وقد أوصت الدراسة بتشجيع مؤسسات المعلومات السعودية للحصول علي تطبيق نظام الاعتماد الذاتي، لأهميتها في التعرف علي الواقع بإيجابياته وسلبياته.

بينما سعت دراسة (القبلان، ٢٠١٠)^(٤) إلى التعرف علي برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية السعودية ، ومدي قناعة عمداء شؤون المكتبات في وجود برامج للجودة؛ لتطوير العمل المهني والخدمات المعلوماتية؛ ومعوقات تطبيق تلك البرامج ومقترحات تطويرها من وجهة نظر المشاركين من عمداء شؤون المكتبات الجامعية. وقد توصلت الدراسة الي ضرورة ان تعترف الجامعات ان الاهتمام

(١) حسنين، منى محمود عبد المولى (٢٠٠٢). دراسة تقييمية لإدارة مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير، جامعة جنوب الوادي، كلية الآداب.

(٢) علي، اسامة السيد محمود (٢٠٠٨). مصدر سابق. ١٩٥-٢٠١.

(٣) معتوق، خالد بن سليمان (٢٠١٠). التقييم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية : دراسة تطبيقية علي مكتبتي جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك سعود. سعود. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦(١)، ٢٧٩-٣١٠.

(٤) (القبلان، نجاح بنت قبيلان (٢٠١٠). الجودة في المكتبات الجامعية : دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦(٢)، ٨٩-١٢٤.

بمكتباتها وجعلها جزءاً رئيسياً من خططها التطويرية سيساعدها علي تطوير مخرجاتها وتحقيق أهدافها وتوفير بيئة تعليمية صالحة ترفع من مستوى أداء الجامعة ومنتجاتها.

أما دراسة (إبراهيم، ٢٠١٣)^(١) فقد هدفت الي التعرف علي ومقارنة معيار المكتبة الصادر عن هيئة الاعتماد الاكاديمي بدولة الامارات العربية المتحدة في اصدراتها خلال الاعوام من ٢٠٠٧ وحتى ٢٠١١. ومقارنة هذا المعيار بالمعايير التي اصدراتها مجلس ضمان الجودة والاعتماد التابع لجامعة الدول العربية، وكذلك المعايير الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية Association of college and research libraries (ACRL)، ثم تطبيق هذا المعيار (الصادر عن هيئة الاعتماد الاكاديمي بدولة الامارات العربية المتحدة) علي مكتبة أكاديمية الشرطة بالشارقة، باعتبارها واحدة من المكتبات التي استطاعت الحصول علي الاعتماد. وقد اظهرت الدراسة ان الاصدارات المتعددة للمعايير الصادرة عن الهيئة الوطنية للاعتماد والترخيص باللغة الانجليزية، وفي فترات زمنية لم تكن متباعدة أحدثت الكثير من اللغط والبلبلة والاختفاء في التطبيق – كنتيجة للفهم الخاطئ او الفهم متعددة الواجه- كان من الممكن تلافيتها لو كانت صادرة باللغة العربية او صاحبها شروح وتفسيرات.

سعت دراسة (عبدو، ٢٠١٣)^(٢) إلي بيان مدى تطبيق معايير ضمان جودة الأداء في المكتبات الجامعية بالتطبيق علي منظومة مكتبات جامعة الفرات بناء علي المعايير السورية المعدة لاعتماد الجامعات الخاصة في سوريا، والمؤشرات الصادرة عن مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد للجامعات المصرية. وقد اقتصرت الدراسة علي تحليل ودراسة واقع (١٤) مكتبة من كليات جامعة الفرات من أصل (٢٥) مكتبة كلية. وقد اعتمد الباحث علي منهج دراسة الحالة لرصد الواقع الموجود في منظومة مكتبات جامعة الفرات. وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج من أبرزها عدم وجود معايير عربية موحدة خاصة بالمكتبة الجامعية، وذلك بسبب الاختلاف في جهات إصدار هذه المعايير، واختلاف أساليب التعليم وإمكاناته بين الدول العربية. أيضاً من النتائج الهامة التي حصدها الدراسة أن المعايير السعودية الخاصة بالمكتبة الجامعية والصادرة عن هيئة الاعتماد الوطنية معايير كيفية ولا تقدم أي مؤشرات عديدة تتعلق (بالمساحة-أعداد العاملين-عدد الأثاث-عدد مصادر المعلومات) التي يجب أن تتوافر بالمكتبة الجامعية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إنشاء مديرية متخصصة للمكتبات الجامعية تشرف علي التنظيم الإداري والمالي والفني في جميع مكتبات الكليات.

أما دراسة (زيدان، ٢٠١٥)^(٣) فقد هدفت إلي تقييم مكتبات جامعة كفر الشيخ في ضوء المعايير الكمية لضمان الجودة وقد شملت الدراسة ٨ مكتبات من كليات الجامعة وتكونت المعايير الكمية لضمان الجود من ٧ معايير رئيسية تغطي ٤١ مؤشراً . وتشير نتائج الدراسة الي :

١. حققت مكتبات عينة الدراسة المعايير بنسبة ٤٥% وحققت مكتبات كلية الهندسة والتجارة المعايير باقل نسبة بلغت ٤٣% بينما حققت كلية الزراعة المعايير باعلي نسبة بلغت ٩٢% .
٢. بالنسبة للمعايير حقق معيار الامن والسلامة ٨٣% وتعد اعلي نسبة، بينما معيار تجهيزات المكتبة لمتحدي الاعاقة لم يتحقق حيث بلغت نسبته صفر%، ويوجد قصور شديد في تحقيق معيار العاملين حيث بلغت نسبته ١٩%، ومعيار التجهيزات والاثاث بنسبة ٢٥%.

(١) إبراهيم، خالد حسين (٢٠١٣). جودة خدمات المكتبات الاكاديمية شرطاً للحصول علي الاعتماد الاكاديمي: مكتبة اكااديمية العلوم الشرعية نموذجاً. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٢٠(٣٩)، ١٨١-١٤٥.

(٢) عبود، احمد إبراهيم (٢٠١٣). معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات. رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الآداب.

(٣) زيدان، عماد عبد الستار طه (٢٠١٥). تقييم مكتبات جامعة كفر الشيخ في ضوء المعايير الكمية لضمان الجودة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ١٢(١)، ٨٣-٦٩.

بينما هدفت دراسة (عبد الهادي، ٢٠١٦)^(١) إلى تحليل ونقد ومقارنة الاوضاع الحالية المتعلقة بجودة ب جودة مكتبات الكليات والمعاهد العليا بالجامعات في مصر ؛ وذلك من خلال بيان أوجه القصور في معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر، من خلال معيار المكتبة في دليل الاعتماد للتعليم العالي في إصداراته الثانية لعام ٢٠٠٩م. ثم حصر ودراسة أبرز المعايير العربية والاجنبية الاخرى علي اختلاف أنواعها سواء تلك الموجهة لجودة الأداء أو الخدمات أو البرامج الدراسية، والمقارنة بينها، ومدى الاسترشاد بها. يلي ذلك حصر أبرز الجهود والاسهامات العربية والاجنبية الفردية والمؤسسية لإعداد معايير جودة المؤسسات الأكاديمية. وصولاً إلى اقتراح معيار قياسي مرجعي لجودة واعتماد مكتبات الكليات والمعاهد العليا في مصر. هذا وقد اقترحت الدراسة مجموعة خصائص المعيار القياسي المرجعي اللازمة لتحقيق الجودة والاعتماد في هذه المكتبات، وذلك بالتطبيق علي عينة عشوائية من المكتبات التابعة لجامعات مصرية حكومية وغير حكومية بلغ عددها ٤٠ مكتبة ؛ وإجراء القياس والتحليل لها حتي عام ٢٠١٥م ، وقد اعتمدت الدراسة علي المنهج المسحي لحصر الجهود العربية والدولية في مجال وضع المعايير الخاصة بجودة واعتماد المؤسسات الأكاديمية، والمنهج المقارن لمقارنة هذه المعايير.

ثانياً الدراسات الاجنبية:

اما دراسة سوان (Swan, 1998)^٢ فقد سعت الي التعرف علي عوامل جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الأكاديمية واهميتها اتجاه المستفيدين، والتعرف علي العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد واكثر العوامل المؤثرة في رضا المستفيد. وقد اجريت الدراسة علي عينة قوامها ٣٨٤ طالبا بجامعة فلوريدا اعتمادا علي الاستبيان وكذلك مجموعات النقاش المركزة.

بينما سعت دراسة كوك (Cook,2001)^(٣) إلى نمذجة أبعاد جودة الخدمة المكتبية من وجهة نظر المستفيد، والعمل علي تطوير استقصاء فعال سهل الوصول إليه عن طريق شبكة الانترنت لقياس مدى جودة الخدمة والمقارنة مع المكتبات الأكاديمية الاخرى.

وقد أجريت مقابلات مع مستخدمي المكتبات للإجابة علي تساؤلات وضعت في ضوء مقياس Servqual لقياس سهوله الوصول ، التجهيزات المكتبية ، الاعتماد علي الذات ، الوصول الي المعلومات عن طريق المجموعات. وقد تم توزيع استبيان الكتروني علي ٢٠٤١٦ مستخدم لـ ٤٣ مكتبة أكاديمية في ربيع ٢٠٠١.

وقد أثبتت النتائج علي سلامة النموذج النظري لجودة الخدمة مع بعض التعديلات. وهناك طلب كبير علي مثل هذه المقاييس بسبب عولمة المعلومات ونمو المنافسة من جانب موردي المعلومات للمكتبات الأكاديمية.

وقد سعت دراسة بوسي (Posey,2009)^(٤) إلي التعرف علي ادراكات الطلاب ومدى رضاهم عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم من مكتبة كلية والترز (Walters) بالمقارنة بأربع مكتبات في كليات أخرى . وقد اعتمد الباحث علي مقياس LibQual والتي تقيس ثلاثة أبعاد علي مقياس من ٢٢ منظور

(١)عبد الهادي، منى محمود محمد (٢٠١٦). معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لمكتبات الكليات : دراسة نقدية مقارنة لاقتراح معيار قياسي مرجعي. رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، كلية الآداب.

2Swan, Ruth Maddox.(1998). Perceived performance and disconfirmation of expectations as measures of customer satisfaction with information services in the academic library. Doctoral Thesis, The Florida State university, United stated.

(3)Cook, Carol Colleen.(2001). A mixed-methods approach to the identification and measures of academic library service quality constructs. Doctoral Thesis, Texas A and M University.United stated.

(16)Posey, James(2009). Student Perceptions and Expectations of Library Services Quality and User Satisfaction at Walters state Community College. Doctoral Thesis. East Tennessee State University. United States.

للخدمة مقسمة إلي ٦ مجموعات وهذه الأبعاد هي فاعلية الخدمة ، التحكم في المعلومات ، المكتبة كمكان أو

وقد أجريت الدراسة علي عينة من ٦٦٦ طالب بالكلية . وتشير نتائج الدراسة إلي أن ادراكات الطلاب كانت علي المستوى المقبول للحد الأدنى للخدمة. كذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اختلاف بين الطالبات والطلاب علي أبعاد مقياس جودة الخدمة الثلاثة. كذلك أوضحت الدراسة أن الطلاب الذين تعدي عمرهم ٢٢ عاماً لديهم تحكم في المعلومات وإدراك اعلي لفاعلية الجودة من الطلاب الأقل من ٢٢ عاماً . وتشير الدراسة إلي وجود علاقة قوية بين ميزانية المكتبة وبعد التحكم في المعلومات بين الطلاب.

تهدف دراسة غاريت، (Garrett, 2009) ^(١) إلي تقييم المهارات والجودة لمدير المكتبات والتي يتلقونها في الدورات التدريبية التي يحصلون عليها . وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة ما هي المهارات المهمة لمديري المكتبات الحاليين والمحتملين. وقد أجريت الدراسة علي عينة قوامها ٦٢ من مديري مكتبات دراسات عليا و ٨٨ من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

وقد اعتمدت الدراسة علي منهج المسح والاستعانة بالاستبيان لتعرف علي مهارات وعناصر جودة مديري المكتبات. وقد عكست النتائج اختلاف مديري المكتبات وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة في إدراكهم للمهارات وعناصر الجودة المهارات التي ينبغي ان يتحلي بها مدير المكتبة.

وقد قام الباحث بتطوير خطة قائمة علي نتائج الدراسة وعلي أدبيات الدراسات السابقة لتخطي الفجوة بين إدراك الجمهور المختلفة بشأن المهارات التي يجب أن يتحلي بها مدير المكتبة.

كذلك توصلت الدراسة إلي أن مديري المكتبات أصحاب الخبرة الأكبر لديهم فهم اكبر للمهارات وعناصر الجودة التي يجب أن يتحلي بها مدير المكتبة عن مديري المكتبات الجدد أو المحتملين.

تعليق على الدراسات السابقة :

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين ما يلي:

١. معظم الدراسات ركزت علي مدي تطبيق معايير الجودة علي المكتبات الجامعية.
 ٢. قلة الدراسات التي عنيت بوضع المكتبة قبل وبعد حصول الكليات علي الاعتماد الأكاديمي.
 ٣. انعدام الدراسات التي تناولت دور المكتبات في حصول الكليات علي الاعتماد.
 ٤. ندرة الدراسات علي عالجت موضوع مردود حصول الكليات علي الاعتماد علي تحسين الأداء في مكتباتها.
- بينما تركز الدراسة الحالية إلي التعرف علي مردود حصول كلية التخطيط الاقليمي والعمراني علي الاعتماد الاكاديمي بمقارنة معيار المكتبة قبل حصول الكلية علي الاعتماد الاكاديمي من الدراسة الذاتية ووبعد حصولها علي الاعتماد الاكاديمي من خلال الدراسة الانية .

معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد:

قامت الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد في مصر - وهي الهيئة المخول لها اعتماد المؤسسات التعليمية وفقاً لمعايير قومية - بإصدار دليل الاعتماد لؤسسات التعليم العالي في إصدارته الثانية في

(17)Garrett,William A.(2009). Evaluation of the skills and qualities for a senior library director. Doctoral Thesis, Nava south eastern University.

شهر أغسطس لعام ٢٠٠٩م، وقد اشتمل هذا الدليل على معيار لاعتماد مكتبات الكليات والمعاهد العليا، وهذه المعايير تساعد في تقويم الأداء استناداً على اساس علمي مخطط وممنهج ومساعدة المسؤولين في الوقوف على نقاط القوة والضعف. ويتكون معيار المكتبة من عشرة معايير ينفرع منها ثمانية وثلاثون مؤشراً؛ وهذه المعايير هي:

١- المساحة والطاقة الاستيعابية: (حددت المعايير أن لا تقل سعة المكتبة عن ٨% من إجمالي المستفيدين، المساحة المخصصة للمستفيد لا تقل عن ٢١,٥م^٢).

٢- التجهيزات: توافر المناضد والمقاعد بعدد الطلاب، والارفف، وعدد الحاسبات الآلية جهاز لكل ٢٠ طالب، آلات التصوير لا تقل عن ٢ آلة تصوير.

٣- الأمن والسلامة: متطلبات الوقاية من الحريق، وملاتمة الابواب والمخارج، وتوافر ستائر ضد الاشتعال.

٤- الأوعية المكتبية: عدد النسخ المتوافرة من الكتاب الواحد (لا تقل عن نسختين)، وعدد المراجع (لا تقل عن ٥٠ مرجعاً) لكل تخصص، وعدد الدوريات العلمية المتخصصة (لا تقل عن خمس دوريات).

٥- خدمات إضافية: البحث الورقي والإلكتروني، ترتيب المراجع والدوريات، والاتصال بشبكة الانترنت، الفهرسة الإلكترونية.

٦- العمالة: مدير مكتبة، مساعدون فنيون، إداريون، عمال خدمات فنية، وعمال نظافة.

٧- الثقة والإعتمادية: وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المحدد، والإعلام بوقت تأدية الخدمة، تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.

٨- الاستجابة: (تقديم خدمات فورية للمستفيدين، ومعاونة موظفي المكتبة للزائرين بشكل دائم).

٩- خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة: توافر الكتب المكتوبة بطريقة "برايل" أو "جون" لذوي الإعاقة البصرية، وتوافر الوسائل المرئية، او البرامج المترجمة بلغة الإشارة لذوي الإعاقة السمعية، وتوافر الاثاث اللازم والمساعد الخاصة للتنقل بين أدوار المكتبة لذوي الإعاقة الحركية).

١٠- فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية: (وجود سجلات للزائرين، استخدام المكتبة في العملية التعليمية والبحثية، تناسب وقت عمل المكتبة مع ظروف المستفيدين).^(١)

وقد أعطت الباحثة لكل مؤشر درجة حتى يمكن قياس المعيار قياساً كمياً وهذه الدرجات كما يلي أعطت لكل مؤشر ٥ درجات عندما يكون مستوفي تماماً و ٣ درجات عندما يكون مستوفي جزئياً اي يحقق علي الأقل ٥٠% من الاستيفاء، وصفر عندما يكون غير مستوفٍ (اي اقل من ٥٠% من درجة الاستيفاء)، ويتم كذلك حذف درجة المؤشر عندما يكون غير منطبق أساساً مثل مؤشر ذوى الاعاقة البصرية وذوى الاعاقة السمعية من معيار خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة في كلية التخطيط الإقليمي والعمراني لان الكلية لا تقبل أصلاً الطالب ذوى الإعاقة البصرية والسمعية. وتحديد النسب المئوية لكل مؤشر بما يفيد أغراض القياس والتحليل والمقارنة لما سوف يأتي لاحقاً من إحصاءات ونتائج.

(١) عبد الهادي، منى محمود محمد (٢٠١٦). معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لمكتبات الكليات : دراسة نقدية مقارنة لاقتراح معيار قياسي مرجعي. رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، كلية الآداب، ٣-٤.

نتائج الدراسة:

تم تطبيق معيار المكتبة علي مكتبة كلية التخطيط الإقليمي العمراني، وقياس مدى تغطية الخصائص والمؤشرات التي تضمنها المعيار في تحقيق الجودة ، ثم مقارنة بنفس معيار المكتبة الموجود بالدراسة الذاتية التي أعدتها الكلية لفريق التقويم الخارجي أبان حصولها علي الاعتماد الأكاديمي عام ٢٠١٤ للتعرف علي مدى تأثير حصول الكلية علي الاعتماد الأكاديمي في حدوث تطور للمكتبة أم استمر الوضع علي ما هو عليه أم حدث هبوط في مستوى الأداء .

▪ نموذج (٣): المكتبة

▪ جدول رقم (١) مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني – نموذج من الدراسة الذاتية

درجات الاستيفاء	م	المؤشرات	مجالات التقييم	
			مستوفى	غير مستوفى
√	١	سعة المكتبة لعدد الطلاب ^١ .		المساحة والطاقة
√	٢	المساحة المخصصة للمستفيد ^٢		الاستيعابية
√	٣	توافر مناضد ومقاعد بعدد المستفيدين.		التجهيزات
√	٤	وجود أرفف وخزانات للكتب والدوريات والرسائل.		
√	٥	عدد أجهزة الحاسب الشخصي.		
√	٦	عدد شاشات الفهرسة ^٤ .		
√	٧	عدد آلات التصوير المستخدمة بالفعل ^٥ .		
√	٨	متطلبات مقاومة/ الوقاية من الحريق ^٦ .		
√	٩	ملاءمة الأبواب والمخارج ^٧ .		
√	١٠	علامات إرشادية تحدد الاتجاه لمخرج الطوارئ .		
√	١١	توافر شبكة إنارة للطوارئ بالممرات والمخارج .		
√	١٢	السنائر معاملة بمواد ضد الاشتعال.		الاعية المكتبية (الكتب والمراجع والدوريات)
√	١٣	عدد النسخ المتوافرة من كل كتاب/ مرجع ^٨ .		
√	١٤	عدد المراجع لكل تخصص ^٩ .		
√	١٥	عدد الدوريات العلمية المتخصصة ^٩ .		خدمات اضافية
√	١٦	خدمة البحث الورقي والإلكتروني.		
√	١٧	ترتيب المراجع والدوريات، وفقاً للفهرسة الفعالة.		
√	١٨	الاتصال بشبكة الإنترنت.		
√	١٩	الفهرسة الإلكترونية.		العمالة
√	٢٠	مدير مكتبة.		
√	٢١	مساعدون فنيون ^{١٠} .		
√	٢٢	إداريون ^{١٠} .		
√	٢٣	عمال خدمات فنية ^{١٠} .		

درجات الاستيفاء		المؤشرات	م	مجالات التقييم	
غير مستوفى	مستوفى				
	√	عمال نظافة ^{١١}	٢٤		
√		وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المحدد .	٢٥	الثقة والاعتمادية *	
	√	الإعلام بوقت تأدية الخدمة .	٢٦		
	√	تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة .	٢٧		
√		تقديم خدمات فورية للمستخدمين من خدمات المكتبة.	٢٨	الاستجابة*	
√		الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.	٢٩		
ذوو الإعاقة البصرية					
-	-	توافر الكتب المكتوبة بطريقة "برايل" أو طريقة "جون".	٣٠	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	
-	-	توافر مطبوعات بصفحات كبيرة مكتوبة بحروف كبيرة و بحبر غامق.	٣١		
ذوو الإعاقة السمعية:					
-	-	توافر الوسائل المرئية، والتي تعتنى باستخدام الصور والمناظر وأفلام الفيديو والصور الفوتوغرافية، أو البرامج المترجمة بلغة الإشارة.	٣٢		
ذوو الإعاقة الحركية:					
	√	توافر الأثاث اللازم.	٣٣	فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية	
√		توافر تجهيزات خاصة.	٣٤		
	√	توافر مساعد لذوي الاحتياجات الخاصة؛ للتنقل بين أدوار المكتبة.	٣٥		
	√	وجود سجلات للزائرين.	٣٦		
	√	استخدام المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.	٣٧		
	√	وقت عمل المكتبة يتناسب مع ظروف المستخدمين منه*.	٣٨		
٦٢,٨%	١١٠	١٧٥			المجموع

ملحوظات هامة:

حصلت مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني في الدراسة الذاتية علي نسب ٦٢,٨% ويعزي ذلك

إلى:

- **التجهيزات:** عدد اجهزة الحاسب الشخصي غير مستوفاه، وكذلك عدد شاشات الفهرسة غير مستوفاه.
- **الامن والسلامة:** جميع مؤشرات هذا المعيار غير مستوفاه.
- **الأوعية المكتبية:** عدد الدوريات العلمية المتخصصة غير مستوفاه.
- **خدمات اضافية:** خدمة البحث الورقي والالكتروني غير مستوفاه.

- **الثقة والاعتمادية:** وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المحدد غير مستوفاه.
- **الاستجابة:** تقديم خدمات فورية للمستفيدين من خدمات المكتبة غير مستوفاه. والرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين غير مستوفاه.
- **خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:** هذا المعيار لا ينطبق على مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني سوي ذوي الإعاقة الحركية وبالنسبة لهذا المؤشر من المعيار سجلت الدراسة عدم توافر تجهيزات خاصة لتلك الفئة من المعاقين .

جدول رقم (٢) مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني – نموذج من الدراسة التطبيقية

النسبة المئوية	درجة المعيار	درجة الاستيفاء			المؤشرات	المعايير	
		مستوفي جزئي = ٣	مستوفي غير مستوفي = ٠	مستوفي = ٥			
٧٢,٥٧ %	٨			٣	١- سعة المكتبة لعدد الطلاب ١.	المساحة والطاقة الاستيعابية	
				٥	٢- المساحة المخصصة للمستفيد ٢		
	٢٠				٥	٣- توافر مناظير ومقاعد بعدد المستفيدين.	التجهيزات
					٥	٤- وجود أرفف وخزانات للكتب والدوريات والرسائل.	
			٠		٥	٥- عدد أجهزة الحاسب الشخصي. ٣	
					٥	٦- عدد شاشات الفهرسة ٤.	
					٥	٧- عدد آلات التصوير المستخدمة بالفعل ٥.	
	٣				٣	٨- متطلبات مقاومة/ الوقاية من الحريق ٦.	الأمن والسلامة
			٠			٩- ملائمة الأبواب والمخارج ٧.	
			٠			١٠- علامات إرشادية تحدد الاتجاه لمخرج الطوارئ	
			٠			١١- توافر شبكة إنارة للطوارئ بالممرات والمخارج .	
			٠			١٢- الستائر معاملة بمواد ضد الاشتعال.	
	١٣				٣	١٣- عدد النسخ المتوافرة من كل كتاب/ مرجع ٨.	الوعي المكتبية (الكتب والمراجع والدوريات)
				٥	١٤- عدد المراجع لكل تخصص ٤.		
				٥	١٥- عدد الدوريات العلمية المتخصصة ٩.		
٢٠				٥	١٦- خدمة البحث الورقي	خدمات	

النسبة المئوية	درجة المعيار	درجة الاستيفاء			المؤشرات	المعايير
		غير مستوفي = ٠	مستوفي جزئي = ٣	مستوفي = ٥		
					والإلكتروني.	اضافية ٥
				٥	١٧- ترتيب المراجع والدوريات، وفقاً للفهرسة الفعالة.	
				٥	١٨- الاتصال بشبكة الإنترنت.	
				٥	١٩- الفهرسة الإلكترونية.	
				٥	٢٠- مدير مكتبة.	
	١٨	٠		٥	٢١- مساعدون فنيون ^{١٠} .	العمالة
					٢٢- إداريون ^{١٠} .	
			٣		٢٣- عمال خدمات فنية ^{١٠} .	
				٥	٢٤- عمال نظافة ^{١١} .	
				٥	٢٥- وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المحدد.	الثقة والاعتمادية *
	١٥			٥	٢٦- الإعلام بوقت تأدية الخدمة.	
				٥	٢٧- تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.	
				٥	٢٨- تقديم خدمات فورية للمستخدمين من خدمات المكتبة.	الاستجابة*
	١٠			٥	٢٩- الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.	
					ذوو الإعاقة البصرية (لا ينطبق)	
				لا ينطبق	٣٠- توافر الكتب المكتوبة بطريقة "برايل" أو طريقة "جون".	
					٣١- توافر مطبوعات بصفحات كبيرة مكتوبة بحروف كبيرة و بحبر غامق.	
					ذوو الإعاقة السمعية: (لا ينطبق)	
	٥				٣٢- توافر الوسائل المرئية، والتي تعتنى باستخدام الصور والمناظر وأفلام الفيديو والصور الفوتوغرافية، أو البرامج المترجمة بلغة الإشارة.	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
					ذوو الإعاقة الحركية:	
				٠	٣٣- توافر الأثاث اللازم.	
				٠	٣٤- توافر تجهيزات خاصة.	
				٥	٣٥- توافر مساعد لذوي الاحتياجات الخاصة؛ للتنقل بين أرواق المكتبة	

النسبة المئوية	درجة المعيار	درجة الاستيفاء			المؤشرات	المعايير
		غير مستوفي = ٠	مستوفي جزئي = ٣	مستوفي = ٥		
	١٥			٥	٣٦- وجود سجلات للزائرين.	فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية
				٥	٣٧- استخدام المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.	التعليمية والبحثية
				٥	٣٨- وقت عمل المكتبة يتناسب مع ظروف المستفيدين منه*.	التعليمية والبحثية
	١٢٧			١٧٥	المجموع	

ملحوظات هامة:

- حصلت مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني في الدراسة التطبيقية علي نسب ٧٢,٥٧% ويعزي ذلك إلى:
- **المساحة والطاقة الاستيعابية:** سعة المكتبة لعدد الطلاب مستوفي جزئي. ويرجع ذلك الي ان المكتبة تساع لعدد ٨٠ مستفيد في وقت واحد ولكن وفقا للمعايير من المفترض ان تساع المكتبة لنسبة ٨% من العدد الكلي للمستفيدين من خدمات المكتبة اي ينبغي ان تساع لعدد ١١٧ مستفيد حيث ان عدد جمهور هذه المكتبة هو ١٤٦٨ مستفيد ونسبة ٨% من هذا العدد هو ١١٧ مستفيد.
 - **التجهيزات:** عدد أجهزة الحاسب غير مستوفاه حيث لا يتوافر بالمكتبة سوي عدد ٧ أجهزة لاستخدام العاملين بالمكتبة فقط .
 - **الأمن والسلامة:** متطلبات الوقاية من الحريق مستوفي جزئي حيث يوجد فقط مطافي حريق يدوية و اتماتيكية، الأبواب والمخارج غير مستوفي حيث أنها تفتح للدخل وهذا يتنافي مع المعايير الموضوعه .
 - لا يتوافر علامات إرشادية لمخرج الطوارئ حيث انه لا يوجد مخارج للطوارئ فلا يوجد بالمكتبة سوي باب واحد هو للدخول والخروج للطوارئ.
 - شبكة إنارة للطوارئ بالممرات والمخارج غير مستوفاه
 - السناثر معاملة بمواد ضد الاشتعال غير مستوفي حيث لا تتوافر ستائر أصلا بالمكتبة.
 - **الأوعية المكتبية (الكتب والمراجع والدوريات)** عدد النسخ المتوافر من كل كتاب /مرجع مستوفي جزئي حيث انه ليس كل الكتب متوافر بها نسختين إنما هناك بعض الكتب لا يوجد بها سوي نسخة واحدة وخاصة الكتب الأجنبية نظرا للارتفاع الرهيب في اسعارها.
 - **العائلة:** الإداريون غير مستوفي.
 - عمال الخدمات الفنية: مستوفي جزئي حيث لا يوجد سوي عامل تصوير واحد علي الرغم من توافر عدد ٢ ماكينة تصوير.
 - **خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:** هذا المعيار لا ينطبق علي مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني سوي ذوي الإعاقة الحركية وبالنسبة لهذا المؤشر من المعيار رصدت الدراسة الأنية عدم توافر الأثاث اللازم ، كذلك عدم توافر تجهيزات خاصة لتلك الفئة من المعاقين .

جدول رقم (٣) مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني – مقارنة نتائج الدراسة الذاتية والدراسة التطبيقية

درجة المعيار في الدراسة الذاتية	المعايير	درجة المعيار في الدراسة التطبيقية
١٠	المساحة والطاقة الاستيعابية	٨
١٥	التجهيزات	٢٠
صفر	الأمن والسلامة	٣
١٠	الاعوية المكتبية (الكتب والمراجع والدوريات)	١٣
١٥	خدمات اضافية٥	٢٠
٢٥	العمالة	١٨
١٠	الثقة والاعتمادية *	١٥
صفر	الاستجابة*	١٠
١٠	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	٥
١٥	فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية	١٥
١١٠	المجموع	١٢٧
%٦٢,٨	النسبة	%٧٢,٥٧

ملحوظات هامة:

قامت الباحثة بمقارنة الجدول التي قامت الكلية بإعداده لنفسها في الدراسة الذاتية والجدول الذي أعدته الباحثة في الدراسة التطبيقية عن العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧ وبالتالي وجدت فروقاً ذات بال، حيث أعطت الكلية لمكتبتها ٦٢,٨% بينما كانت نتيجة جدول الدراسة التطبيقية الذي أعدته الباحثة حصول المكتبة علي ٧٢,٥٧% وبمقارنة نتيجة الدراستين (الذاتية والتطبيقية) وجد هناك بعض المعايير حدث به تطور في الدراسة التطبيقية عن الدراسة الذاتية وهناك معايير حدث بها ارتداد وهناك معايير استمرت علي مستواها وفيما يلي توضيح لذلك :

المعايير التي حدث بها تطور هي :

- التجهيزات: حصلت المكتبة في هذا المعيار في الدراسة التطبيقية علي ٢٠ درجة بعد ان كانت درجة هذا المعيار في الدراسة الذاتية ١٥ درجة ويرجع ذلك الي ان في الدراسة الذاتية كان مؤشر عدد شاشات الفهرسة غير مستوفاه بينما سجلت الدراسة التطبيقية توافر عدد سبع اجهزة حاسب للفهرسة بعد ان اشتركت المكتبة في مشروع الفهرس الموحد للجامعات المصرية التابع للمجلس الاعلي للجامعات وقرت ادارة الكلية عدد ٧ اجهزة ليستخدمها اخصائي المكتبات في عملية فهرسة مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة بهذا اصبح هذا المؤشر مستوفي في الدراسة التطبيقية.
- الامن والسلامة: لم يستوفي اي مؤشر من مؤشرات هذا المعيار في الدراسة الذاتية لذا حصلت فيه المكتبة علي صفر بينما سجلت الدراسة التطبيقية استيفاء مؤشر واحد فقط من هذه المؤشرات وهو متطلبات مقاومة/الوقاية من الحريق استيفاءً جزئياً حيث سجلت الدراسة توافر نوعين من مطافئ حريق اتماتيكية ويدويا وكذلك توافر شبكة خراطيم مطاطية ولكنها خارج المكتبة لخدمة المبني كله.

- **الأوعية المكتبية (الكتب والمراجع والدوريات) :** حدث كذلك تطور في هذا المعيار في الدراسة التطبيقية عنه في الدراسة الذاتية حيث سجلت الدراسة الذاتية توافر مؤشرين فقط من هذا المعيار وهم عدد النسخ المتوافرة من كل كتاب/مراجع واستيفاء مؤشر عدد المراجع لكل تخصص وقد اتفقت الدراسة التطبيقية مع الدراسة الذاتية في استيفاء مؤشر توافر عدد المراجع لكل تخصص استيفاء كلياً بينما اختلفت معها في استيفاء مؤشر عدد النسخ المتوافرة من كل كتاب/مراجع فقد رات الدراسة التطبيقية توافر هذا المؤشر جزئياً حيث ان ليس كل الكتب والمراجع يتوافر منها نسختين بل الغالبية العظمي منها لا يتوافر منها سوي نسخة واحدة ويرجع ذلك الي ارتفاع اسعار الكتب وخاصة الاجنبية منها. وقد تم استيفاء مؤشر عدد الدوريات العلمية المتخصصة بعد ان كان غير مستوفي في الدراسة الذاتية فقد سجلت الدراسة التطبيقية توافر ٣٤ دورية اجنبية متخصصة في مجال التخطيط الاقليمي والعمراني وتوافر ١٢ دورية باللغة العربية ولكن هذه الدوريات متوافقة منذ عام ٢٠٠٥ ولكن يوجد العديد من الدوريات الالكترونية التي تم الاشتراك فيها عن طريق المجلس الأعلى للجامعات وبنك المعرفة المصري وهي متوافرة بكل الجامعات المصرية الحكومية ولهذا السبب تم ايقاف الاشتراك في الدوريات الورقية واستبدالها بالدوريات الالكترونية اذا هذا المؤشر اصبح مستوفٍ .
 - **خدمات إضافية:** كذلك حدث تطور في هذا المعيار في الدراسة التطبيقية عنها في الدراسة الذاتية فقد كان مؤشر خدمة البحث الورقي والالكتروني غير مستوفي في الدراسة الذاتية ولكن سجلت الدراسة التطبيقية توافر هذا المؤشر بعد ان اشتركت المكتبة في مشروع الفهرس الموحد للجامعات المصرية المعتمد علي برنامج الفيوتشر اصبح هناك فهرس الكتروني متاح عبر الانترنت علاوة علي الفهرس الالكتروني المعتمد علي برنامج اليسير المتاح فقط في المكتبة دون الانترنت .
 - **الثقة والاعتمادية:** تم استيفاء مؤشر وفاء المكتبة بوعودها في الدراسة التطبيقية بعد ان كان غير مستوفي في الدراسة الذاتية .
 - **الاستجابة:** حدث تطور كبير في هذا المعيار فبعد ان كان غير مستوفي بمؤشره في الدراسة الذاتية سجلت الدراسة التطبيقية استيفاء هذا المعيار وترجع الباحثة ذلك الي حدوث تطور وتغير في مفاهيم العاملين بالمكتبة بعد ان تم توفير ورش عمل وندوات تعريفية عن الجودة والاعتماد ودور المكتبة واهميته في حصول الكلية علي الاعتماد الاكاديمي.
- بعض المعايير التي حدث بها ارتداد وتمثلت في :**
- **المساحة والطاقة الاستيعابية:** فقد سجلت الدراسة الذاتية استيفاء هذا المعيار كلياً ،بينما سجلت الدراسة التطبيقية استيفاء مؤشر سعة المكتبة لعدد الطلاب استيفاء جزئياً ويرجع ذلك الي ان المكتبة تساع لعدد ٨٠ مستفيد في وقت واحد ولكن وفقاً للمعايير من المفترض ان تساع المكتبة لنسبة ٨% من العدد الكلي للمستفيدين من خدمات المكتبة اي ينبغي ان تساع لعدد ١١٧ مستفيد حيث ان عدد جمهور هذه المكتبة هو ١٤٦٨ مستفيد ونسبة ٨% من هذا العدد هو ١١٧ مستفيد.
 - **العمالة :** سجلت الدراسة الذاتية استيفاء جميع مؤشرات هذا المعيار بينما رصدت الدراسة التطبيقية عدم توافر فئة الادارين تماما من العاملين بالمكتبة ، واستيفاء مؤشر عمال خدمات فنية استيفاء جزئياً حيث لا يتوافر بالمكتبة سوي عامل فني فقط علي الرغم من توافر مكناتين للتصوير .
 - **خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة :** سجلت الدراسة الذاتية توافر مؤشر توافر الاثاث اللازم ، بينما رصدت الدراسة التطبيقية عدم توافر مؤشر توافر الاثاث اللازم فلا يوجد بالمكتبة اي اثاث خاص بذوي الاحتياجات الخاصة.

- بينما اتفقت الدراستين معا في معيار فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.
- **النتيجة النهائية:** حدوث "تحسين في مستوي أداء" مكتبة كلية التخطيط الإقليمي والعمراني بعد حصولها علي الاعتماد الأكاديمي.

توصيات خاصة بالمكتبة

- ضرورة مشاركة العاملين بالمكتبة في التخطيط لتحسين الأداء بالمكتبة، وبث روح التعاون والعمل بروح الفريق .
- ضرورة أن تلتزم المكتبات الجامعية بإجراء دراسات ذاتية بصفة دورية للوقوف علي نقاط القوة والعمل علي تعزيزها والتعرف علي نقاط الضعف ومحاولة علاجها.
- ضرورة الإنماء المهني المستمر لفريق اعداد الدراسة الذاتية والتزامه بالاخلاقيات المهنية والموضوعية والشفافية والنزاهة والتعاون مع الادارة في تقييم أنشطة المكتبة والاعتماد علي الاساليب الاحصائية الحديثة والنماذج المتطورة، مع تنوع قنوات الاتصال مع الادارة العليا ووضوحها وأن هذا يتأتى من خلال التدريب المناسب واللازم لهم.
- ضرورة قياس مدي رضا المستفيدين من خدمات المكتبة وهم الهدف الاساسي من انشاء المكتبة ومن تطبيق معايير الجودة.
- ضرورة مشاركة المستفيدين في عملية التطوير والتحسين من خلال التغذية المرتدة.
- ضرورة مراجعة معايير تقييم المكتبة من قبل الهيئة القومية لضمان الاعتماد بمعرفة العاملين بمجال المكتبات حتي تتناسب مع وضع المكتبة واحتياجات المستفيدين منها ، والتطورات علي تطراً علي المكتبات.

توصيات خاصة بالمعايير:

- اغفلت المعايير الخاصة بالمكتبة والموضوعة من قبل الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد عن معيار خاص بقياس الخدمات المقدمة من قبل المكتبة سواء الخدمات التقليدية او الخدمات الغير تقليدية، علي الرغم من أن المكتبة في الاساس مؤسسة خدمية . لذا ينبغي تطوير هذه المعايير ورصد معايير خاص بقياس خدمات المكتبة.
- اغفلت المعايير الموضوعة للمكتبة تماما قياس مدي توافر موقع إلكتروني للمكتبة عبر شبكة العالمية للانترنت علي الرغم من الاهمية القصوى لهذا الموقع في التعريف بالمكتبة واهدافها وتوفير خدمات الكترونية ومحتوى رقمي عبر هذا الموقع.
- ينبغي ان تشمل معايير التقييم علي قياس مدي توافر أنظمة للأمن فعالة لمنع حدوث فقد لمحتويات المكتبة. ولمنع الاستخدام السيئ لشبكة العالمية للانترنت.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. إبراهيم، خالد حسين (٢٠١٣). جودة خدمات المكتبات الاكاديمية شرطاً للحصول علي الاعتماد الاكاديمي : مكتبة اكااديمية العلوم الشرطية نموذجاً. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٢٠(٣٩).

٢. حسنين، منى محمود عبد المولى (٢٠٠٢). دراسة تقييمية لإدارة مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير، جامعة جنوب الوادي، كلية الآداب. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
٣. الحكيمى، عبد اللطيف بن حسين حيدر (٢٠١٢). الاعتماد الاكاديمي فى التعليم العالى : نظرة نقدية . المجلة السعودية للتعليم العالى ، ٧ ،
٤. زيدان، عماد عبد الستار طه (٢٠١٥). تقييم مكتبات جامعة كفر الشيخ في ضوء المعايير الكمية لضمان الجودة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ٢ (١).
٥. عبود، احمد إبراهيم (٢٠١٣). معايير جودة الأداء فى المكتبات الجامعية العربية : دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات. رسالة ماجستير، جامعة القاهر، كلية الآداب
٦. علي، اسامة السيد محمود (٢٠٠٨). ضمان الجودة بكليات الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية : تجارب واشكاليات. الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات، ١٥ (٣٠).
٧. القبلان، نجاح بنت قبلان (٢٠١٠). الجودة في المكتبات الجامعية : دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة فى المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦ (٢).
٨. معتوق، خالد بن سليمان (٢٠١٠). التقويم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية : دراسة تطبيقية علي مكتباتي جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك سعود. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦ (١).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Swan, Ruth Maddox.(1998). Perceived performance and disconfirmation of expectations as measures of customer satisfaction with information services in the academic library. **Doctoral Thesis**, The Florida State university, United stated.
2. Cook, Carol Colleen.(2001). A mixed-methods approach to the identification and measures of academic library service quality constructs. **Doctoral Thesis**, Texas A and M University. United stated.
3. Posey, James(2009). Student Perceptions and Expectations of Library Services Quality and User Satisfaction at Walters state Community College. **Doctoral Thesis**. East Tennessee State University. United States.
4. Garrett, William A..(2009). Evaluation of the skills and qualities for a senior library director. **Doctoral Thesis**, Nava south eastern University.