الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم المكتبات والمعلومات

مكتبات جامعة دمشق في ضوء المعايير الدولية:

دراسة ميدانية

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في نظم تخزين وإسترجاع المعلومات

إعداد

أسامة علي سلّوم

إشراف

أ.م.د: هيثم محمود

دمشق 2024

تشكلت لجنة الحكم على رسالة الماجستير بعنوان:

"مكتبات جامعة دمشق في ضوء المعايير الدولية: دراسة ميدانية"

إعداد الطالب: أسامة علي سلوم

وذلك استنادًا إلى قرار مجلس البحث العلمي والدراسات العليا رقم: /556/م.ب.د، بتاريخ: 2024/11/4م.

وقد تمت المناقشة العلنية لرسالة الماجستير في يوم الإثنين الموافق 2024/12/2م.

وتم إجراء كافة التعديلات المطلوبة وفق ما طُلب في جلسة المناقشة العلنية.

وفيما يلي توقيع السادة أعضاء لجنة الحكم:

الاسم	التوقيع
أ.م.د هيثم محمود/ عضواً مشرفاً	
أ.م.د عبير العساف/ عضواً	
د. نبيل جداد/ عضواً	

المستخلص

يسعى هذا البحث إلى تقويم واقع مكتبات جامعة دمشق من خلال دراسة مدى توافقها مع المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، باعتباره أحد الأدوات المرجعية الأساسية في تقييم جودة الأداء المكتبي في مؤسسات التعليم العالي، وقد تناولت الدراسة مكتبات كليات (الطب، الاقتصاد، الآداب، التربية، الهندسة المدنية، الفنون الجميلة)، إضافة إلى المكتبة المركزية، كمجتمع للدراسة، نظراً لتنوع تخصصاتها وشريحة المستفيدين منها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة قائمة المراجعة لتحديد مدى تحقيق كل مكتبة من المكتبات عينة الدراسة لمحاور المعيار العربي الموحد، والتي تشمل (الموارد البشرية، المجموعات، الخدمات، البنية التحتية، التقويم والتخطيط، وغيرها)، وقد تم تحليل البيانات لاستخلاص نسب مئوية تبين الالتزام، وتكشف عن الفروقات والاتجاهات العامة.

توصلت الدراسة إلى أن هناك تفاوتًا في مدى التزام المكتبات بالمعايير، حيث حققت بعض المحاور نسب تطبيق مقبولة، بينما ظهرت معوقات في محاور أخرى، مثل نقص الكوادر المؤهلة، وضعف التجهيزات التقنية، وغياب خطط التقييم الدوري.

وفي ضوء النتائج، قدمت الدراسة جملة من التوصيات الهادفة إلى تطوير الأداء المكتبي، بما في ذلك دعم الموارد، تحسين البنية التحتية، وتبني سياسات تقييم وتخطيط متوافقة مع المعايير الإقليمية والدولية.

الكلمات المفتاحية: المكتبة الجامعية–تقييم الأداء–المعايير الموحدة–المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية(اعلم)–جامعة دمشق

فهرس المحتويات

المستخلص ..... أ

فهرس المحتويات ..... **ب**

فهرس الجداول..... **ز**

قائمة المصطلحات والمختصرات ..... **ح**

1-المقدمة:..... 1

2-أهمية الدراسة: 2

3-أهداف وغايات الدراسة:..... 3

4-**إشكالية الدراسة:**..... 4

5-**تساؤلات الدراسة:** 5

6-**فرضيات الدراسة:** 6

7-**دوافع إختيار الموضوع:** 6

8-منهج **الدراسة:** 7

9-**أدوات جمع البيانات:**..... 7

9-1- قائمة المراجعة (شبكة التقييم): 8

10-مجتمع وعيّنة الدراسة:..... 8

11-حدود الدراسة الميدانية:.....11

11-1-الحدود الموضوعية:.....11

11-2- الحدود الجغرافية: 11

11-3- الحدود الزمنية: 11

11-4- الحدود اللغوية: 11

12- الدراسات السابقة: 12

13-مصطلحات ومفاهيم الدراسة:.....16

الفصل الأول ماهيّة المكتبات الجامعية **18**

تمهيد: 19

1-1-مفهوم المكتبات الجامعية: 19

1-2-أنواع المكتبات الجامعية:.....20

1-3- أهمية المكتبات الجامعية:.....21

1-4- أهداف المكتبات الجامعية: 24

1-5- وظائف المكتبات الجامعية:.....25

1-6- خدمات المكتبات الجامعية:.....26

1-7- الإمكانات المادية للمكتبات الجامعية:.....27

خلاصة الفصل الأول: 32

الفصل الثاني تقييم جودة أداء المكتبات الجامعية..... **33**

- تمهيد: 34

2-1 مفهوم تقييم الأداء:.....34

2-1-1- التقييم:.....34

2-1-2 الأداء: 35

2-1-3- تقييم الأداء:.....36

2-2- مفهوم تقييم جودة الأداء في المكتبات الجامعية: 36

2-3- أهمية قياس الأداء في المكتبات الجامعية: 37

2-4- أسباب وأهداف قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية: 37

2-5-نماذج من معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية: 39

2-6-معوقات تطبيق معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية:.....41

- خلاصة الفصل الثاني:.....42

الفصل الثالث المعايير الموحدة في المكتبات الجامعية 43

- تمهيد: 44

3-1-ماهية المعايير في المكتبات:.....44

3-2-نشأة وتطور المعايير في مجال المكتبات والمعلومات: 47

3-3-أهمية استخدام المعايير في مجال المكتبات والمعلومات:.....48

3-4-أهداف وضع المعايير والمقاييس في مجال المكتبات والمعلومات:.....49

3-5-أسباب لجوء المكتبات الجامعية الى استخدام المعايير: 50

3-6-أنواع وأشكال المعايير الموحدة: 51

3-7-مصادر المعايير في المكتبات الجامعية: 53

3-8 – المنظمات والاتحادات والجمعيات المصدرة للمعايير في مجال المكتبات: 54

3-9 – استعراض لتجارب دولية في مجال المعايير الدولية للمكتبات الجامعية:.....72

3-10-تحديات تطبيق المعايير الموحدة في المكتبات الجامعية: 76

خلاصة الفصل الثالث: 79

الفصل الرابع الدراسة الميدانية تقييم أداء مكتبات جامعة دمشق (المكتبة المركزية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية الفنون) من خلال مؤشرات المعيار العربي الموحد **80**

تمهيد: 81

4-1-**مكتبات جامعة دمشق:** 81

4-2- عرض وتحليل بيانات الدراسة: 87

4-2-1- عرض وتحليل بيانات المحور الأول: التنظيم الإداري والمالي:.....87

4-2-2- عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية: 92

4-2-3- عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: تصميم المباني وتوزيع المساحات:93

4-2-4- عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات: 103

4-2-5- عرض وتحليل بيانات المحور الخامس: بناء المجموعات وتنميتها ...105

4-2-6- عرض وتحليل بيانات المحور السادس: أنظمة الإجراءات الفنية: 108

4-2-7- عرض وتحليل بيانات المحور السابع: النظم الآلية.....110

4-2-8- عرض وتحليل بيانات المحور الثامن: خدمات المكتبات التقليدية.....112

4-2-9- عرض وتحليل بيانات المحور التاسع: خدمات المعلومات الرقمية: ... 116

4-2-10- عرض وتحليل بيانات المحور العاشر: سياسات تسويق الخدمات وآلياته 117

4-2-11- عرض وتحليل بيانات المحور الحادي عشر: الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية: 118

4-2-12- عرض وتحليل بيانات جميع محاور ومؤشرات المعيار العربي الموحد: 120

4-3- مشروع نواة معايير مقترحة للمكتبات الجامعية السورية: 122

4-4-نتائج الدراسة: 127

4-5-مقترحات الدراسة: 128

الخاتمة **130**

قائمة المراجع **131**

أولاً: المراجع باللغة العربية: 131

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية: 140

الملحق **142**

Abstract **176**

فهرس الجداول

الجدول رقم (1):أفراد عينة الدراسة..... 10

الجدول رقم (2):مقارنة بين معايير جمعية المكتبات والمعيار العربي الموحد 71

الجدول رقم(3):نسب مؤشر التنظيم الإداري والمالي بمكتبات عينة الدراسة..... 91

الجدول رقم(4):نسب مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية بمكتبات عينة الدراسة..... 93

الجدول رقم(5):نسب مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات بمكتبات عينة الدراسة..... 102

الجدول رقم(6):نسب مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات 104

الجدول رقم(7):نسب مؤشر بناء المجموعات وتنميتها بمكتبات عينة الدراسة..... 107

الجدول رقم(8):نسب مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية بمكتبات عينة الدراسة 110

الجدول رقم(9):نسب مؤشر النظم الآلية بمكتبات عينة الدراسة..... 111

الجدول رقم(10):نسب مؤشر خدمات المكتبات التقليدية بمكتبات عينة الدراسة..... 115

الجدول رقم(11):نسب مؤشر خدمات المعلومات الرقمية بمكتبات عينة الدراسة..... 116

الجدول رقم(12):نسب مؤشر سياسات تسويق الخدمات بمكتبات عينة الدراسة..... 117

الجدول رقم(13):نسب مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية 119

الجدول رقم (14): نسب جميع مؤشرات المعيار العربي الموحد في مكتبات عينة الدراسة.....121

قائمة المصطلحات والمختصرات

المختصر	المصطلح باللغة الإنكليزية	مايقابله باللغة العربية
AFLI	Arab Federation for Libraries and Information	الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
ALA	American Library Association	جمعية المكتبات الأمريكية
ACRL	Association of College and Research Libraries	جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية
AFNOR	L'Association Français De Normalisation	الجمعية الفرنسية للتقييس
FID	International Federation for Information and Documentation	الإتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions	الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات
ISO	International Organization for Standardisation	المنظمة الدولية للمواصفات
LC	Library of Congress	مكتبة الكونجرس
BLA	British Library Association	جمعية المكتبات البريطانية
UNESCO	United Nations of Educational Scientific and Cultural Organization	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة
ANSI	American National Standards Insttute	المعهد الوطني الأمريكي للمعايير

الإطار العام للبحث

1- المقدمة:

تُعدّ المكتبات الجامعية من أبرز مكونات المنظومة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، حيث تلعب دورًا جوهريًا في دعم العملية التعليمية والبحثية، من خلال توفير مصادر المعرفة، وإتاحة بيئة علمية تسهم في بناء المهارات الأكاديمية والبحثية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس. ومع تطور مفاهيم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، برزت الحاجة إلى تقويم أداء هذه المكتبات استنادًا إلى معايير علمية معتمدة، تضمن كفاءتها وفاعليتها في أداء وظائفها.

وقد ازدادت أهمية تقييم جودة الأداء في المكتبات الجامعية في ظل التحديات التكنولوجية والتغيرات المتسارعة في طرق إنتاج المعرفة وإدارتها، مما استوجب تبني معايير محلية ودولية لتقويم مدى ملاءمة هذه المكتبات لمتطلبات العصر الحديث. ومن بين تلك المعايير، يُعد المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية إطارًا مهنيًا مرجعيًا يمكن من خلاله قياس جودة الأداء وتحديد جوانب القصور والتميز.

انطلاقًا من هذا الواقع، جاءت هذه الدراسة بعنوان:

"**مكتبات جامعة دمشق في ضوء المعايير الدولية: دراسة ميدانية**"

وذلك بهدف التعرف إلى واقع مكتبات جامعة دمشق، وتحليل مدى توافقها مع محاور المعيار العربي الموحد، والكشف عن مدى التزامها بمعايير الجودة، إضافة إلى تحديد أبرز المعوقات التي تحول دون تحقيق التوافق المطلوب، وصولاً إلى تقديم توصيات علمية عملية قابلة للتطبيق لتحسين وتطوير أدائها.

ولتحقيق هذا الهدف، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، مع تطبيق قائمة المراجعة على عينة قصدية من مكتبات كليات جامعة دمشق (الطب، الاقتصاد، الآداب، التربية، الهندسة المدنية، الفنون

الجميلة، إضافة إلى المكتبة المركزية). وتم تحليل النتائج لاستخلاص نسب مئوية تعكس مستوى الالتزام بمحاور المعيار.

وقد تم تنظيم البحث في أربعة فصول رئيسية على النحو الآتي:

الفصل الأول: تناول الإطار النظري حول المكتبات الجامعية من حيث المفهوم والأهمية والوظائف والخدمات.

الفصل الثاني: ركّز على مفهوم جودة الأداء في المكتبات الجامعية، وأهمية التقييم وأدواته ومعوقاته.

الفصل الثالث: عرض المعايير الدولية والعربية لتقييم المكتبات الجامعية، مع التركيز على المعيار العربي الموحد.

الفصل الرابع: خُصص للدراسة الميدانية، وتحليل مدى ملاءمة مكتبات جامعة دمشق لمؤشرات المعيار العربي الموحد.

بهذا، تسعى هذه الدراسة إلى المساهمة في تحسين واقع المكتبات الجامعية في جامعة دمشق، ودعم التوجه نحو مأسسة الجودة، بما ينسجم مع التوجهات العربية والعالمية في تطوير التعليم العالي وخدمة مجتمع المعرفة.

2- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول واحدة من القضايا الجوهرية في قطاع التعليم العالي، وهي تقييم المكتبات الجامعية، بوصفها أداة حيوية تدعم العملية التعليمية والبحثية، وتوفر بيئة معرفية متكاملة للطلاب والباحثين، وتُعد مكتبات جامعة دمشق من أقدم وأكبر المكتبات الجامعية في سوريا، ما يجعل تقييمها وفق المعايير العربية والدولية مسألة ضرورية لضمان جودة خدماتها واستدامة أدائها.

ويكتسب البحث أهميته أيضًا من خلال:

1- سدّ الفجوة البحثية في مجال تقييم المكتبات الجامعية في سوريا، حيث تندر الدراسات الميدانية التي تتناول هذا الجانب مقارنةً بالجامعات العربية والدولية.

2- إبراز واقع الالتزام بالمعايير الموحدة، خاصة المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، ومدى توافقه مع المعايير الدولية، مما يسهم في تطوير أداء المكتبات الجامعية السورية.

3- توفير المعلومات لصنّاع القرار داخل جامعة دمشق لتحديد نقاط القوة والقصور، ورسم سياسات تطوير مكتبية قائمة على بيانات ميدانية وتحليل علمي.

4- تقديم توصيات قابلة للتطبيق تسهم في تحسين الخدمات المكتبية ورفع كفاءة العاملين، وبالتالي تعزيز جودة التعليم الجامعي والبحث العلمي في الجامعة.

5- خدمة المجتمع الأكاديمي من خلال إثراء المكتبة العربية بدراسة علمية تحليلية يمكن الإفادة منها في مؤسسات تعليمية أخرى تسعى لتطبيق معايير موحدة في مكتباتها.

6- تقترح الدراسة مشروع نواة معايير يمكن مراجعتها وتعديلها واختبارها والإنطلاق منها لتقنين العمل في المكتبات الجامعية السورية.

3-أهداف وغايات الدراسة:

1- تحديد مستوى التزام مكتبات جامعة دمشق بكل محور من محاور المعيار العربي الموحد (البنية المادية، الموارد البشرية، المجموعات، الخدمات، الإدارة، العلاقات مع المستفيدين).

2- تشخيص نقاط القوة والقصور في أداء مكتبات جامعة دمشق مقارنة بمؤشرات المعيار العربي الموحد.

3- إعطاء صورة واقعية للوضع الحالي لمكتبات جامعة دمشق والمشكلات التي تعيق تطويرها.

4- تقديم مجموعة من التوصيات والإجراءات المقترحة لتطوير أداء مكتبات جامعة دمشق بما يحقق التوافق مع المعايير العربية والدولية بالإضافة لتقديم نواة أفكار معايير ومؤشرات مقترحة لضمان جودة المكتبات الجامعية السورية.

5- التعرف على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، وبيان أبعاده الموضوعية، وبنيته الأساسية، ومؤشراته المتعلقة بالمكتبات الجامعية.

6- التعرف إلى مدى تطبيق المكتبات في جامعة دمشق لمؤشرات المعيار العربي الموحد بالمكتبات الجامعية.

4-إشكالية الدراسة:

تُعد المكتبات الجامعية من الركائز الأساسية التي تستند إليها العملية التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي، إذ توفر مصادر المعلومات والخدمات التي تعزز من جودة التعليم وتدعم البحث العلمي، وفي ظل التغيرات المتسارعة في تقنيات المعلومات وتزايد التحديات الأكاديمية، بات من الضروري أن تخضع هذه المكتبات لتقييم دوري ومنهجي يستند إلى معايير موضوعية ومحددة لضمان جودة أدائها وفاعليتها.

وقد ظهرت على الساحة العربية عدة جهود لتوحيد معايير تقييم المكتبات الجامعية، كان من أبرزها المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، الذي يمثل إطاراً مرجعياً يساعد على قياس مدى التزام المكتبات بالأداء المهني المطلوب، وفي المقابل توجد معايير دولية متقدمة تضع نماذج تقييم دقيقة، تسهم في تحسين مستوى الخدمات وإدارة الموارد داخل المكتبات.

إلا أن واقع تطبيق هذه المعايير في البيئة العربية، وتحديداً في سوريا، لا يزال يحتاج إلى دراسات ميدانية معمّقة تكشف عن مدى الالتزام بها، والمعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة المنشودة، ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة واقع مكتبات جامعة دمشق، باعتبارها إحدى أعرق الجامعات السورية، وتحليل مدى توافقها مع المعيار العربي الموحد، ومدى اقترابها أو ابتعادها عن المعايير الدولية.

5-تساؤلات الدراسة:

وبغية الوصول إلى تفاصيل الإشكالية المطروحة تم صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تلتزم مكتبات جامعة دمشق بتطبيق محاور المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، وما نسبة تطبيق هذا الالتزام مع محاور المعيار العربي الموحد ومؤشراته؟

الأسئلة الفرعية:

1- ما مدى التزام مكتبات جامعة دمشق بمحور البنية المادية من حيث المساحات، التجهيزات، والبيئة الفيزيائية الملائمة؟

2- إلى أي حد تتوافر في مكتبات جامعة دمشق الموارد البشرية المؤهلة كما ينص عليها المعيار العربي الموحد؟

3- كيف يتم تطبيق محور تنمية المجموعات وتنظيم مصادر المعلومات في مكتبات جامعة دمشق؟

4- ما نوعية ومستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وهل تواكب متطلبات الجودة والاحتياجات الحديثة؟

5- ما مدى فعالية الإدارة والتخطيط والتقويم داخل مكتبات جامعة دمشق؟

6- إلى أي مدى تلتزم مكتبات جامعة دمشق بمحور العلاقة مع المستفيدين، من حيث قياس الرضا والتفاعل والتواصل؟

7- ما أبرز أوجه التفاوت بين مكتبات جامعة دمشق في تطبيق محاور المعيار العربي الموحد؟

8- ما أهم المعوقات الإدارية، التنظيمية، والتقنية التي تواجه تطبيق المعايير الموحدة في مكتبات جامعة دمشق؟

9- ما الاستراتيجيات والتوصيات المقترحة لتعزيز التزام مكتبات جامعة دمشق بالمعايير ورفع جودة أدائها؟

6-فرضيات الدراسة:

بناءً على التساؤلات المطروحة وإشكالية الدراسة فإننا نفترض:

1- تلتزم مكتبات جامعة دمشق بدرجات متفاوتة بتطبيق محاور المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

2- لا يتوافر في مكتبات جامعة دمشق العدد الكافي من الكوادر البشرية المؤهلة وفقًا لمتطلبات المعيار العربي الموحد.

3- يوجد ضعف في ممارسات الإدارة والتقويم والمتابعة في مكتبات جامعة دمشق مقارنة بما ينص عليه المعيار العربي الموحد.

4- يوجد ضعف في البنية المادية لمكتبات جامعة دمشق مقارنة بما يحدده المعيار العربي الموحد من مواصفات وتجهيزات.

5- الخدمات المقدمة من مكتبات جامعة دمشق لا ترتقي الى مستوى الجودة المطلوب وفقًا للمعايير الموحدة.

6- تواجه مكتبات جامعة دمشق قصوراً في تنمية المجموعات وتنظيم مصادر المعلومات بما لا ينسجم مع المؤشرات المعيارية.

7- الخدمات المقدمة من مكتبات جامعة دمشق لا تحقق مستوى الجودة المطلوب وفقًا للمعايير الموحدة.

8- العلاقة بين المكتبات والمستفيدين لا تحقق مؤشرات الجودة الواردة في المعيار العربي الموحد.

7-دوافع إختيار الموضوع:

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من الدوافع العلمية والعملية التي تجعل من تقييم مكتبات جامعة دمشق في ضوء المعايير الدولية والعربية الموحدة قضية بحثية ملحة، وأبرز هذه الدوافع:

1- التحولات العالمية في مفاهيم الجودة واعتماد المعايير كأساس لتطوير المؤسسات التعليمية ومكوناتها، ومنها المكتبات.

2- غياب دراسات ميدانية حديثة تتناول واقع مكتبات جامعة دمشق بشكل منهجي في ضوء معايير تقييم الأداء.

3- الرغبة في كشف أوجه القصور والاحتياجات التطويرية لمكتبات جامعة دمشق في ضوء المعيار العربي الموحد والمعايير الدولية.

4- المساهمة في دعم صنّاع القرار في الجامعة ببيانات تحليلية يمكن الاستناد إليها في التخطيط لتطوير المكتبات الجامعية.

5- خدمة المجتمع الأكاديمي السوري والعربي من خلال تقديم دراسة مرجعية قابلة للتعميم أو البناء عليها مستقبلاً.

8-منهج **الدراسة:**

اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل لتطابقه مع موضوع البحث بالنظر إلى الإشكاليات والتساؤلات المطروحة والذي يساعد على الانتقال من كليات البحث إلى جزئياته التي تتجسد في تحليل الموضوع.

9-**أدوات جمع البيانات:**

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف تخصصاتها بحاجة إلى إستخدام مجموعة أو بعض من أدوات تحليل البيانات من أجل تحقيق أهداف الدراسة، لذا فإن الأدوات المستعملة في جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة تمثلت في: الملاحظة والنتاج الفكري في أدبيات الموضوع ولعل الأداة الأهم كانت:

9-1-قائمة المراجعة (شبكة التقييم):

اعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات على قائمة المراجعة (ملحق رقم1) بصفة أساسية، وتم استيفاء بياناتها من المعيار ذاته وتمت الصياغة بشكل مركز ومختصر، وقد تضمنت القائمة (11) محوراً، يحتوي كل محور على مؤشرات تنقسم بدورها إلى تفريعات لقياس مدى توافر المعيار من عدمه بمكتبات عينة الدراسة كما يلي:

- المحور الأول: التنظيم الإداري والمالي
- المحور الثاني: العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية
- المحور الثالث: تصميم المباني وتوزيع المساحات
- المحور الرابع: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات
- المحور الخامس: بناء المجموعات وتنميتها
- المحور السادس: أنظمة الإجراءات الفنية
- المحور السابع: النظم الآلية
- المحور الثامن: خدمات المكتبات التقليدية
- المحور التاسع: خدمات المعلومات الرقمية
- المحور العاشر: سياسات تسويق الخدمات وآلياته
- المحور الحادي عشر: الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية

10-مجتمع وعيّنة الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع مكتبات الكليات التابعة لجامعة دمشق، بالإضافة إلى المكتبة المركزية، حيث يُمثل هذا المجتمع البيئة الأكاديمية التي تُمارَس فيها خدمات المكتبات الجامعية، وتشكل محورًا لتقديم المعلومات والدعم الأكاديمي للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين، أما بالنسبة الى عيّنة الدراسة: تم اختيار عينة قصدية من مجتمع الدراسة، شملت المكتبات التالية:

مكتبة كلية الطب

مكتبة كلية الاقتصاد

مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية

مكتبة كلية التربية

مكتبة كلية الهندسة المدنية

مكتبة كلية الفنون الجميلة

المكتبة المركزية لجامعة دمشق

مبررات اختيار العينة:

- تنوع التخصصات الأكاديمية في الكليات المختارة، حيث تمثل مجالات متنوعة (علمية، إنسانية، تطبيقية، فنية)، مما يسمح برصد مدى اختلاف أو تشابه الالتزام بالمعايير في بيئات تعليمية مختلفة.
- كثافة الاستخدام، إذ إن هذه الكليات تضم أعدادًا كبيرة من الطلاب والهيئات التدريسية، ما يعكس ضغطًا حقيقيًا على خدمات المكتبات، وبالتالي تظهر بوضوح نقاط القوة والقصور.
- توفر بنى تنظيمية مكتبية واضحة في هذه الكليات، مما يتيح إمكانية تطبيق أدوات التقييم بشكل أكثر فاعلية.
- شمول المكتبة المركزية لجامعة دمشق، كونها تمثل النواة الرئيسة للعمل المكتبي في الجامعة، ولها دور تنسيقي وإشرافي على باقي المكتبات الفرعية.
- إمكانية الوصول الميداني والتعاون المؤسسي، إذ توفرت تسهيلات من إدارة الجامعة للتعاون مع المكتبات المذكورة لجمع البيانات المطلوبة.

تم التنقل ميدانيا بين المكتبات محل الدراسة والتي تم اختيارها وتم إعداد إستمارة ورقية وزعت على أمناء المكتبات وتم استرجاع واستيفاء كافة إجابات أفراد العينة.

ومن هنا تم إسترجاع السبع استمارات التي وزعت على أفراد العينة وبالتالي فإن نتائج الاستمارات الورقية كانت من:

مكتبة كلية الطب

مكتبة كلية الاقتصاد

مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية

مكتبة كلية التربية

مكتبة كلية الهندسة المدنية

مكتبة كلية الفنون الجميلة

المكتبة المركزية لجامعة دمشق

والجدول التالي يمثل أفراد عينة الدراسة الذين تم إسترجاع استماراتهم موزعين بحسب رتبهم الوظيفية، تخصصاتهم، مؤهلاتهم العلمية، وسنوات الخبرة كما يلي:

الجدول رقم (1) أفراد عينة الدراسة

المكتبة	الرتبة الوظيفية	التخصص	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة
المكتبة المركزية	مدير	مكتبات ومعلومات	ماجستير أكاديمي	4 سنوات
مكتبة كلية الآداب	أمين مكتبة	مكتبات ومعلومات	إجازة جامعية	6 سنوات
مكتبة كلية الطب	معاون رئيس شعبة	لغة فرنسية	إجازة جامعية	18 سنة
مكتبة كلية الهندسة المدنية	أمين مكتبة	مكتبات ومعلومات	إجازة جامعية	17 سنة
مكتبة كلية التربية	أمين مكتبة	مكتبات ومعلومات	إجازة جامعية	12 سنة
مكتبة كلية الاقتصاد	أمين مكتبة	مكتبات ومعلومات	إجازة جامعية	18 سنة
مكتبة كلية الفنون	أمين مكتبة	مكتبات ومعلومات	إجازة جامعية	12 سنة

11-حدود الدراسة الميدانية:

عند إجراء دراسة ميدانية يشترط على الباحث أن يقوم بتحديد مجالات البحث التي تتكون أساسا من عناصر محورية تعتبر ركيزة أساسية للبحث والمتمثلة في الحدود الموضوعية، الجغرافية، الزمنية واللغوية، وتحديد هذه المجالات الأربعة هو في الحقيقة بمثابة أدوات أساسية للتحكم في موضوع الدراسة.

11-1-الحدود الموضوعية:

ترتكز دراستنا على المعايير العربية والدولية للمكتبات الجامعية وتقييم مكتبات جامعة دمشق بالاعتماد على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

11-2-الحدود الجغرافية:

اشتمل المجال الجغرافي للدراسة على مكتبات جامعة دمشق (المكتبة المركزية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية الفنون)، في مدينة دمشق.

11-3-الحدود الزمنية:

يقتصر هذه البحث على مدى تطبيق مكتبات جامعة دمشق لمؤشرات المعيار العربي الموحد حتى نهاية عام 2024م.

11-4-الحدود اللغوية:

ستتناول المراجع باللغتين الإنكليزية والعربية.

12-الدراسات السابقة:

تحتل الدراسات السابقة أهمية كبرى بالنسبة للبحوث العلمية لأنها تساعد الباحث على التحكم في جوانب الموضوع المختلفة، كما أن البحث المتكامل هو البحث الذي يشكل سلسلة تواصل مع الأبحاث والدراسات السابقة وبناءً على ذلك فيما يلي استعراض لما استطعنا الوصول إليه من الدراسات السابقة ذات الصلة في موضوع البحث:

1- هند، زغدودي، شيماء، هيمسي. (2020). واقع تطبيق المعيار العربي الموحد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة-عبد الحميد مهري. رسالة ماجستير، قسم علوم الاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة8 ماي 1945 قالمة. الجزائر.

استهدفت هذه الدراسة تقييم مكتبات جامعة قسنطينة وعبد الحميد مهري وذلك بتحليلها ومعرفة مدى مطابقتها لمؤشرات المعيار العربي الموحد من حيث التنظيم الإداري والمالي، العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية، تصميم المباني وتوزيع المساحات، أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات، بناء المجموعات وتنميتها، أنظمة الإجراءات الفنية والنظم الآلية، خدمات المكتبات التقليدية وخدمات المعلومات الرقمية، سياسات تسويق الخدمات وآلياته بالإضافة إلى الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية على شبكة الإنترنت. واعتمدت الباحثتان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتتمثل عينة الدراسة في محافظي مكتبات جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري والبالغ عددهم 7مكتبات: مكتبات المعهدين ومكتبات أربعه كليات والمكتبة المركزية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعه نتائج منها:

- عدم مطابقة مكتبات جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري للمعيار العربي الموحد
- عدم ملاءمة أبنية ومجموعات مكتبات جامعة قسنطينه وعبد الحميد مهري لمؤشرات المعيار العربي الموحد.

2- رحايل، نادية، بوطيب، سلوى. (2020). الاختيار في المكتبات الجامعية وفق المعايير الدولية الايفلا نموذجاً: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات، كلية علوم إنسانية واجتماعية، جامعة العربي التبسي-تبسة، الجزائر.

تناولت هذه الدراسة المعايير الدولية وخصوصا الايفلا وقامت الباحثتان باستعراض مؤشرات الايفلا فيما يخص الاختيار، واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي وقامتا بتطبيق معايير الايفلا في المكتبة المركزية وتوصلت الدراسة لنتائج كان منها أن المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي تطبق كل معايير الايفلا للاختيار مما أدى إلى وجود مجموعات متوازنة تلبي حاجيات المستفيدين.

3- ندى، مرابطي. (2020)." تجهيزات المكتبات الجامعية الجزائرية ومدى مطابقتها مع المعايير الدولية". رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر.

استهدفت الدراسة التعرف على واقع تجهيزات المكتبة الجامعية لجامعة 8 ماي 1945، ومعرفة ما إذا كان أثاث المكتبة المركزية مناسبا لمجموعات المكتبة وطموحات واستخدام المستفيدين والعاملين بها، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، واختارت العينة القصدية المتمثلة في المحافظ والمكتبيين الذين يعملون في المكتبة، وتوصلت الدراسة إلى أن توفير الجو المناسب والراحة يكون بتوفير تجهيزات وفق المعايير الدولية وان نجاح واستمرار المكتبة الجامعية الناجحة يعتمد على قدرتها في تلبية جميع الاحتياجات.

4- بو معقودة، حسيبة. (2018). قياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتماد معيار ISO 11620.رسالة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي-تبسة. الجزائر

استهدفت الدراسة تسليط الضوء على قياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي–تبسة ومحاولة تطبيق معيار **ISO 11620** لمعرفة مستوى أدائها، كما قامت بشرح تعريف المعيار ووصف مختلف نواحيه مع أهم المعوقات في تطبيقه، واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة متمثلة في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: إن مستوى الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية متواضع جداً إذا ما قورن بما ينص عليه المعيار المطبق، بالإضافة إلى أن تطبيق المعيار يواجه بعض الصعوبات المتمثلة في نقص الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة ونقص البيانات التي يحتاجها قياس مؤشرات المعيار.

5– لطفي، منار محمود. (2019). "تقييم المكتبات المدرسية بمدينة المنيا وفقاَ لمعيار (اعلم) للمكتبات المدرسية: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير. كلية الآداب: جامعة المنيا. مصر.

تناولت الدراسة نشأة معايير المكتبات ومفهومها وأهميتها، ومفهوم المعايير الموحدة للمكتبات و أنواع المعايير المستخدمة في المكتبات المدرسية، والجهات والهيئات المسؤولة عن وضع هذه المعايير، كما تناولت التعرف على المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ودراسة الواقع الفعلي للمكتبات المدرسية بمختلف مراحلها بمدينة المنيا، والتعرف على الواقع المطبق من عناصر المعيار العربي الموحد، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي، وبعد دراسة المكتبات المدرسية بمدينة المنيا بمختلف جوانبها وفقا للمتغيرات خرجت الدراسة بالعديد من النتائج، كان أهمها: أن معيار (اعلم) للمكتبات المدرسية لا يتناسب مع الواقع الفعلي لعينة الدراسة، وأن المكتبات عينة الدراسة الحالية تتبع توجيه المكتبات بإدارة المنيا التعليمية، وتضع أهدافها وسياساتها لائحة المكتبات الصادرة عن وزارة التربية والتعليم، ولا يتواجد في المكتبات المدرسية خطة دعم، ولا توجد فروق بين المراحل التعليمية وتطبيق معايير (اعلم) على المكتبات المدرسية في المدارس عينة الدراسة.

6- الزبال، عبيد الله محمد ابراهيم. (1999). "المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية: دراسة لعينة مختارة من المكتبات الجامعية السودانية". رسالة ماجستير، أم درمان، جامعة أم درمان. السودان

تناولت هذه الدراسة موضوع المعايير والمواصفة القياسية التي تدخل في إطار تحسين وتجديد العمل في المكتبات الجامعية، من أهم أهداف هذه الرسالة: التنبيه والتعريف بأهمية المعايير والتقنيات في مجال المكتبات والمعلومات، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في دراسته التي تناولت مكتبات كليات جامعة أم درمان السودانية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مباني المكتبات الجامعية في السودان تفتقر بصورة واضحة إلى المواصفة المطلوبة وإلى الميزانية لأن المكتبات الجامعية السودانية لاتخصص لها ميزانية ثابتة ومحددة.

ما أفادت منه الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- تكتسب الدراسات السابقة أهمية كبيرة بالنسبة لدراستنا المتمثلة في ستة دراسات وذلك لما تشتمل عليه من رصيد معلوماتي وإفادات مرجعية حول موضوع مكتبات جامعة دمشق في ضوء المعايير الدولية حيث استطعنا من خلالها التعرف على حيثيات موضوعنا، **كما أفادتنا هذه الدراسات في:**
- التعرف على العناصر الأساسية اللازمة لعمل الدراسة وعلى النقطة التي نبدأ من خلالها.
- التوصل إلى صياغة دقيقة ومحددة لأهداف طبيعة بحثنا.
- البرهنة على أهمية بحثنا بالنسبة للبحوث السابقة.
- الإطلاع على الدراسات السابقة ساعدنا على الإختيار السليم لبحثنا وتجنب مشقة تكرار بحث سابق.
- تجنب الوقوع في الأخطاء والهفوات التي لم يتم تداركها في المواضيع السابقة.

ويستنتج الباحث أن جميع الدراسات السابقة التي تم الإطلاع عليها تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث الحديث عن معايير الجودة الشاملة وأدوات قياس الأداء وتقييم تطبيق المعيار العربي الموحد في المكتبات وبالأخص الجامعية منها.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

- اهتمت الدراسة الحالية بتطبيق المعيار العربي الموحد في المكتبات الجامعية في الجمهورية العربية السورية.
- تم في هذه الدراسة التوصل إلى نسب مئوية توضح مدى تطبيق مؤشرات المعيار العربي الموحد في المكتبات الجامعية عينة الدراسة.
- تم في نهاية الدراسة اقتراح أفكار كنواة معايير للمكتبات الجامعية السورية.

13-مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

لتكون هذه الدراسة واضحة المعالم قمنا بتحديد المصطلحات ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة والمتمثلة في:

- **المكتبة الجامعية:**

هي المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار من قبل الجامعة لتلبية الحاجات المعلوماتية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، والكليات والأقسام الأكاديمية وأيضا حاجات المنهج الدراسي والبحث العلمي، ولذلك فإن وظيفة المكتبة الجامعية تتمثل في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع. (همشري، 2009، ص: 65)

- **تقييم الأداء:**

منهج لقياس حجم الأهداف التي حققها الجهاز (مكتبة على سبيل المثال) في فترة زمنية محددة. (فرحات، 2010، ص: 111)

- **المعيار** Standards:

مجموعة من المقاييس، التي وضعها عدد من الخبراء والمختصين بناءً على تجارب معينة أو أصدرتها جهة ما، وتكون متاحة للجميع، وتهدف إلى تحقيق منافع للجهات التي تطبقها من خلال التزامها أعلى المواصفات القياسية المعمول بها. (البوسعيدي، البادي،2014، ص: 724)

- **المعيار العربي الموحد"اعلم" للمكتبات الجامعية":**

وهو معيار تم إصداره في عام 2013م من طرف الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات" اعلم"، شارك في إعداده فريق من الخبراء من أصحاب المؤهلات العلمية الرفيعة ويتألف فريق العمل من د/ شريف كامل شاهين، د/أسامة السيد محمود، د/ يسرية عبد الحليم زايد، وهو في شكل دليل مكون من (11) مؤشر لقياس أداء المكتبات، يهدف هذا الدليل لمساعدة المكتبات الجامعية على الارتقاء بمقومات عملها ومواكبة التغييرات الحاصلة في المجال. (البوسعيدي، البادي،2014، ص: 6-7)

- **المواصفات:**

"الخصائص والمميزات الخاصة بالمنتج لتأدية غرض محدد" وتعتبر المواصفات لغة تفاهم ووسيلة اتصال مع كافة الحلقات المتعاملة مع المنتج أو مدخلاته وتعتبر المواصفات من أكثر الوسائل وضوحا وقبولا إلى كافة شرائح المجتمع لأنها تعتمد على الشفافية. (الترتوري، الرقب، والناصر، 2009، ص: 86)

- **مؤشرات الأداء:**

تعبير قد يكون رقما أو رمزا أو لفظا، ويستخدم لتوصيف نشاط ما(أحداث، أشخاص، أشياء)بجانبيه الكمي والنوعي لأجل تقدير قيمة النشاط الموصوف. (عبد العاطي، أبو سعدة، وتهامي، 2013، ص: 54)

الفصل الأول

ماهيّة المكتبات الجامعية

1-1 مفهوم المكتبات الجامعية

2-1 أنواع المكتبات الجامعية

3-1 أهمية المكتبات الجامعية

4-1 أهداف المكتبات الجامعية

5-1 وظائف المكتبات الجامعية

6-1 خدمات المكتبات الجامعية

7-1 الإمكانات المادية للمكتبات الجامعية

تمهيد:

تعد المكتبات الجامعية مصدر تدفق المعلومات في الوسط الجامعي والرافد الأساسي لتطوير وإزدهار البحث العلمي، عدا عن إسهامها الكبير في تحقيق الأهداف والبرامج التعليمية للجامعة، وذلك لما تحتويه من مصادر ومواد فكرية وعلمية متنوعة ترفع السوية التعليمية والثقافية للوسط الجامعي، وهذا يجعلها ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها الدائمة والمتلاحقة علاوة على إلتزامها بمتابعة تكنولوجيات المعلومات وتطوراتها السريعة من أجل جذب وإستقطاب العدد الأكبر من الباحثين وإرضاء حاجاتهم العلمية.

سنتناول في هذا الفصل ماهية المكتبات الجامعية بمفهومها وأهميتها وأهدافها ووظائفها وأنواعها.

1-1-مفهوم المكتبات الجامعية:

تناول غالبية المختصين في مجال المكتبات تعريف المكتبات الجامعية كل حسب زاوية فهمه لها؛ لكن جلها تقريبا تصب في وادٍ واحد.

تعريف المكتبات الجامعية:

هنالك العديد من تعاريف المكتبات الجامعية سنتناول بعض منها حيث عرف الترتوري المكتبات الجامعية بأنها "تلك المكتبات التي تنشؤها الجامعات وتقوم بتمويلها وإداراتها بغية تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها". (الترتوري، الرقب، والناصر، 2009، ص:143)

وعرّفها المدادحة بأنها "مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنيمتها عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع وتنظيمها واسترجاعها وتقديمها للمستفيدين من خلال مجموعة من الخدمات وعن طريق كفاءات بشرية مؤهلة في مجال المكتبات والمعلومات". (المدادحة، مطلق، 2014، ص:18)

ومن أحد تعريفاتها أيضا أنها "المكتبة التي تخدم مجتمع الأساتذة والطلاب والإدارات المختلفة في الجامعات وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتنظيمها لمجتمع المستفيدين منها." (عليوي، المالكي، 2007، ص:31)

كما عرّفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها" مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات". (سيد، 2001، ص: 2231)

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن المكتبات الجامعية هي تلك المكتبات التي تتبع للجامعة وتعمل على تحقيق أهدافها وإثراء مناهجها التعليمية وتلبية الاحتياجات العلمية للطلبة والباحثين وأعضاء الهيئة التدريسية.

1-2-أنواع المكتبات الجامعية:

إن تنوع المجتمع الجامعي الذي تخدمه المكتبات الجامعية جعلها تتخذ عدة أنواع، وضعت في هيكل تنظيمي، ومنها:

أ-المكتبة المركزية:

تحتل المكتبة المركزية موقعا استراتيجياً وسط الجامعة، بمبنى ضخم ومستقل ومتميز، إذ تعتبر الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الملحقة بمؤسسات التعليم العالي، سواء فيما يتعلق برصيدها المعلوماتي الغني والمتنوع ، والذي يخدم كل التخصصات التي تدرس في الجامعة، أو من ناحية التنظيم ، باعتماد معايير الجودة الشاملة في الإدارة وكذا باستخدام أحدث التقنيات في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة، كما أن المكتبة المركزية هي المعنية بتنظيم النشاطات العلمية، والتظاهرات الثقافية، كالملتقيات والندوات والمحاضرات ومعارض الكتب. (اللحام، 2016، ص:23)

ب-مكتبات الكليات:

قامت معظم الكليات بإنشاء مكتبات خاصة بها، بغية جمع المعاجم والقواميس والموسوعات والكتب المرجعية والمواد الأخرى التي تحقق الإستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا الذين يتبعون للأقسام التي تتشكل منها الكلية.

فهي المؤسسات التي تخدم المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية، وتهتم بتشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة. (العريضي، 2014، ص: 90-91)

ولعل من أهم فوائدها أنها تتيح للطلبة استثمار وقت فراغهم بين المحاضرات وتسهل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث المطلوبة منهم. (عواشرية، 2016، ص:16)

ج-مكتبات الأقسام:

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات، وهذا يجعل من وجود مكتبة في كل قسم منها الطريق المناسب لتوفير مواد البحث لأعضاء الهيئة التدريسية في القسم وجعلها في متناول أيديهم دون الحاجة للذهاب إلى مكتبة الكلية او المكتبة المركزية. (اسماعيل، 2012، ص:251)

1-3-أهمية المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبات الجامعية من أهم مرافق المعلومات؛ إن لم تكن أهمها على الإطلاق، لذلك يولي المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات المكتبات الجامعية اهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي كونها تعد أحد أهم ركائز التعليم في الجامعة لإسهامها في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي عموماً ولنشاطها في تشجيع البحث العلمي ودعم المناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها. (عليوي، والمالكي، 2007، ص: 33)

وانطلاقاً من اعتبار المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة وإسهامها في تحقيق أهداف الجامعة ورسالتها فإن نجاح العملية التعليمية والبحثية يتوقف على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من مجموعاتها، وتعزو أهميتها إلى ماتوفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة لخدمة أفراد المجتمع الجامعي وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية المختلفة، وإلى ماتقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهل عليهم عملية الإفادة من المعلومات المتوافرة، وإلى أنها تعمل جاهدة وعلى الدوام لتحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي. (همشري، 2009، ص:66)

<u>وتتحدد أهمية المكتبة الجامعية في النقاط التالية:</u>

1-أهمية المكتبة في توفير المعرفة وتسهيل تداولها والاطلاع عليها:

تعتبر المكتبة في الجامعة مركزًا حيويًا للمعلومات، حيث تلعب دورًا أساسيًا في توفير المعرفة المتنوعة، سواء كانت ثقافية أو تخصصية في مختلف المجالات العلمية والأكاديمية، الأمر الذي يسهم في إعداد الطلاب بشكل مهني متخصص، ويتيح للباحثين الوصول المباشر إلى مصادر الفكر والثقافة، وبالتالي، تُعد المكتبة المصدر الرئيسي الذي يعين الجامعة على تحقيق أدوارها الثقافية والمعرفية والتربوية

تكمن الأهمية الكبرى للمكتبة الجامعية في تعزيز الثقافة والمعرفة بين أفراد مجتمع الجامعة، فهي تسهم بشكل كبير في تزويد الطلاب بالمعلومات اللازمة حول مجتمعهم الداخلي، بما في ذلك عاداته وتقاليده وقيمه وتراثه، بالإضافة إلى تقديم معلومات عن العالم بأسره، كما تعمل المكتبة على إثراء مفهوم الثقافة المعاصرة والمتغيرة، التي لا تقتصر على المعرفة الموروثة عن الأجيال السابقة، بل تشمل أيضًا مختلف فروع العلم والمعرفة وقضايا الحياة المعاصرة. (ملحم، 2011، ص:139-140)

2-تنمية عادة القراءة والاطلاع:

تعتبر تنمية عادة القراءة والاطلاع لدى الطلاب هدفًا أساسيًا للتعليم الجامعي، وتساعد المكتبة في اكتساب وتنمية هذه العادة لما تحتويه من مصادر المعرفة المختلفة وأهمها الكتاب، ولقد أكدت

العديد من الكتب والدراسات التي تمت في هذا المجال مثل دراسة عبد المجيد (2007)" أن المكتبة الجامعية يمكن أن تحقق الكثير من الأهداف التعليمية والتربوية والتي من أهمها تنمية عادة القراءة والإطلاع لدى الطلاب وذلك عن طريق تكوين ميول واتجاهات إيجابية نحوها تدفع الطلاب للقراءة بصفة دائمة ومستمرة والتدريب على التفكير العلمي السليم والمنظم". (عبد المجيد، 2007، ص:167)

3-اكتساب مهارة التعلم الذاتي والمستقل:

يعتبر مفهوم التعلم الذاتي والمستقل من المنطلقات الأساسية لمفاهيم تطوير وتحديث التعليم والتجديد التربوي، حيث تؤكد التربية العصرية على ضرورة إعداد الطالب إعداداً متكاملاً عن طريق منحه الفرصة الكافية لنموه نموًا متوازنًا في جميع النواحي لتحقيق النمو المتكامل.

وهذا لن يتأتّى إلا عن طريق تزويده بالمهارات الأساسية والاتجاهات العلمية التي تجعل الطالب قادرًا على تعليم نفسه بنفسه، وليس مجرد حشو ذهنه بالمعلومات والحقائق التي تتغير بمرور الزمن.

وتساعد المكتبة في إكساب الطالب مهارة التعلم الذاتي عن طريق تعلمه لطرق التوصل إلى المعارف المختلفة، وذلك بوضعه في مواقف حية يستطيع من خلالها التعامل الإيجابي المباشر والمستقل مع مصادر المعرفة (من كتب ومراجع ودوريات وغيرها)، وذلك من أجل التوصل إلى معلوماته اللازمة وتأملها ومناقشتها مع الآخرين وتطبيقها فيما يعرض له من مواقف في حياته المختلفة.

والمكتبة في تحقيقها لمبدأ "التعلم الذاتي" تساعد على مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب في قدراتهم العقلية وإمكاناتهم التعليمية الخاصة بهم، حيث تسمح للطالب باختيار نوع المعرفة الملائمة له، وفي حدود الوقت المناسب لقدراته، وهذا يتوافر في المكتبة حيث تحتوي على العديد من مصادر ووسائل المعرفة مما قد يسمح لكل طالب باختيار نوع المصدر المعرفي ونوع الوسيلة التعليمية المناسبة كلٌ حسب قدراته ومهاراته وإمكاناته العقلية والتعليمية الخاصة به. (لطفي، 2019، ص:76)

1-4-أهداف المكتبات الجامعية:

إن التخطيط لإنشاء أي مكتبة جامعية يرتبط بتحديد أهدافها قصيرة وطويلة الأجل، والمتمثلة في مجموعة الأغراض الدقيقة والمرشدة لإنشاء وإدارة تلك المكتبة، فإذا لم تتحدد الأهداف المرجوة من المكتبة بوضوح، يصبح أي جهد تقوم به المكتبة عقيماً وغير منتظم، انطلاقا من مبدأ أن أهداف المكتبة ذاتها هي التي تحدد مصادر المعلومات بها وتنظيمها وتخطيط خدماتها وتطويرها مستقبلاً، فهذه الأهداف تشكل الأغراض التي تتحقق وفق مجموعة المعايير التي يقاس على أساسها نجاح أو فشل الخدمات المكتبية المقدمة.

وبصفة عامة فإن تحديد أهداف المكتبة الجامعية يجب أن ينبع ويتماشى مع الأهداف والمعايير المحددة للجامعة التي تنتمي إليها، "حيث لا يمكن تحديد طبيعة ودور المكتبة الجامعية الأكاديمية بدقة بمعزل عن السياق الأكاديمي الذي ينظم أهداف وطبيعة الجامعة". (عبد الهادي، 2014، ص: 184) تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تختص في التعليم والبحث وخدمة المجتمع.

وهذه الأهداف يمكن حصرها في النقاط التالية:

-النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي إلى أرفع مستوى ومعدل.

-تقدم متزايد لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية.

-تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها وتعليم وتدريب الأفراد وتثقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة الجامعة.

-تلبية حاجيات الأمة بتزويدهم بالمتخصصين في جميع الميادين والمهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

-إعداد الكوادر والمتخصصين من الفئات التالية :الأساتذة الجامعيين والمفكرين والعلماء والمدرسين والباحثين العلميين.

-إعداد وتهيئة المتخصصين والفنيين في مختلف التخصصات التي تتطلبها عمليات التنمية الشاملة في المجتمع.

-العمل على أن تكون الجامعة مركز إشعاع خلاق للثقافة.

-تنويع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجية في ضوء متطلبات التنمية، وتبعاً للاكتشافات المتعاقبة والتقدم المتسارع للعلوم والتكنولوجيا في جميع مرافق الحياة. (عليوي، المالكي، 2007، ص: 33)

1-5-وظائف المكتبات الجامعية:

لا يمكن فصل وظائف المكتبات الجامعية عن وظائف الجامعة التي تحتويها، ويمكننا القول إن الوظيفة الأساسية للمكتبات الجامعية تتمحور حول تجميع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها تجميعاً منظماً وهادفاً، وتجهيز تلك المصادر وإعدادها فنياً بحيث يصل المستفيدين من المكتبة إليها بسهولة وبسرعة، إضافة إلى الدور التعليمي للمكتبات الجامعية فيما يخص استخدام مقتنياتها بشكل فعال وجيد للحصول على المعلومات وطرق استرجاعها.

ويمكن تقسيم الوظائف التي تقوم بها المكتبات الجامعية إلى فئتين رئيسيتين هما:

أ-**وظائف إدارية:** وتتمثل في:

1-اختيار العاملين في المكتبة والإشراف عليهم وتدريبهم ومتابعة عملهم بشكل مستمر وتقييمهم.

2-رسم سياسة المكتبة وتخطيط نموها وتيسير العمل بها من خلال المشاركة في وضع اللوائح والقوانين ومتابعة تنفيذها. (رحايل، بو طيب، 2020، ص: 26)

ب-**وظائف فنية:** تتمثل في:

1-ضمان توفير المقتنيات الأساسية التي تساعد الجامعة بالقيام بمهامها في التعليم والبحث من خلال بناء المجموعات والمصادر وتنميتها.

2-تنظيم تلك المقتنيات باستخدام التقنيات المختلفة. (رحايل، بو طيب، 2020، ص: 26)

ولأن المكتبات الجامعية تهدف إلى خدمة وتطوير وسد الاحتياجات العلمية، ولكونها مراكز للأنشطة التربوية والتعليمية والإعلامية التي تنشر المعرفة وتطور الثقافة وتخدم العلم وتطوره **فإن من وظائفها أيضاً:**

1-السعي لامتلاك أحدث الوثائق وأوعية المعلومات العلمية.

2-إجراء الأبحاث العلمية والنظرية والميدانية في مجال علوم المكتبات والمطالعة.

3-إعداد الأبحاث الببليوغرافية والتوثيقية وتحرير الأبحاث ونشرها.

4-دعم العملية التربوية بتأهيل الطلاب والكوادر العاملة. (المدادحة، مطلق، 2014، ص:40-62)

1-6-خدمات المكتبات الجامعية:

تقدم المكتبة الجامعية كغيرها من المكتبات نوعين من خدمات المعلومات هما:

أولا: الخدمات الفنية:

يطلق على الخدمات الفنية أيضا مصطلح الخدمات الغير المباشرة لأنها لا تتعامل مع المستفيدين مباشرة أو وجهاً لوجه، ولكنهم يستفيدون من نتائجها وتشمل هذه الخدمات: التزويد، وصيانة مصادر المعلومات وتقييمها وتنقيتها والفهرسة والتصنيف والتكشيف، وإعداد الببليوغرافيات. (همشري، 2009، ص: 82)

ثانيا: الخدمات العامة:

يطلق أيضا على الخدمات العامة مصطلح الخدمات المباشرة لأنها تقدم إلى المستفيدين بشكل مباشر وجهاً لوجه، وتقسم هذه الخدمات إلى نوعين هما:

1 -الخدمات التقليدية: وتشمل:

خدمات الإعارة والمراجع والإرشاد والدوريات، والخدمات الببليوغرافية، وتدريب المستفيدين والتصوير والإستنساخ.

2-الخدمات الحديثة: وتشمل خدمات الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي، وخدمات البحث وإسترجاع المعلومات بالاتصال المباشر من قواعد البيانات وشبكة الإنترنت وخدمات تسويق المعلومات، وخدمات التعلم والتعليم عن بعد.

حيث إن تسويق المعلومات وخدماتها تعتبر خدمة جديدة للمكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص، لذا يقع على المكتبات الجامعية في الدرجة الأولى جذب أفراد المجتمع الجامعي إليها للإفادة من مقتنياتها، وذلك بشتى وسائل الترويج للخدمات المتوافرة والإعلان عنها، والإعلان عن وصول مصادر معلومات جديدة أو توافر خدمات جديدة وإقامة المحاضرات والندوات والبرامج التعريفية وزيارات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس الجدد للمكتبة وغيرها من الأنشطة التسويقية. (همشري، 2009، ص:83)

1-7-الإمكانات المادية للمكتبات الجامعية:

يتطلب وجود خدمة المكتبة الجامعية وإسهامها في تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية للجامعة توافر عدة مقومات مادية وبشرية، ومن المقومات المادية ما يلي:

1- الموقع:

يعد موقع المكتبة أحد العوامل الرئيسية في تقديم خدمات المكتبة بشكل أكثر فعالية، لما له من تأثير كبير على تواتر استخدام المكتبة واستخدام مصادر المعلومات، وفي هذا السياق كان تحديد موقع المكتبة من القضايا التي تناولتها المعايير الدولية للمكتبات الجامعية، فوفقاً للمعايير الموحدة التي وضعتها اللجنة المشتركة لرابطة مكتبات البحوث ورابطة مكتبات البحوث والكليات الجامعية، يجب أن يكون موقع المكتبة بحيث يوصى بأن يكون المجتمع الجامعي على اتصال وثيق بالمكتبة. يقترح غيلفاند

تحديد موقع الأقسام الأكثر استخدامًا في المكتبة في الطابق الأرضي أو بالقرب منه، بينما يقول كيس-ميتكالف إن هناك خمسة عوامل رئيسية يجب أخذها في الاعتبار عند اختيار الموقع: هل الموقع مناسب؛ كيف ترتبط المكتبة بالمباني المجاورة والجامعة ككل وطرق المواصلات؛ ما هو والاتجاه الذي يجب البناء فيه؛ وما إذا كان لسطح الأرض مزايا أو عيوب؛ وأخيرًا، ما هي الآثار المترتبة على طبيعة الأرض التي سيُبنى عليها المبنى. (محمد، 2022، ص: 36-37)

إن المعايير المقترحة للمكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية تؤكد على أهمية اختيار موقع مركزي للمكتبة داخل الحرم الجامعي، بحيث يكون قريباً من الكليات المختلفة. الهدف من ذلك هو تسهيل الوصول إليها لكل من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. الموقع المثالي للمكتبة يجب أن يتيح سهولة الوصول ويكون عملياً لخدمة كافة مستخدميها بكفاءة. (موسى، 2017، ص: 159)

2-المبنى:

يعتبر مبنى المكتبة الأساس الذي تعتمد عليه لتقديم خدماتها المختلفة، حيث لا يمكن تصور مكتبة دون وجود مساحة مناسبة تُنفَّذ فيها العمليات والإجراءات المكتبية، مع توفير مكان لاستيعاب مجموعات المواد مثل الكتب، الدوريات، المواد السمعية والبصرية، وغير ذلك من مصادر المعلومات . كما يجب أن يتيح المبنى استقبال الطلاب، الباحثين، وأعضاء هيئة التدريس الذين يُعدّون الفئة الرئيسية من مرتادي المكتبة الجامعية .بحسب المعايير الأمريكية، يجب أن تكون المكتبة ضمن مبنى أو أكثر يضمن أداء دورها داخل الجامعة بشكل فعّال، ويُشترط أن تكون المساحة المخصصة كبيرة بما يكفي لاستيعاب مختلف الأنشطة والخدمات، سواء كانت تقليدية أو تقنية، إضافة إلى إتاحة مساحة مناسبة لتخزين المواد الأقل استخداماً، هذه المعايير تُركّز على كون التصميم الخاص بالمبنى مرتبطاً بطبيعة وظيفته الأساسية، وبما أن طبيعة المجموعات، الخدمات، واحتياجات المستخدمين قد تتغير بمرور الوقت، تبرز أهمية تضمين عنصر المرونة في تصميم مبنى المكتبة الجامعية لمواكبة التطورات المستقبلية.

كما وضعت معايير مكتبات الكليات الأمريكية صيغة لتحديد الحجم الأنسب لمبنى مكتبة الكلية، بحيث تأخذ بعين الاعتبار عدد الطلاب، حجم الطاقم العامل، وطبيعة الزيادة المتوقعة في المجموعات .وشددت هذه المعايير أيضاً على تخصيص مساحات للمواد غير المطبوعة مثل المصغرات الفيلمية، معدات التجهيزات، والخدمات الإضافية الأخرى، في نهاية المطاف، يتبلور مفهوم المبنى المثالي للمكتبة في كونه يعبر بشكل واضح ومباشر عن الوظائف التي تُدار داخله، مع تقديم التسهيلات التي تدعم تنفيذ هذه الوظائف بكفاءة وسلاسة. (محمد، 2022، ص: 38)

ينبغي أن يتضمن تصميم مبنى المكتبة الجامعية منطقة المدخل التي تحتوي على مكتب لإيداع الأمانات، دورات مياه، خدمات مكتب الإعارة، خدمات المراجع، الفهارس، بالإضافة إلى السلالم والمصاعد التي تربط الزوار ببقية أقسام المكتبة. كما يجب أن يشمل المبنى أقسام العمليات الفنية مثل الفهرسة والتزويد، إلى جانب تخصيص أماكن للكتب وأماكن مريحة للقرّاء بالقرب من المصادر التي يحتاجونها .علاوة على ذلك، يتطلب مبنى المكتبة تجهيزات خاصة تشمل إضاءة ملائمة في المواقع الضرورية، نظام تدفئة مناسب، بالإضافة إلى توفير تبريد وتهوية فعّالين، مع الحرص على الحد من الضوضاء لتوفير بيئة دراسة هادئة. (موسى، 2017، ص: 18)

3-الأثاث والتجهيزات:

يعد الأثاث والتجهيزات من المقومات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية الجامعية الجيدة، وتشمل الأجهزة والأثاث الرئيسي: الرفوف، وأدراج الفهارس البطاقية، والمناضد، والمقاعد، ومكاتب الإعارة، ومكاتب الموظفين، وأدراج صف البطاقات، ودواليب العرض، ومناضد العمل والملفات، وغير ذلك من التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمات وإنجاز العمليات المكتبية، بالإضافة إلى ذلك ينبغي توافر أجهزة قراءة الميكروفيلم، وأجهزة التسجيل، وآلات عرض الصور المتحركة ... وغير ذلك من التجهيزات والآلات والتي يمكن أن تقل أو تكثر تبعاً للاحتياجات المكتبية. (مرابطي، 2020، ص: 27-28)

ومن بين الأمور التي يجب مراعاتها عند اختيار الأثاث والأجهزة، أن تكون غالبية رفوف المكتبة من حجم موحد وذلك حتى يسهل استبدال أجزاء بأخرى، كذلك ينبغي التوحيد في عدد المناضد والمقاعد ومكاتب الإعارة، ومراعاة الصلاحية العملية والجمالية، فينبغي الحرص على توفير الراحة للمستفيد بالإضافة إلى مراعاة التناسق بين الألوان والمواد لتوفير الجو الجذاب والمشجع للقراءة، وكذلك التنوع في الأثاث والمرونة في الترتيب. (ابراهيم، 2009، ص: 291)

4-بناء مجموعات المكتبات الجامعية وتنميتها:

تتميز المكتبة الجامعية عن غيرها من المكتبات بخاصيتين هما: نمو المجموعات بشكل مستمر، وتغطية مجموعاتها كل الموضوعات التي تهتم بها الجامعة، لذلك تحرص المكتبة الجامعية على الحصول على أوعية المعلومات التي تستجيب لاحتياجات هيئة التدريس، والطلبة، والباحثين.

وتتكون مجموعات المكتبة الجامعية من مجموعات مواد مكتبية عامة ومجموعات مواد مكتبية خاصة.

والمواد المكتبية العامة تتمثل في:

أ- **المواد المرجعية:** تُعتبر هذه الفئة من المراجع أساسية وضرورية لأي مكتبة أو مركز بحثي، حيث تشمل مجموعة متنوعة من المصادر التي تُغطي مختلف مجالات المعرفة. تتضمن هذه المراجع دوائر المعارف التي تقدم معلومات شاملة، والقواميس اللغوية والمصطلحية التي تُسهم في إثراء الفهم اللغوي، بالإضافة إلى الأدلة الإرشادية والتقاويم التي تُساعد في التخطيط والتنظيم. كما تشمل التجميعات الإحصائية التي توفر بيانات دقيقة، والأطالس الجغرافية التي تُقدم معلومات بصرية عن المواقع الجغرافية، والجداول التاريخية التي توثق الأحداث الزمنية، إلى جانب ذلك، تُعتبر معاجم التراجم والببليوجرافيات والكشافات أدوات لا غنى عنها للباحثين في تتبع المصادر والمعلومات. كما تُبرز الحاجة إلى نشرات المستخلصات والفهارس المطبوعة وقوائم الترجمات لتسهيل الوصول إلى المعلومات

الحديثة، ومن المهم أيضاً الحصول على أدلة تعليمية وبحثية متخصصة، بالإضافة إلى قوائم البحوث الجارية التي تقدم نظرة على الاتجاهات الحديثة في البحث العلمي.

ب- **البحوث الطلابية في مرحلة الدراسات العليا:** تُعد المكتبات الجامعية مصدرًا هامًا لدعم طلاب الدراسات العليا، حيث تقوم بجمع البحوث والدراسات التي يُقدمها الطلاب في هذه المرحلة. هذه البحوث تُستخدم كنماذج إرشادية للطلاب الجدد، مما يساعدهم على فهم متطلبات البحث العلمي وتطوير مهاراتهم. بالإضافة إلى ذلك، تحتوي المكتبات على معلومات غنية ومصادر متنوعة تُسهم في تعزيز جودة الأبحاث وتلبية احتياجات الطلاب البحثية.

ج-النشرات والتقارير: الاحتفاظ بمجموعات النشرات في المكتبات الجامعية يهدف إلى توفير معلومات متجددة ومواكبة التطورات الجارية لدعم مصادر المعلومات الأخرى. ومع ذلك، فإن النشرات ليست دائمة الفائدة، حيث إن القليل منها فقط يمتلك قيمة ثابتة تستحق الاحتفاظ بها والعناية بها على المدى الطويل.

د-المخطوطات: تُعَدُّ المخطوطات من أهم المصادر التي يعتمد عليها الباحثون في مجال الدراسات العليا والأكاديميون المتخصصون في الدراسات العربية والإسلامية. ولهذا السبب، تسعى المكتبات الجامعية الكبرى إلى توفير هذه المخطوطات، سواء بنسخها الأصلية أو المصورة، بالرغم من التحديات التي تواجهها مثل ارتفاع تكاليف اقتنائها أو الحصول عليها.

هـ-المجموعات الأرشيفية والقطع المتحفية: تحتوي المكتبة الجامعية على مجموعة من المواد التي تتعلق بالجامعة وتاريخها وسياستها التعليمية والإدارية، وتتكون هذه المواد في العادة من أوراق خطية ووثائق من الأقسام المختلفة للجامعة.

و-المواد السمعية والبصرية والأقراص المدمجة: لم تعد المكتبة الجامعية الحديثة تقتصر على كونها مكاناً للقراءة واستعارة الكتب فقط، بل أصبحت مركزاً شاملاً يضم جميع أشكال المعرفة. فهي تحتوي على مصادر مطبوعة مثل الكتب والدوريات، بالإضافة إلى الوسائل السمعية والبصرية مثل الصور

والرسوم والشرائح. كما توفر المكتبة الجامعية الحديثة مصادر معلومات إلكترونية لتلبية احتياجات الطلاب والباحثين بشكل متكامل. (عبد الهادي، بدر، 2001، ص: 186-192)

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ماسبق نجد أن المكتبة الجامعية تعد المصدر الرئيسي للمعلومات حيث يتجمع فيها كل مايتفاعل معه الفرد بقصد التعلم لاكتساب خبرات ومهارات تعليمية، فالمكتبة الجامعية هي سند الجامعة ونوع متميز من المكتبات الأكاديمية التي تقوم الجامعة بإنشائها وتمويلها وإدارتها، بهدف تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها، وكونها الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف الجامعة سواء في عملية التدريس أو البحث العلمي..أصبح لزاماً عليها متابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة ومتابعة برامج البحث العلمي وتنمية مجموعاتها وفقاً لذلك.

الفصل الثاني

تقييم جودة أداء المكتبات الجامعية

2-1 مفهوم تقييم الأداء

2-2مفهوم تقييم جودة الأداء في المكتبات الجامعية

2-3 أهمية قياس الأداء في المكتبات الجامعية

2-4 أسباب وأهداف قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية

2-5 نماذج من معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية

2-6 -معوقات تطبيق معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية

- تمهيد:

تواجه المكتبات ومراكز المعلومات تحديات كبيرة نتيجة للتطورات التقنية الحديثة، مما أدى إلى زيادة مهامها وضرورة التكيف مع هذه التغيرات. وقد أصبح من الضروري على الهيئات المسؤولة توفير خدمات عالية الجودة لهذه المؤسسات. لذا، قامت العديد من المنظمات بتطوير أساليب فنية متنوعة لقياس الأداء، بهدف تسهيل عملية التقييم وتحسين الأداء. وكما أشار بيتر بروفي في كتابه "قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب"، فإن القدرة على قياس أداء المكتبات تعد خطوة أساسية لتنظيمها وتحسين كفاءتها، حيث أن ما يمكن قياسه يمكن تنظيمه. (زيات، 2023، ص: 580)

وفي هذا الفصل سنتعرض لتوضيح أبرز معايير قياس الأداء في المكتبات الجامعية.

2-1 مفهوم تقييم الأداء:

يعد تقييم الأداء جزءً لايتجزأ من العملية الإدارية، حيث يوفر المعلومات والبيانات التي تستخدم في قياس مدى تحقيق أهداف المكتبات.

ومن هنا يجب التطرق إلى مفهوم كل من التقييم والأداء على حدى

2-1-1-التقييم:

- **التقييم لغةً:**

"كلمة مشتقة من فعل قيم الذي يعني تحديد الثمن وتقدير القيمة: كتقييم سعر البضاعة مثلا." (ابن منظور، 2001، ص:234)

وحسب لاروس (le grand larousse) "هو عملية تحديد قيمة الشيء، ويعني أيضاً الكمية والقيمة المقدرة." (حموي، 2000، ص:98)

- **التقييم اصطلاحاً:**

ورد تعريف التقييم في معيار ISO 11620 على أنه: "عملية تقدير فعالية وكفاءة وفائدة وملاءمة خدمة أو مصلحة." (ISO 11620، 2014، p.4)

كما يمكن تعريف التقييم بأنه تقدير قيمة الشيء أو كميته بالنسبة إلى معايير محددة، والهدف من التقييم هو الحكم الموضوعي على العمل الخاضع للتقييم وذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنه وتفسيرها في ضوء العوامل والظروف التي من شأنها أن تؤثر على العمل. (همشري، 2014، ص:32)

من خلال ما سبق يمكن تعريف التقييم بأنه:

التقييم هو عملية تقدير لكمية ونوعية النشاط في المكتبة ومراكز المعلومات في ضوء الأهداف المحددة لتلبية إحتياجات المستفيدين.

التقييم هو قياس الفارق بين ما هو منتظر وبين ما تم تحقيقه فعلا.

التقييم هو معرفة الإيجابيات والسلبيات، وإيجاد الحلول للمعوقات التي تعترض العمل.

2-1-2 الأداء:

- **الأداء لغةً:**

كلمة أداء مشتقة من الفعل أدى، ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى: "معنى المشي مشيا ليس بالسريع، ولا بالبطيء، وأدى الشيء أي قام به." (ابن منظور، 2001، ص:24)

- **الأداء إصطلاحاً:**

ورد تعريف الأداء في معيار ISO 11620 على أنه: "أفضل توازن بين الكفاءة والفعالية ويشتمل على الأهداف والوسائل والنتائج."

كما عرفه أيضا بأنه: "الكفاءة في تقديم الخدمات من قبل المكتبة والكفاءة في إستخدام الموارد لتقديم تلك الخدمات." (ISO 11620، 2014، p.42)

كما يعرف الأداء بأنه: "هو مجمل الفعاليات والأنشطة التي يقوم بها أفراد المؤسسة وبمجملها تسمى أداء المؤسسة، والغاية من هذه الفعاليات والأنشطة هو تأدية واجبات منوطة بالأفراد المستخدمين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة." (صالح، رديف، 2008، ص-ص:26-27)

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء بأنه: قدرة الفرد أو المؤسسة على تنفيذ ما أوكل إليها من أعمال، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وبمواصفات محددة مسبقا.

2-1-3-تقييم الأداء:

عرف ODLIS تقييم الأداء بأنه: "العملية الخاصة بالحكم على أداء الموظفين لواجباتهم ومسؤولياتها من قبل الإدارات". (زغدودي، هميسي، 2020، ص: 22)

يقصد بتقييم الأداء: "المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا. وإن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الإعتبار لتطوير الأداء". (الحناوي، 2014، ص: 773)

من خلال ما سبق يمكن أن نعرف تقييم الأداء على أنه: مجموع العمليات التي نقوم بها من أجل فحص وقياس الأداء المنجز داخل المؤسسة وفق خطط مرسومة لتحقيق أهداف المكتبة.

2-2-مفهوم تقييم جودة الأداء في المكتبات الجامعية:

جودة الأداء في المكتبات تُعتبر مفهوماً شاملاً يجمع بين تلبية احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم وبين تحقيق التوازن بين الإمكانيات والأهداف والنتائج. وفقاً لتعريف منظمة التقييس العالمية "الجودة تعني مدى تحقيق الحاجات والتوقعات سواء كانت واضحة أو ضمنية، مما يجعل المستخدمين هم الحكم النهائي على مدى ملاءمة الخدمات المقدمة لهم".

من جهة أخرى، يرتبط الأداء بتحقيق التوازن بين الأهداف المتوقعة والموارد المتاحة والنتائج المحققة من خلال ثلاثة مبادئ أساسية: توافق الإمكانيات مع الأهداف، وفاعلية النتائج في تحقيق هذه الأهداف، ونجاعة استخدام الإمكانيات لتحقيق النتائج المرجوة.

الجودة والأداء هما مفهومان متكاملان، حيث أن الجودة تُعتبر جزءاً أساسياً من الأداء العام كما يشير (تيري جيابيكوني) الذي يدمج الجودة كمكوّن رئيسي في مفهوم الأداء الشامل. بالتالي، يمكن القول إن تحقيق الجودة في المكتبات يعني الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات بما يحقق رضا المستخدمين ويعزز من كفاءة الأداء العام. (زيات، 2023، ص: 586)

2-3-أهمية قياس الأداء في المكتبات الجامعية:

بدأ الاهتمام بعمليات قياس الأداء في المكتبات الجامعية وخاصة في الآونة الأخيرة يأخذ اهتماماً كثيراً نظراً لأهميته حيث يمكن تلخيص أهمية قياس الأداء في المكتبات الجامعية في جملة النقاط التالية:

- زيادة الكفاءة والفعالية في المكتبات الجامعية
- تحقيق ضمان التحسين المستمر لأداء المكتبة
- تحقيق التميز ورضا المتعاملين والمستفيدين من المكتبات الجامعية
- المساهمة في ربط إدارة الأداء بالأهداف والاستراتيجيات في المكتبات الجامعية. (ابراهيم، عبد الرحمن، 2014، ص: 94)

2-4-أسباب وأهداف قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية:

قياس أداء المكتبات يُعد أداة أساسية لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين جودة الخدمات المقدمة. من خلال قياس الأداء، يمكن لمسؤولي المكتبات:

- تقييم الوضع الحالي للخدمات المقدمة ومدى نجاحها في تحقيق أهداف المكتبة.

- إجراء مقارنة موضوعية بين أداء المكتبة وأداء مكتبات أخرى مشابهة.
- وضع استراتيجيات وخطط مستقبلية لتحسين كفاءة وفعالية خدمات المعلومات.
- تحليل أداء العاملين وتحديد نقاط القوة والضعف لديهم لتطوير مهاراتهم.
- مراجعة وتحليل الإنجازات المحققة لتحديد الاحتياجات المستقبلية وتوجيه الجهود بشكل أفضل.
- تحديد البرامج والخدمات الجديدة التي تدعم تحقيق أهداف المكتبة بشكل أكثر فعالية.

قياس الأداء ليس فقط أداة لتحليل الوضع الراهن، بل هو خطوة استراتيجية نحو تحسين وتطوير الخدمات بما يلبي احتياجات المستفيدين ويعزز دور المكتبة كمصدر رئيسي للمعرفة.(الدبيان، 2005، ص:4)

ويمكن القول بأن المكتبات بصفة عامة تقوم بقياس أدائها بغية تحقيق الأهداف التالية:

أ- **لتقييمها:** حيث يتطلب ذلك وجود معايير تتيح لها إمكانية مقارنة أدائها بغيرها من المكتبات الأخرى في التخصص نفسه.

ب-**للمراقبة:** حيث تتيح لمسؤولي المكتبات إمكانية مراقبة نشاط الموظفين لمقارنة أدائهم بالمطلوب منهم تحقيقه.

ت-**للتحفيز:** وذلك من خلال إعطاء العاملين أهدافا مهمة لتحقيقها وتحفيزهم على تطوير وابتكار طرق جديدة لتحقيق هذه الأهداف.

ث-**للإرتقاء بخدمات المكتبة:** إن تم تقييمها باستمرار وتم العمل على تحسينها

ج- **لتعديل مسار المكتبة:** الذي يتم من خلال قياس الأداء والتوصل إلى تقديرات تطبيقات مؤشرات الأداء. (زيات، 2023، ص: 588)

2-5-نماذج من معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية:

لقد اعتمدت المكتبات الجامعية عدداً من المعايير الموحدة التي تتراوح بين معايير شاملة تغطي جميع جوانب العمليات، مثل الإدارة والمجموعات والخدمات، ومعايير جزئية تركز على برامج وخدمات محددة، ومن بين أهم معايير قياس جودة الأداء المطبقة في المكتبات الجامعية العناصر التالية:

2-5-1- معيار +libqual:

إن +libqual هو أداة معيارية تهدف إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية من خلال جمع وتحليل بيانات حول تصورات المستخدمين ورضاهم. يتم تحقيق ذلك عبر استبيان إلكتروني يوجه إلى الطلاب والموظفين في الجامعات، ويغطي ثلاثة محاور رئيسية:

1- **أثر الخدمة:** يقيس مدى تعاطف الموظفين واستجابتهم ودرجة الاعتماد عليهم.

2- **ضبط المعلومات:** يركز على مدى ملاءمة المحتوى وسهولة الوصول إلى المعلومات، بالإضافة إلى الأجهزة المتاحة ومدى تمكين المستفيدين من الاعتماد على الذات.

3- **المكتبة كمكان:** يشمل تقييم المساحات والمباني كمراكز للبحث والتعلم.

يساعد هذا المعيار في الكشف عن الفجوة بين توقعات المستخدمين والإدارة، وبين الأداء الفعلي وجودة الخدمات المقدمة. كما يساهم في تحسين مستوى المكتبات من خلال:

- تعزيز ثقافة التميز في تقديم الخدمات.
- فهم أفضل لتصورات المستفيدين.
- جمع وتفسير التعليقات بشكل منهجي.
- توفير بيانات مقارنة مع مؤسسات أخرى.
- تحديد أفضل الممارسات في خدمات المكتبات.
- دعم أعضاء هيئة التدريس في تحليل البيانات واتخاذ القرارات بناءً عليها.

وبالتالي، يعد LibQUAL+ أداة فعالة لتحسين تجربة المستخدمين وضمان تلبية احتياجاتهم الأكاديمية والبحثية. (بومعقودة، 2018، ص: 50-51)

2-5-2- معيار (ISO 11620) لقياس الجودة في المكتبات:

يمثل هذا المعيار نقلة نوعية في مجال مؤشرات تقييم الأداء في المكتبات، نشر الإصدار الأول منه سنه 1988م، وقد جاء في مقدمته أن هذا المعيار الدولي يتعلق بتقييم كل أنواع المكتبات مع شرح وتوضيح لكيفية بناء المؤشرات، وتحديد مواصفاته وتقديم جملة من المؤشرات موجهة للإستخدام في جميع المكتبات، ثم صدرت النسخة الثانية منه سنة (2008م) والتي تضمنت تعديلات ومؤشرات جديدة نتيجة للتغييرات الحاصلة في المفاهيم المكتبية واهتمامات المكتبات والخدمات التي تأثرت بتكنولوجيا المعلومات.

وحالياً يتم اعتماد الإصدار الثالث للمعيار لسنة (2014م) الذي يبين حدود مختلف مؤشرات الأداء محددة في المادة(مجال التطبيق) من وصف كل مؤشر،فهو بذلك ينطبق على كل أنواع المكتبات، ويمكن استخدام مؤشرات الأداء الخاصة بهذا المعيار لإجراء مقارنات في الأداء داخل المكتبة نفسها كم يمكن استخدامه أيضا لإجراء مقارنات بين المكتبات، شرط أن يؤخذ بعين الاعتبار جميع الاختلافات بين المكتبات، كما يجب أن تستند إلى فهم جيد للمؤشرات المستخدمة،وحدوده،وتفسير دقيق للبيانات، وقد ورد في هذا المعيار أنه يسهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. (زيات، 2023، ص: 589)

2-5-3- معيار اعلم الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (AFLI):

هي مختصر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ومعروف عنه بالتسمية في اللغة الانجليزية، Arab Federation for Libraries& Information (AFLI) هي هيئة عربية مكونة من

20دولة عربية، يقع مقرها بدولة تونس، تهتم الهيئة بالمهنة المكتبية ومرافقها وخدماتها في سبيل تحسينها وتطويرها الذي يعود على المجتمع العربي ككل بالفائدة. (بومعقودة، 2018، ص: 52)

لمحة تاريخية عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (AFLI):

تأسس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في مدينة القيروان بتونس عام (1986م)، وكان الهدف من إنشائه هو جمع المكتبات العربية تحت كيان واحد لرعاية الإنتاج الفكري. جاء هذا التأسيس بفضل جهود مجموعة من المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. واكتمل تأسيس الاتحاد في نهاية العام نفسه بعد عقد الاجتماع الثاني في تونس، حيث تم تحديد مكتبه التنفيذي ولجانه الأساسية.

أهداف الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (AFLI):

سعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات عند إنشائه إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:

- تعزيز التعاون بين الجمعيات والمؤسسات المكتبية في الوطن العربي.
- العمل على رفع مستوى التعليم في مؤسسات إعداد وتأهيل المكتبيين وأخصائي المعلومات.
- التعاون مع المنظمات العربية والدولية ذات الصلة بأهداف الاتحاد.
- المساهمة في إعداد الأدلة المتخصصة وتطوير أدوات العمل الأساسية.

إصدار دورية مهنية متخصصة تكون بمثابة الناطق الرسمي باسم الاتحاد. (جدي، 2017، ص:24)

2-6- معوقات تطبيق معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية:

تواجه المكتبات الجامعية تحديات متعددة تعيق تطبيق معايير فعالة لقياس جودة الأداء، من أبرز هذه التحديات هو عدم استعداد العاملين لتبني تغييرات في قيمهم وعاداتهم المهنية، حيث إن نجاح أي مشروع يعتمد بشكل كبير على حماس الأفراد وخبرتهم وروح الفريق لديهم، كما أن نقص الوعي بأهمية تحسين العمل وغياب الرغبة في تطويره يشكلان عائقاً إضافياً.

إلى جانب ذلك، تتطلب عملية التقييم جمع بيانات دقيقة وشاملة، وهو أمر يصعب تحقيقه دون وجود نظام آلي متكامل يساعد في جمع البيانات وتحليلها بشكل موضوعي، غياب مثل هذه الأنظمة يعوق الوصول إلى نتائج موثوقة ومقنعة للمسؤولين بأهمية تحسين الأداء.

كما أن تطور معايير تقييم جودة الأداء بشكل مستمر يجعل المكتبات تواجه صعوبة في مواكبة هذه التغيرات، خاصة في ظل قلة الموارد المالية المخصصة لها وضعف استغلال التكنولوجيا في تقديم الخدمات. هذه العوامل مجتمعة تؤدي إلى بطء المكتبات الجامعية في تحقيق التغيير والتطور المطلوبين لمواكبة المستجدات. (زيات، 2023، ص:591-592)

- خلاصة الفصل الثاني:

تعرضنا في هذا الفصل على تقييم جودة الأداء في المكتبات الجامعية كما تطرقنا إلى توضيح أهم المعايير والإصدارات لها، فتقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات هو نشاط إجرائي موازي يتم تنفيذه داخل المكتبات ومراكز المعلومات لضمان مطابقة أنماط الأداء في مختلف المجالات الوظيفية، وهناك عدة طرق لتقييم الأداء إذا لا توجد طريقة مثلى، لذلك فعلى المكتبة إختيار الطريقة التي تتلاءم وسياستها وأهدافها وإمكانياتها ومحاولة التخفيف من عيوب ونقائص الطريقة المستعملة التي لا تخلو منها طرق التقييم.

الفصل الثالث

المعايير الموحدة في المكتبات الجامعية

3-1 – ماهية المعايير في المكتبات

3-2-نشأة وتطور المعايير في مجال المكتبات والمعلومات

3-3-أهمية استخدام المعايير في مجال المكتبات والمعلومات

3-4-أهداف وضع المعايير والمقاييس في مجال المكتبات والمعلومات

3-5-أسباب لجوء المكتبات الجامعية على استخدام المعايير

3-6-أنواع وأشكال المعايير الموحدة

3-7-مصادر المعايير في المكتبات الجامعية

3-8-المنظمات والاتحادات والجمعيات المصدرة للمعايير في مجال المكتبات

3-9-استعراض لتجارب دولية في مجال المعايير للمكتبات الجامعية

3-10-تحديات تطبيق المعايير الموحدة في المكتبات الجامعية

- تمهيد:

تعد المعايير أداة أساسية لضمان تحقيق أهداف المكتبات ومراكز المعلومات، حيث تعمل كدليل عملي يُستخدم لتقديم خدمات متميزة وتقييم الأداء الحالي. وتساعد هذه المعايير في تحديد الاحتياجات المادية التي تُمكّن المكتبات من أداء مهامها بكفاءة، وعلى الرغم من اختلاف المقاييس بين البلدان تبعًا لظروفها، إلا أن هناك مبادئ أساسية مشتركة بين معظم المكتبات عالميًا في الدول المتقدمة، تُوضع معايير عالية المستوى، وقد لا تتلاءم دائمًا مع ظروف البلدان الأخرى، إلا أن هذه البلدان تسعى جاهدة لتطبيق ما يمكن تطبيقه منها لتحسين الأداء.

وتُعد المعايير والمقاييس من الأدوات الأساسية التي تساعد المكتبات في تحقيق الجودة والتميز في أدائها، فهي تُسهم في تنظيم العمل وتطوير الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تحسين كفاءة الموظفين وضمان توافق البنية التحتية مع المتطلبات الدولية، ومن خلال تطبيق هذه المعايير، تتمكن المكتبات من تعزيز فرصها للحصول على الاعتماد الأكاديمي أو الاعتراف المؤسسي، مما يرفع من مكانتها ويزيد من ثقة المستفيدين بخدماتها.

3-1-ماهية المعايير في المكتبات:

3-1-1-مفهوم المعيار:

يعرف المعيار في اللغة على أنه: نموذج معين يجري تقدير الأشياء به، كمعيار الوزن، ومعيار الكيل، ومعيار الصحة والخطأ (المعاني، د.ت.).

لقد تعددت وتنوعت أدبيات المعايير الموحدة في المكتبات، حيث عرف مصطلح المعيار العديد من التعريفات الاصطلاحية في جوانبه المختلفة ومن هذه التعاريف نذكر:

جاء في تعريف المنظمة الدولية للتقييس(ISO): بأنه "وثيقة تحدد خصائص سلعة أو خدمة ما " وتتناول هذه الخصائص مستويات الجودة، الأداء، الأمن أو أبعاد التصنيع، ويمكن أن تشمل على مصطلحات أو رموز أو تجارب أو طرق الاختيار أو الترميز، أو طرق أخذ العينات. (المنظمة الدولية للتقييس ISO، 2013)

تعرف جمعية المكتبات الأمريكية المعايير الموحدة بأنها: خطوط عريضة وإرشادات تتعلق بالعمليات المرتبطة بتخطيط وتنفيذ الخدمات المكتبية، هذه المعايير لا تُعتبر بديلة عن التخطيط، بل تمثل مستويات تُظهر الحد الأدنى من المتطلبات الأساسية للخدمات المكتبية، وبالتالي إذا لم يتم تجاوز هذا الحد الأدنى فإن تلك الخدمات ستكون غير فعالة وغير مقبولة. (Hartzell, Young, Terry, & Belanger, 1983)

كما تعرفه موسوعة المكتبات والمعلومات لجمعية المكتبات الأمريكية " بأنه المقاييس التي يمكن من خلالها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها، وتوضع هذه المعايير بواسطة هيئات مهنية أو جهات معترف بها والوكالات الحكومية، وهذه المقاييس تعكس ما يمكن أن يطلق عليه بالحد الأدنى أو الشيء المثالي أو العمليات أو الإجراءات النموذجية وهي عادة إما مقاييس كمية أو تقييم نوعي. (ODLIS، 2022)

من خلال التعريفات السابقة للمعيار، يمكننا أن نعرفه في مجال المكتبات والمعلومات بأنه: مجموعة من الشروط والأحكام والقواعد والإرشادات التي يضعها خبراء متخصصون مثل أمناء المكتبات واختصاصيي المعلومات، تهدف هذه المعايير إلى قياس خدمات المكتبات، وتحديد نقاط القوة والعمل على تعزيزها، بالإضافة إلى التعرف على نقاط الضعف ومحاولة إصلاحها، كما تساعد أيضًا في اتخاذ القرارات، وقد تكون هذه المعايير كمية أو نوعية ومن المصطلحات العربية التي تم توظيفها من جانب المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات والتي لها علاقة مع مصطلح المعيار واستخدمت كمصطح يؤدي نفس المفهوم هي المواصفة، التقنين والتقييس.

3-1-2-تعريف المواصفة:

يعرف الدكتور شاهين في كتابه "المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية" المواصفة على أنها: بيان دقيق يحدد الاحتياجات الخاصة التي يجب تلبيتها أو الخصائص الأساسية المطلوبة في خدمة أو منتج أو نظام معين، والتي يتوجب على البائع تحقيقها لتلبية طلب العميل. (شاهين، محمود، وزايد، 2013، ص11)

من هذا التعريف يتضح أن المواصفة تُعتبر وثيقة دقيقة وشاملة تتضمن جميع الاحتياجات والخصائص الضرورية الواجب توفرها في أي خدمة أو نظام مستهدف لإحدى فئات مجتمع المستفيدين.

3-1-3-تعريف التقنين:

يعرف بلخير عبد الباسط التقنين بأنه رسم خطة واضحة وشاملة ومحددة لجميع عمليات الإختيار وإجراءاته وطريقة تطبيقه وتصحيحه ثم تفسير درجاته وتحديد السلوك أو النشاط المطلوب من الفحوص تحديدا دقيقا مع تحديد الظروف المحيطة. (بلخير،2019)

3-1-4-تعريف التقييس:

التقييس يُعرف بأنه: مجموعة من القواعد المحددة مسبقًا بالإضافة إلى الشروط والمتطلبات التي تتعلق بتعريف المصطلحات، وتصنيف المكونات، وتحديد المواد، والأداء أو الإجراءات، وتنظيم العمليات، وإجراء القياسات الكمية أو النوعية ويهدف ذلك إلى توصيف المواد والمنتجات والأنظمة والخدمات أو الممارسات بشكل خاص في مجال المكتبات والمعلومات. (شاهين، محمود، وزايد، 2013، ص11).

من هذا التعريف يتضح أن التقييس يشير إلى: مجموعة من القواعد والمتطلبات التي تعمل على تعريف وتصنيف المكونات، مع تحديد المواد والأداء والإجراءات، كما يشمل وضع أساليب لتخطيط العمليات وقياسها، سواء كانت قياسات كمية أو نوعية، إلى جانب ضمان جودة المواد المحددة، سواء تعلق الأمر بالمنتجات أو الأنظمة أو الخدمات في مجال المكتبات والمعلومات.

3-2-نشأة وتطور المعايير في مجال المكتبات والمعلومات:

ظهرت بعد الحرب العالمية الثانية العديد من الأساليب والطرق المبتكرة التي تهدف إلى تحسين أداء العمل من حيث الجودة والكمية، ومن بين هذه الأساليب تبرز المعايير الموحدة كأداة فعّالة لتحليل أنماط العمل وتحديد عناصره بشكل دقيق، مما يسهم في تحقيق كفاءة أعلى وتنظيم أفضل للعمليات. (ماضي، 2016.ص: 37)

ولقد بدأ إستخدام كلمة معايير (Standards) في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية القرن التاسع عشر وعلى وجه التحديد عام 1928م، وذلك حينما تبنت(جامعة ولاية نيويورك) عبارة "الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات الكبرى " Minimum Requirement for Properlibrary Standards " وبذلك فإن قطاع المكتبات والمعلومات يعد من المجالات الحديثة نسبيا التي امتدت إليها يد التقييس بمستواه الرسمي على أيدي هيئات التقييم القومية والدولية المخولة بهذه المهمة.

وخلال القرن العشرين زاد إستخدام المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات وخاصة بعد إنشاء وظهور الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات مثل جمعية المكتبات البريطانية (LA)، الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق (FID) جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، وجميع هذه الهيئات كان لها دور بارز في تقنين ووضع المعايير المختلفة لتنظيم وتوحيد العمل في مجال المكتبات والمعلومات.

وبعد إنشاء الجمعيات الوطنية وبدأت في إصدار معايير خاصة بها لتنظيم العمل بمكتباتها ومراكز معلوماتها أو تتبنى المعايير العالمية بحذافيرها أو تتبنى من هذه المعايير ما يناسب مكتباتها وظروفها، واستخدمت معايير الأداء لمعرفة نقاط القوة والضعف في الأداء والمساعدة على إتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية وذلك بتطوير العمل. (معتوق، 2008: ص.ص: 180-181)

3-3-أهمية استخدام المعايير في مجال المكتبات والمعلومات:

تعد المعايير أداة أساسية لتحسين أداء المكتبات وتطوير خدماتها، حيث تسهم في توحيد العمليات الفنية والإدارية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. من خلال تطبيق المعايير، يمكن تحقيق العديد من الفوائد، أبرزها:

- **ضبط الأداء وتوحيد الإجراءات: تساعد** المعايير في تنظيم العمل وتوحيد الخطوات الفنية والإدارية، مما يضمن استغلالاً أمثل للموارد البشرية والتكنولوجية.

- **تحقيق الجودة:** تفعيل المعايير يساهم في تحسين كفاءة الخدمات المكتبية، ويجعل المكتبة أكثر قدرة على تلبية احتياجات المستفيدين بجودة عالية.

- **الحفاظ على التراث الثقافي:** تلعب المكتبات دوراً محورياً في الحفاظ على المجموعات النادرة والمواد الثقافية والتاريخية، حيث تساعد المعايير في ضمان بقاء هذه الموارد للأجيال القادمة.

- **إدارة فعالة للعمليات والخدمات:** تطبيق المعايير يسهل عملية تنظيم الموارد واسترجاعها، مما يعزز فعالية المكتبة في تقديم خدماتها.

- **تعزيز رضا المستفيدين:** من خلال الالتزام بالمعايير، يمكن تحسين الخدمات بشكل مستمر، مما يؤدي إلى تحقيق رضا المستفيدين ودفع المكتبة نحو الريادة.

- **التقييم الذاتي:** توفر المعايير إطاراً لتقييم الأداء والكشف عن نقاط القوة والضعف، مما يتيح فرصة للتطوير المستمر.

بالتالي، فإن الالتزام بالمعايير يمثل خطوة استراتيجية نحو تحقيق التميز في قطاع المكتبات، حيث تسهم في تحسين الأداء وضمان الجودة وتعزيز مكانة المكتبة كمؤسسة خدمية وثقافية رائدة. (شلواش، 2024، ص:90-92)

3-4-أهداف وضع المعايير والمقاييس في مجال المكتبات والمعلومات:

تطبيق المعايير والمقاييس في المكتبات يلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، حيث يسهم في تطوير الأداء، وتعزيز الكفاءة، وتحقيق الأهداف المتنوعة التي تتجاوز مجرد توفير المراجع البحثية.

ومن بين هذه الأهداف:

1. **تعزيز التعاون وتبادل الخبرات:** تسهم المعايير في تسهيل عملية تبادل المعلومات والخبرات بين المكتبات على المستويات المحلية والدولية، مما يعزز من استغلال الموارد بشكل أفضل.

2. **تحسين جودة الخدمات:** من خلال تقديم مؤشرات نوعية وكمية، يمكن تقييم الأداء بشكل دوري والعمل على تحسين الخدمات المكتبية بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين.

3. **تطوير البنية التحتية والموارد البشرية:** وضع أسس موحدة لتوظيف أمناء المكتبات يضمن اختيار الكفاءات المناسبة، كما أن التحفيز المستمر للموظفين يعزز من جودة الأداء والإنتاجية.

4. **الحفاظ على التراث:** الاعتماد على تقنيات الحفظ والفهرسة وفق المعايير يضمن سلامة المواد النادرة والمهمة، مع تعزيز الوعي بقيمتها الثقافية.

5. **توفير الوصول العام:** استخدام تقنيات البحث المتقدمة وتوفير المواد الرقمية يسهل الوصول إلى الموارد المكتبية دون عوائق، مما يزيد من نسبة الاستفادة.

6. **الاستدامة: تحقيق** الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة والاعتماد على الطاقات المتجددة يضمن استمرارية تقديم الخدمات للمجتمع بشكل مستدام.

7. **تفعيل الثقافة الرقمية:** مواكبة التطورات التكنولوجية يعزز البيئة الرقمية للمكتبات، مما يدعم البحث العلمي والتعلم ويكسب المستخدمين مهارات رقمية جديدة.

8. **قياس الأداء:** استخدام الإحصائيات وآراء المستفيدين لتقييم الخدمات يساعد في تحسين الأداء وتلبية احتياجات الجميع بكفاءة. (شلواش، 2024، ص:95-96)

3-5-أسباب لجوء المكتبات الجامعية الى استخدام المعايير:

ازدادت الأسباب والدوافع التي دفعت إلى اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات، بغض النظر عن طبيعتها أو أنواعها، ويمكن القول إن الأسباب التي استدعت استخدام المعايير في مختلف ميادين الحياة هي ذاتها التي دفعت المكتبات باعتبارها مؤسسات خدمية إلى تبني هذه المعايير، ذلك أن هدفها الرئيسي هو تقديم خدمات محسنة ومناسبة لمختلف فئات المستفيدين على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم العلمية، مع تحقيق التنظيم والفعالية.

وتتجلى أهم الأسباب الداعية إلى هذا التوجه في النقاط التالية: (بوخاري، 2012).

1- وجود تعدد في المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بأداء مهام وخدمات متشابهة وبأنشطة متكررة، ما أوجد الحاجة إلى تقنيات ومعايير تسهم في تنظيم هذه الأنشطة وتقليل التكرار لتحقيق الكفاءة.

2- حرية المكتبات في وضع تقنيات مستقلة لإدارة عملياتها المكتبية أدت إلى عزلة بعضها عن البعض الآخر ونتيجة لذلك ازدادت الخيارات المتاحة أمام هذه المكتبات إلى حد أرهقها بتعدد الإجراءات والمعايير المتفاوتة .

3- اعتماد المكتبات ومراكز المعلومات على نظم خاصة بها انعكس سلبًا على انخراطها في التطورات العالمية بمجال العمليات المكتبية وما يرتبط بها من معايير دولية وخاصة في

الفهرسة وقد أعاقت هذه العزلة المكتبات عن الاستفادة من العمل المنهجي الصحيح ومن إمكانية التشارك العالمي بالمصادر المختلفة والحصول على فهارس موثوقة.

ويُعزى إدخال التقييس إلى قطاع المكتبات والمعلومات والاعتراف به رسميًا إلى الجهود المختلفة لهيئات التقييس الدولية والوطنية، فقد بذلت المنظمات وجمعيات المكتبات حول العالم جهودًا كبيرة لإقرار وإنشاء مجموعة من المعايير الموحّدة لكافة أنواع المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، بما فيها المراجعة الدورية لهذه المعايير لضمان مواكبتها للتغيرات والتطورات المستمرة في مجال المكتبات وتقنياتها.

3-6-أنواع وأشكال المعايير الموحدة:

للمعايير أنواع متعددة منها:

1-معايير كمية: تُعد المعايير الكمية أداة أساسية في تقييم أداء المكتبات وتحسين خدماتها، حيث تتيح قياس الأنشطة والخدمات بشكل رقمي ودقيق. تشمل هذه المعايير جوانب متعددة مثل معدل الاستعارة، الوقت المستغرق في تقديم الخدمة، التكاليف، نسبة الغيابات، دوران الوثائق، الميزانية المخصصة، ومستوى أداء العاملين. كما تُؤخذ نسب رضا المستفيدين بعين الاعتبار لتحديد مدى كفاءة المكتبة في تلبية احتياجاتهم، كما يُمكن من خلال هذه المعايير تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، مما يُساهم في تحسين استخدام الموارد وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين. (عليان، 2014، ص: 317)

2-معايير نوعية: المعايير النوعية هي تلك التي تُركز على تكييف الخدمات والإجراءات في المكتبات بما يتناسب مع ظروفها الخاصة، بعيدًا عن تطبيق معايير موحدة على جميع المكتبات سواء داخل بلد واحد أو عبر بلدان مختلفة. هذه المعايير تعتمد بشكل كبير على التقديرات الشخصية للباحثين وتصوراتهم، مما يجعلها أقل ارتباطًا بقواعد موضوعية صارمة يمكن أن يتفق عليها الجميع.

3-معايير كمية نوعية: وتتعلق بكل من كمية العمل الذي ينبغي أن ينجزه الفرد في فترة زمنية محددة ودقة وصحة العمل في نفس الوقت.

4-معايير التكلفة: تتعلق بتكلفة الموارد والأجهزة والآلات والتكاليف الخاصة بالإعلان والدعاية وغيرها. (رجب، والعسافين، 2023، ص: 7)

كما تتخذ المعايير الموجدة عدة أشكال يمكن تصنيفها في الفئات التالية:

1-القواعد: وهي مجموعة من القواعد التي ينبغي إتباعها عند ممارسة إحدى العمليات الفنية وذلك مثل قواعد الفهرسة والقواعد الخاصة باختصارات العناوين، وهذه القواعد في الأغلب الأعم لها صفة اللزام القانوني، حيث أن إجراء العمليات الفنية بالذات دون إتباع قواعد محددة يصبح ضرباً من المستحيل.

2-التقنيات الدولية (International Codes): حينما تتجاوز القواعد نطاق المكتبة الفردية داخل البلد، إلى نطاق إقليمي أو دولي فإنها في هذه الحالة تصبح تقنيات، حيث توضع أساساً من جانب الهيئات الدولية مثل سلسلة التقنينات التي أصدرتها:(IFLA) في الفهرسة الوصفية.

3-الأنماط التنفيذية (Performance Standards): وهي تلك المعايير التي تعين الحد الأدنى أو المتوسط لما هو مطلوب في جوانب معينة مثل الأثاث أو المبنى أو المجموعات وقد يطلق عليها في بعض الأحيان تقنيات الممارسة مثل (Iso -1953-1960 Code of practice relating elements in the design for library building).

4-القوائم (Lists): وتتضمن القوائم مواداً جاهزة للعمل وذلك مثل قوائم تقنيات أسماء الدول، وتقنيات أسماء اللغات وكذلك قوائم إختصارات عناوين الدوريات، وقوائم رؤوس الموضوعات...إلخ

5-الإرشادات(Directives) : وتضم هذه النوعية مجموعة الإرشادات التي يمكن الإسترشاد بها من جانب الأفراد أو الهيئات عند أداء عمل ما، وأبرز الأمثلة على ذلك: الإرشادات الخاصة بعمليات الإستخلاص والتكشيف أو التحليل الموضوعي. (عبد الحليم، 2007، ص: 9)

3-7-مصادر المعايير في المكتبات الجامعية:

تتنوع المصادر التي تعتمد عليها المؤسسات للحصول على المعايير الموحدة المنظمة لسير العمليات والإجراءات من بين هذه المصادر نجد الفهارس والأدلة الصادرة عن هيئات التقييس المحلية والدولية، الببليوغرافيات الموضوعية، نصوص المعايير ذاتها، بالإضافة إلى الدوريات المتخصصة. فيما يلي سنستعرض كل مصدر على حدى: (راجعي، 2019، ص 39-41).

3-7-1- الفهارس والأدلة الصادرة عن هيئات التقييس القومية والعالمية:

تصدر كل هيئة تقييس دليلًا خاصًا يضم مجموعة المعايير التي أصدرتها خلال فترة زمنية معينة، تختلف هذه الفترة الزمنية من هيئة لأخرى، إلا أن معظم الهيئات تصدر فهارسها وأدلتها بشكل سنوي، كما تختلف طريقة التنظيم والترتيب بين الهيئات، ومن أبرز الأمثلة:

-دليل المواصفات القياسية -الهيئة المصرية للتوحيد القياسي - إدارة المواصفات والمقاييس وحماية المستهلك - وزارة المالية والاقتصاد والتجارة -دليل المواصفات القياسية القطرية -وزارة التخطيط -الجهاز المركزي للتفتيش والسيطرة النوعية - دليل المواصفات القياسية العراقية -الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس - دليل المواصفات القياسية السعودية -كتالوج المعايير البريطانية - (BSI Standards Catalogue)كتالوج معايير - ANSIمعهد المعايير الوطنية الأمريكية - كتالوج - AFNORجمعية التوحيد الفرنسية للمعايير

3-7-2- الببليوغرافيات الموضوعية:

تقوم بعض الهيئات القومية أو الدولية بإعداد ببليوغرافيات متخصصة تغطي جميع المعايير الصادرة في قطاع موضوعي محدد، إلى جانب الفهارس العامة التي توضح المعايير عبر مختلف القطاعات، من أهم الأمثلة في هذا الإطار:

-قائمة الأقسام للمعايير البريطانية- الوثائق الموجهة للمحررين والناشرين وأمناء المكتبات والعلماء في مجال المعلومات

-المنظمة الدولية للتقييس (ISO) – وثائق ومعايير حول المصطلحات والتوثيق.

3-7-3- نصوص المعايير:

تعد النصوص الفعلية للمعايير من أهم المصادر المباشرة للحصول على معلومات دقيقة حول المعايير في مجال معين، تعمل الهيئات المختصة على إدراج قوائم بالمعايير الصادرة ومسوداتها ضمن الوثائق، كما هو الحال مع المعهد الهندي الذي يدرج قائمة بالمعايير الموحدة على الغلاف وفي مقدمة الوثائق، الأمر نفسه ينطبق على المنظمة الدولية للتقييس(ISO) ، حيث تشتمل وثائقها على قوائم بالمعايير والمسودات ذات الصلة.

3-7-4- الدوريات المتخصصة:

تصنف الدوريات المتخصصة إلى نوعين رئيسيين:

النوع الأول :مجلات تصدر عن الهيئات القومية أو الدولية للتقييس، تشتمل على معلومات عن المعايير الجديدة أو المواصفات قيد الإعداد.

النوع الثاني: دراسات تحليلية تتناول مجموعات من المعايير في قطاع معين أو مراجعات حول أحد المعايير المستحدثة، مثل الدوريات المهتمة بمجال المكتبات والمعلومات.

ختامًا، تعد هذه المصادر المختلفة بمثابة أدوات أساسية تساهم في تحقيق التنظيم والتطوير المستمر للمعايير والإجراءات على المستوى المحلي والدولي.

3-8 – المنظمات والاتحادات والجمعيات المصدرة للمعايير في مجال المكتبات:

أولت العديد من المنظمات الدولية والاتحادات والجمعيات المهنية اهتمامًا كبيرًا بضرورة وضع مؤشرات ومعايير تهدف إلى تحسين أداء المكتبات ومراكز المعلومات، يأتي هذا الاهتمام بهدف التغلب على العقبات والتحديات التي قد تعيق المكتبات عن تحقيق رسالتها الأساسية، والمتمثلة في تقديم الخدمات للمستفيدين وضمان رضاهم عن تلك الخدمات، وفيما يلي سنستعرض تعريف الاتحادات

والجمعيات المهنية، بالإضافة إلى الأهداف القيمة التي تسعى لتحقيقها، والتي تشمل الدفاع عن المكتبات وتمثيلها على الصعيد الدولي، الإقليمي، والعربي في مختلف المحافل الدولية.

3-8-1-تعريف الاتحادات والجمعيات المهنية:

تناولت العديد من الدراسات والمراجع مفهوم الاتحادات والجمعيات المهنية من زوايا متعددة، وبناءً على ما تم استنتاجه من هذه الأدبيات:

تُعرِّف ليليا محمد السنوسي الاتحادات والجمعيات المهنية بأنها تجمعات تنظمها مجموعة من المهنيين بهدف الدفاع عن مصالحهم وتنظيم القطاع للارتقاء بالمهنة، وتهدف هذه التجمعات إلى تطوير المهارات المهنية من خلال المشاركة في أنشطة التنمية المهنية، والتفاعل مع الزملاء ذوي الاهتمامات والأهداف المهنية المشتركة، إلى جانب تنظيم دورات تدريبية لأعضائها والاستفادة من نتائج الأبحاث والدراسات وتطبيقها في البيئة العملية (السنوسي، عمران، والعوفي، 2018، ص 148).

أما بالنسبة للاتحادات والجمعيات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات فهي: مؤسسات أو هيئات تطوعية غير ربحية تضم مجموعة من الأفراد العاملين في هذا المجال أو المهتمين به، تجمعهم أهداف واهتمامات مشتركة متعلقة بتخصص المكتبات، تهدف هذه الجمعيات إلى خدمة وتطوير مجال المكتبات والمعلومات، وتسعى لرفع مستوى المهنة المكتبية، بالإضافة إلى تمثيل المتخصصين في هذا المجال بفعالية في المحافل الدولية، حيث تعمل على نقل صوتهم ومناقشة اهتماماتهم بالإنابة عنهم،علاوة على ذلك تقوم هذه الجمعيات بوضع معايير وإرشادات وقواعد أساسية يجب الالتزام بها للنهوض بالمجال وتنظيم العمل فيه .(بن فيجان، 2018)

3-8-2-أهداف الإتحادات والجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات:

تسعى معظم الجمعيات والاتحادات المهنية العاملة في مجال المكتبات والمعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية: (يوسف، عباس، 2018، ص. 189)

1- تحسين وتطوير المكتبات وخدماتها بما يتماشى مع احتياجات المجتمع.

2- تعزيز دور المكتبات وتأثيرها في مختلف المجالات العلمية والثقافية.

3- نشر الوعي بأهمية علم المكتبات والمعلومات والأرشيف، والعمل على الارتقاء به وتعزيز كفاءة خدماته.

4- بناء وتوثيق الروابط العلمية والمهنية والثقافية والاجتماعية بين المتخصصين في مجالي المكتبات والأرشيف، لدعم تطبيق معاييرها عبر المؤسسات المعلوماتية

5- وضع قواعد ومعايير مهنية للمكتبات وضمان تطبيقها، مع توفير اللوائح والمعايير القياسية التي تسهم في تحقيق ذلك.

6- توحيد الجهود في تخصص المكتبات والمعلومات والأرشيف لدفع عجلة التطوير في هذا المجال.

7- تشجيع إنشاء المكتبات بمختلف أنواعها، إلى جانب مراكز التوثيق والمعلومات.

8- دعوة الجهات المسؤولة إلى تخصيص الموارد اللازمة وبذل الجهود لتطوير قطاع المكتبات وتحسين خدماته.

ومن هنا يمكننا ذكر بعض الاتحادات والجمعيات المهنية الناشطة في مجال المكتبات والمعلومات الدولية والعربية والتي من شأنها إصدار المعايير.

3-8-3-المنظمات الدولية:

3-8-3-1-المنظمة العالمية للمواصفات والتقييس الايزو (ISO):

هي اختصار للتسمية (International standerzation Organisation) بمعنى المنظمة العالمية للتقييس التي تشكلت بلندن وتسمى أيضاً الهيئة الدولية للمواصفات القياسية والتي جاءت بهدف

وضع معايير ومواصفات دولية للمؤسسات والمكتبات بغرض تحسين الخدمات وكفاءة العمل مع التحكم في العمليات لضمان الجودة داخل المؤسسات.

تأسست هذه الهيئة بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية في عام 1946، خلال اجتماع جمع 25 دولة في لندن، واختارت مدينة جنيف في سويسرا كمقر لها، تضم الهيئة ممثلين عن هيئات المواصفات والمقاييس الوطنية في 120 دولة، وتهدف إلى تقديم مجموعة من المعايير والمواصفات المتعلقة بخدمات المؤسسات، بما في ذلك منح شهادات للمؤسسات التي تستوفي هذه المعايير في إطار نظام الجودة المعتمد. (حسين، 2022).

وأشارت الباحثة" د .مهلاكشمي" في دراستها الى التالي: تعتبر منظمة المعايير الدولية (ISO) أكثر أداة لإدارة الجودة فعالة على نطاق واسع بجذب أكبر عدد من المستفيدين حيث قامت بسن معايير لتقديم خدمة فعالة للمكتبة مما يحقق الجودة بمعنى ضمان الأمان، الموثوقية، الملاءمة، رضا المستفيد وغيرها من الممارسات التي تجعلها تستحق الحصول على شهادة المطابقة الايزو.

وفي تعريف آخر أشار الباحث "قلوش الطيب" أن المنظمة تختص في نشاط التقييس استجابة للتطورات والتغييرات الحديثة في مجال الجودة وتعمل على ترجمة المواصفات الدولية ونشرها بغرض توحيد المصطلحات التقنية وتعميم خطوات وأساليب التقييم والتنسيق داخل المؤسسات وتمنح القدرة لبلوغ مستويات عالية في تقديم المنتوجات أو الخدمات ومن أهم مواصفتها في مجال المكتبات مؤشرات الأداء ايزو 11620 وايزو 16439 لقياس التأثير في المكتبات.

يتضح من التعريفات السابقة أن منظمة الأيزو تلعب دوراً حيوياً في تطوير وتحديث المعايير بشكل دوري في مجال المكتبات والمعلومات، وذلك لمواجهة التحديات المختلفة التي تواجهها. كما تحدد المنظمة المؤشرات الأساسية لأداء وتنظيم العمليات وتحسين الخدمات، بما في ذلك تنظيم الموارد، توصيف العمليات الفنية، تطوير الموارد البشرية، التعاون مع المكتبات، استخدام التكنولوجيا، وغيرها. ومن الأمثلة البارزة على ذلك، نذكر معيار الأيزو 11620 الخاص بمؤشرات الأداء، الذي أولته

المنظمة اهتماماً خاصاً وجعلته معياراً لنجاح المكتبات من خلال تفعيل وتحسين خدماتها وفق مؤشرات فعالة، ومن الجدير ذكره أنه قد تم إصدار نسخ مستمرة من هذا المعيار في الأعوام 1998 و2008 و2014م، وصولاً إلى النسخة الحديثة الرابعة لعام 2023م، وتعمل المعايير المنبثقة عن هذا المعيار على توحيد الممارسات والعمليات في مجال المكتبات، مما يسهم في تحسين الجودة وتمكين المكتبات من تحقيق أهدافها والتنافس مع غيرها بشكل أكثر فعالية. (شلواش، 2024، ص: 98)

وقد وضعت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) مجموعة من المعايير التي لها علاقة مباشرة بالمكتبات وأنظمة المعلومات، ومنها: ISO/R4 الخاصة بالقواعد الدولية بمختصرات لعناوين المجلات والدوريات، ISO/R8 الخاصة بالمجلدات، ISO/R18 الخاصة بقوائم المختصرات لمحتويات المجلات أو الوثائق الأخرى، ISO/R66 مجموعة المصطلحات الأولية، بالإضافة إلى ISO/R77 الخاصة بالمقاييس الببليوغرافية (العناصر الأساسية) و ISO/R169 الخاصة بالنسخ الورقي والضوئي وغيرها من المعايير المهمة مثل ISO/R215 الخاصة بتقديم محتوى الدوريات (رحايلي، 2005، ص. 52).

وأصدرت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) في مجال إدارة الجودة مجموعة من المعايير في سلسلة ISO 9000 سنة 1987، والتي تضمنت المقاييس الخاصة بأداء الأعمال في المؤسسات والمنظمات، من بين هذه المعايير: ISO 9000 المواصفة الخاصة بتسيير وضمان الجودة، ISO 9001 المواصفة الخاصة بضمان تطبيق العمليات الإنتاجية التجارية طبقًا لنظام الجودة، ISO 9002 المواصفة الخاصة بنموذج ضمان جودة المنتج والتركيب، و ISO 9003 المواصفة الخاصة بنموذج ضمان الجودة من خلال مراقبة التجارب النهائية (زيّات، 2014).

كما يمكن اعتبار منظمة ISO نظامًا متكاملًا يتكون من مجموعة من المعايير والمقاييس التي تتعلق بمختلف نشاطات المؤسسات، ويتم وضعها من قبل المنظمة العالمية للتقييس. من بين هذه المعايير، نذكر معيارين مهمين لتقييم أداء المكتبات:

الأول هو ISO 2789: الذي تم وضعه لتوحيد جهود المكتبات في جمع البيانات الإحصائية على المستوى العالمي، حيث يشمل معلومات عن حجم المجموعات، عدد الإعارات، المصاريف، وعدد الموظفين. كما يركز المعيار على كيفية جمع البيانات بشكل مناسب (Renard, 2007, p. 4)

والثاني هو مواصفة ISO 11620: ISO 11620 : تُعد مواصفة ISO 11620 شاملة لجميع أنواع المكتبات، حيث نشأت استنادًا إلى المعيار ISO 2789 وتشكل نقلة نوعية في مجال تقييم الأداء في المكتبات، صدرت طبعتها الأولى في عام 1998، وتوالت الطبعات فيما بعد، حيث صدرت الطبعة الثانية في 2008، والطبعة الثالثة في 2014، والطبعة الرابعة في 2023. تتضمن المواصفة مجموعة من المؤشرات المفصلة التي تغطي كافة أنواع المكتبات، مما يجعلها مرجعًا شاملاً يمكن أن تعتمد عليه المكتبات، بغض النظر عن الفوارق اللغوية أو الجغرافية، الهدف الأساسي من هذه المواصفة هو وضع مؤشرات دقيقة وملائمة لتقييم الموارد والخدمات المكتبية، بما يبرز جودة الخدمات ويوضح آليات قياس الأداء بشكل موضوعي وفعال (العمروس، 2020، ص. 61-62).

3-8-3-2-الجمعية الفرنسية للتقييس:(AFNOR)

تأسست هذه الجمعية في عام 1926، وهي عضو في المنظمة العالمية للتقييس (ISO)، وتتمثل مهمتها في قيادة وتنسيق عملية وضع المعايير وتعزيز تطبيقها، ويعمل بها حوالي 1200 متخصص في مجالات علمية ومهنية متعددة وتهتم على وجه الخصوص بوضع معايير خاصة بمجال المكتبات، يمكن القول إنها هيئة تقييس فرنسية تعمل في مجالات صناعية وخدمية متعددة، بما في ذلك المكتبات، تقدم هذه الهيئة مجموعة من الممارسات والإرشادات والمعايير القياسية التي تهدف إلى تحسين الأداء وزيادة مستوى الخدمات المقدمة، مما يسهم في إرضاء المستفيدين.

تستخدم الهيئة أساليب لتوحيد العمليات وتعزيز جودة الخدمات، من خلال وضع معايير تضمن التنسيق والتوافق بين الخدمات واحتياجات المستفيدين، وبعبارة أخرى، توفر أدوات قياسية موحدة

لجميع المؤسسات وتعمل على تحديثها، خاصة لمساعدة المكتبات في تحسين خدماتها وتطوير أدائها. (شلواش، 2024، ص: 100)

ومثل بقية المنظمات، تسعى المنظمة الفرنسية للتقييس (AFNOR) إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية التي تأسست من أجلها، ومنها ضمان التحكم الشامل في كافة مجالات الخبرة التكنولوجية من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، دعم تطوير البنية التحتية ونشر الكفاءة عبر تقديم الخبرة الفنية لتعزيز المهارات، وتعزيز المصالح الفرنسية وتمثيلها بقوة على المستويين الأوروبي والعالمي (AFNOR، 2017).

وتملك الجمعية الفرنسية للتقييس العديد من المعايير في مختلف المجالات نوجز أهمها: NFZ11-001 الخاص بالملكية الفكرية للرسائل التجارية، NFZ40-350 سنة 2001 الخاص بفوائد إدارة المحفوظات، NFZ42-01 سنة 2009 الخاص بالأرشفة الإلكترونية والمواصفات الفنية لتصميم وتشغيل نظم الكمبيوتر لضمان حفظ وسلامة الوثائق المخزنة، بالإضافة إلى معايير أخرى متعلقة بفهرسة الكتب والمستندات (زميري، 2015).

3-8-3-3-جمعية المكتبات الأمريكية ALA: (American Libr**ary Association**)

تُعتبر "جمعية المكتبات الأمريكية" واحدة من أقدم وأكبر الجمعيات على مستوى العالم، حيث أُسست في عام 1876 في مدينة فيلادلفيا، تهدف الجمعية إلى تعزيز وتحسين خدمات المكتبات والمعلومات والمهنة المكتبية، مع التركيز على تعزيز التعلم وضمان وصول الجميع إلى المعلومات، وقد اهتمت الجمعية بجميع أنواع المكتبات، بما في ذلك المكتبات الأكاديمية والعامة والمدرسية والخاصة، وكانت أهدافها تتركز على:

- ✓ توسيع خدمات المعلومات بالمكتبات في أمريكا وحول العالم .
- ✓ تكوين بيئة مفتوحة وشاملة وتعاونية مع تحقيق التميز والابتكار والاستدامة بالمكتبات .

وتضم أقسام جمعية المكتبات الأمريكية (ACRL) وفيها تم تصميم معايير المكتبات في التعليم العالي لتوجيه المكتبات لتفعيل دورها في الحرم الجامعي وإثبات قيمتها بإعداد دليل للمبادئ ومؤشرات الأداء والتي تشمل: توفير مساحات جذابة وواسعة تدعم البحث، توفير المجموعات المناسبة لتطوير برامج تعليمية للعاملين، تعيين القادة المناسبين، تقييم وتعزيز الخدمات المقدمة ، عدد الساعات المفتوحة كل أسبوع، النسب المئوية لنفقات مواد المكتبة، عدد الأسئلة المرجعية، عدد الجلسات، وعدد الدورات التي تم دمج أمناء المكتبة فيها...وقد تم الموافقة على هذه المعايير في 2018م من طرف (ALA) بعد مراجعتها والتأكد من أنها أكثر ملاءمة للتطبيق على جميع المكتبات وفحص خدماتها.(شلواش،2024،ص: 103-104)

3-8-3-4-الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيقFID:

ظهر الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق في أواخر القرن التاسع عشر على يد البلجيكيين بول أوتليت وهنري لافونتين، اللذين استشعرا أهمية توثيق وتسجيل الإنتاج الفكري البشري دون النظر إلى أهداف مادية أو نفعية، كرس الاثنان جهودهما لتحقيق هذا الهدف، حيث عملا على تنظيم الإنتاج الفكري العالمي وتصنيفه في شكل فهرس بطاقي شامل يغطي مختلف أنواع الإنتاج الفكري بغض النظر عن شكله، نوعه، بلده، أو مصدره. أطلق عليه اسم الضبط الببليوغرافي العالمي. (حسن، 2023، ص. 10)

في سبيل تحقيق هذا المشروع، قاما بتأسيس المعهد الدولي للببليوغرافيا عام 1895، وأشرفا على عقد المؤتمر الدولي للببليوغرافيا في بروكسل خلال الفترة من 2 إلى 4 سبتمبر من نفس العام.

إثر ذلك، تم تأسيس المكتب الدولي للببليوغرافيا بناءً على مرسوم ملكي بلجيكي صدر في 12 سبتمبر 1895، وفي عام 1911 وبعد انعقاد المؤتمر الخامس للاتحاد، تم نشر أول دائرة بلجيكية متخصصة في مجال المكتبات، وبحلول عام 1914، احتوى الفهرس البطاقي على إحدى عشرة مليون بطاقة، إلى جانب منشورات أخرى ذات طابع توثيقي.

في عام 1938، تغير اسم المعهد ليصبح الاتحاد الدولي للتوثيق، وحتى عام 1960، كان الاتحاد قد أصدر 324 مطبوعاً، كما أصدر في عام 1961 دليلًا لممارسات التوثيق والمعلومات الحديثة، وفي عام 1963 نشر دليلًا لخدمات النسخ الفوتوغرافي والميكروفيلم.

أما في عام 1967، صدرت أدلة خاصة بمصادر المعلومات العالمية كببليوغرافيا عالمية؛ وفي العام التالي (1968)، تم نشر الطبعة الثالثة لدوريات المكتبات والتوثيق.

في عام 1970، طُرح دليل للخدمات الوطنية للمعلومات التقنية. ثم في عام 1971، أعلن الاتحاد عن برنامج جديد نشر تفاصيله في الوثيقة رقم 475 الصادرة في مارس من تلك السنة (المكتبات بين الماضي والمستقبل: الاتحاد الدولي للتوثيق، 2022).

ويسعى الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1) تشجيع البحث العلمي وتطويره في مجال علم المعلومات وإدارتها وتوثيقها، بما يساهم في تنظيم المعلومات وتخزينها واسترجاعها.

2) دراسة قيمة المعلومات والعمل على تقييمها.

3) توفير منصة عالمية لتبادل الأفكار والخبرات من خلال تمكين الأفراد والمنظمات المهتمة بعلم المعلومات من التواصل وتقديم إسهاماتهم.

4) تنسيق الجهود المبذولة على المستوى الدولي.

5) المساهمة في تأسيس وتطوير شبكات دولية متخصصة بنظم المعلومات.

6) التشجيع على إنشاء مراكز متخصصة للمعلومات والتوثيق.

7) وضع مبادئ توجيهية لتنظيم تبادل المعلومات بين المنظمات الأعضاء.

8) التركيز على تطوير أساليب وتقنيات المعلومات الحديثة. (الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق، 2023).

3-8-3-5-الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومعاهدها: IFLA

(International Federation of Library Associations and Institution)

تُعتبر الهيئة الدولية الرائدة التي تمثل مصالح المكتبات والخدمات المعلوماتية ومستخدميها، الصوت العالمي لمهنة المكتبات والمعلومات، فهي تُعد منصة ومنتدى للخبراء والمتخصصين في مجال المعلومات من جميع أنحاء العالم، حيث يتبادلون الأفكار ويعززون التعاون الدولي والبحث والتنمية في جميع مجالات أنشطة المكتبات والخدمات المعلوماتية. (قطر، 2022)

يُعتبر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها أكبر رابطة دولية في هذا المجال ، وعلى مدار الخمسين عامًا الماضية، أصدرت "الإفلا" مجموعة من المعايير لمختلف أنواع خدمات المكتبات والمعلومات، وأصبحت أنشطة المعايير جزءًا أساسيًا من التوجه الاستراتيجي للاتحاد، ولعل أحد الأهداف الحالية للإفلا هو التركيز على الحفاظ على التقيد بأعلى المعايير التي تدعم الممارسات عالية الجودة وتطويرها، كما تقوم الإفلا بتحديث هذه المعايير بانتظام، حيث يعكس كل معيار من معاييرها أفضل الممارسات أو النماذج لنشاط أو خدمة تقدمها. (الشعراوي، 2021، ص: 17-18)

<u>وفيما يلي استعراض للمعايير التي أصدرتها الافلا:</u>

المعيار الأول :أهداف المكتبة:

1. على كل مكتبة جامعية أن تحدد أهدافها بوضوح وأن تجسد هذه الأهداف في بيان يعكس غايات المؤسسة التي تنتمي اليها.
2. إن صياغة بيان الأهداف هو قرار أساسي، لذا فان التغيرات الأساسية في البيان يعكس غايات وأهداف المؤسسة التي تنتمي إليها.
3. في سياق أهداف المكتبة الجامعية المعلن، يجب أن تحتوي المكتبة على هيئة موظفين مناسبة، وموارد تمويلية، ومرافق مادية، ومجموعات وخدمات.

المعيار الثاني :الإدارة والتنظيم:

الإدارة:

1. ينبغي الاتفاق على تحديد وتنظيم المكتبة وهيكلها الإداري.
2. ينبغي تحديد مكان المكتبة بوضوح ضمن هيكل الجامعة، وأن تحدد مسؤوليات سلطة إدارة المكتبة والموظفين التنفيذيين الرئيسيين.
3. ينبغي تحديد السياسات الرئيسية للمكتبة وإجراءاتها، وتسجيلها بصيغة مكتوبة وإتاحتها ومراجعتها باستمرار.

الموظفين:

1. ينبغي توافر عدد كافٍ من الموظفين لتطوير وتنظيم المجموعات المكتبية والحفاظ عليها وتقديم الخدمات والمعلومات الضرورية لتلبية حاجات الجامعة، عدد الموظفين ومؤهلاتهم سيحدد
2. بعوامل خاصة من ضمنها حجم وسعة المجموعات المكتبية، وعدد وحدات المكتبة، وعدد ساعات الخدمة وطبيعة الإجراءات والخدمات المطلوبة.
3. ينبغي أن يطور المكتبيون برامج لتشجيع ومساعدة الموظفين كافة في الترقية والتطوير المهني.
4. يحدد إنجاز الموظفين في نطاق واسع بنوعية المقتنيات المكتبية وخدمات المكتبة، وعلى المكتبة أن تقوم ضمن إطار سياسات الجامعة وإجراءاتها بالتقويم المستمر لإنجاز العمل والتقدير العادل لخدمة الموظفين.

الميزانية والتمويل:

1. عند الحكم على مدى كفاية الموارد المالية للمكتبة ينبغي ربطها بالهدف الرئيسي للجامعة، ومدى البرنامج الأكاديمي للجامعة وعدد طلابها، وعلى المكتبة أن توفر مبالغ كافية لتساعدها في توفير مجموعة مناسبة لإنجاز العمليات وتلبية حاجات القراء.
2. ينبغ أن تكون ميزانية المكتبة جزءً منفصلاً عن ميزانية الجامعة.

المعيار الثالث :خدمات المكتبات ومراكز المعلومات

1. ينبغي أن تكون الخدمات التي تقدمها المكتبة ذات علاقة واضحة بأهداف الجامعة.
2. ينبغي تقديم خدمات المكتبة بطريقة تشجع وتسهل الاستخدام الأمثل للمعلومات المستخدمة في كل الأشكال من قبل موظفي المكتبة.
3. ينبغي على المكتبة أن تساهم في تطوير الطرائق المختلفة للإعارة بين المكتبات لضمان إكمال الموارد الحلية الخاصة بحاجات البحث وتوفير المواد المكتبية.

المعيار الرابع :المقتنيات (المجموعات):

1. ينبغي أن تكون مقتنيات المكتبة بحجم وسعة كافيتين لتدعيم الحاجات الإرشادية الكاملة للجامعات ولتسهيل برامج البحوث.
2. ينبغي أن تتضمن مجموعة المكتبة كماً جيداً من أوعية المعلومات تساعد الطلاب أثناء دراستهم أو عند إعدادهم لرسائلهم الجامعية.
3. ينبغي على المكتبة أن تساهم في تطوير الطرائق المختلفة للإعارة بين المكتبات لضمان إكمال الموارد المحلية الخاصة بحاجات البحث وتوفير المواد المكتبية.
4. يجب أن تكون إجراءات الإعارة مناسبة وفعالة.

المعيار الخامس: التكنولوجيا:

1. ينبغي أن تستفيد المكتبة من التقنيات المتاحة والمناسبة والمتضمنة.
2. إعداد البيانات الرقمية، ونظم الاتصالات تلبية لتحقيق أهدافها. (عثمان، ابراهيم، 2020، ص: 272-273)

3-8-3-6-منظمة اليونيسكو UNESCO:

تأسست منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) عام 1945م، وتلعب دوراً مهماً في دعم التعليم من خلال تقديم دورات وبرامج تدريبية في العالم، ومن ضمن اهتماماتها المكتبات

فهي تشجع على تبادل المعلومات ونشرها على نطاق واسع وفي عام 1977م أصدرت مكنز ليستخدم كأداة للتكشيف يشمل على حوالي (8600) مصطلح باللغة (العربية، الفرنسية، الانجليزية) ويعالج الموضوعات التالية :التربية، علم المعلومات والمكتبات، الاتصال، علم المحيطات، الثقافة وغيرها وتسعى لدعم معايير تنظيم وتجهيز المعلومات. (شلواش، 2024، ص: 103)

3-8-3-7-مكتبة الكونجرس L C (Library of Congress):

"تعد هذه المكتبة في حد ذاتها معملاً لإصدار المعايير الموحدة في شتى مجالات المكتبات والمعلومات مثل الفهرسة الوصفية، والفهرسة الموضوعية والتصنيف، إلى جانب سلسلة من الأشكال الخاصة بالفهرسة المقروءة آلياً لأوعية المعلومات من كتب ودوريات وخرائط وغيرها". (الشعراوي، 2021، ص: 23)

3-8-3-8-المعهد الوطني الأمريكي للمعايير :(ANSI)

هيئة وطنية أنشأت عام 1918 لتسهيل التوحيد القياسي داخل المؤسسات يضم المعهد 1400 هيئة ومنظمة حكومية غير هادفة للربح وفيما يخص معايير علم المكتبات فإنها تتم بواسطة المنظمة الوطنية لمعايير المعلومات، حيث أشارت د يسرية عبد الحليم زايد في كتابها إلى اهتمام المنظمة الوطنية لمعايير المعلومات بتكنولوجيا المعلومات والتوثيق وأصدرت ما يقارب 157 معياراً في مجال المكتبات والمعلومات ويتم نشر بيانات هذه المعايير في المطبوع السنوي الذي تصدره بعنوان (Catalog Of American National Standards Institute). (شلواش، 2024، ص: 101)

3-8-4-المنظمات القومية والإقليمية:

3-8-4-1-المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم:ALESCO :

تأسست في عام 1970 كواحدة من منظمات جامعة الدول العربية التي تهدف إلى صون الثقافة العربية، تُعد الوكالة جهة متخصصة تعمل في نطاق الجامعة، وتركز على تطوير الأنشطة المرتبطة بمجالات التربية والثقافة والعلوم في أرجاء الوطن العربي وتنسيقها. (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2022)

تضم المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم في عضويتها 22 دولة عربية، وتشمل هيكلها التشريعي المؤتمر العام، الذي ينعقد كل سنتين، حيث يتجمع ممثلو الدول الأعضاء لمناقشة السياسات والخطط المستقبلية، كما يمتلك المجلس التنفيذي الذي يعقد ثلاث اجتماعات عادية على الأقل خلال كل دورة مالية، وهو المسؤول عن متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها في المؤتمر العام، من الناحية التنفيذية، يتم اختيار المدير العام للمنظمة من قبل المؤتمر العام لفترة أربع سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة، كما يتم تعيين مدير عام مساعد لدعمه في إدارة العمليات اليومية، يشمل الهيكل الفني والإداري للمنظمة الإدارات المختلفة التي تتخصص في مجالات مثل التربية، الثقافة، العلوم، البحث العلمي، والمعلومات والاتصال، إضافة إلى الشؤون المالية والإدارية.

تسعى المنظمة إلى تحقيق عدة أهداف استراتيجية، أهمها تطوير استراتيجيات جديدة لتحسين مجالات التربية والثقافة والعلوم، بما يتماشى مع احتياجات المجتمع العربي المتغيرة. كما تلعب المنظمة دوراً مهماً في التنسيق بين الدول العربية لتعزيز التعاون المشترك في المجالات المذكورة من خلال تبادل الخبرات والأفكار، من أولويات المنظمة الحفاظ على التراث العربي الإسلامي، سواء كان ذلك من خلال صيانة المخطوطات التاريخية أو التحف الأثرية والمواقع التاريخية الهامة، كما تساهم المنظمة في جمع وتنظيم المعلومات، ونشرها لتلبية احتياجات المؤسسات التربوية والعلمية في الدول العربية، هذا

بالإضافة إلى تشجيع البحث العلمي عبر تنظيم دورات تدريبية متخصصة في تلك المجالات لتوفير المهارات والموارد البشرية المؤهلة.

من خلال تلك الجهود، تسعى المنظمة إلى تحسين مستوى التعليم، الثقافة، والعلوم في العالم العربي، وجعل هذه المجالات أكثر توافقاً مع التطورات العالمية من خلال توفير منبر تعاوني فعال. (الهياجي، 2016)

3-8-4-2-الفهرس العربي الموحد: (Arab Union Catalog)

مشروع غير ربحي يهدف إلى توحيد الفهرسة الببليوجرافية للإنتاج الفكري العربي (منشور/غير منشور) في مكتبات عربية وأجنبية، عبر قاعدة بيانات موحدة تعتمد معايير دولية (مثل مارك21 وقواعد الفهرسة الأنجلوأمريكية)، مما يُسهّل تبادل التسجيلات ويقلل التكاليف والجهود المكررة.

بدأ المشروع عام 2002 بمكتبة الملك عبد العزيز العامة (بمشاركة 5 مكتبات سعودية)، وتوسع ليشمل 5000 مكتبة عربية وأجنبية بحلول 2012، مع نمو قاعدة بياناته من 130 ألف إلى 1.6 مليون تسجيلة، يعتمد الفهرس معايير عالمية مُعدّلة لخصوصية الكتاب العربي، ويشمل قوائم موضوعات موحدة تضم 190 ألف رأس.

من أبرز أهدافه:

- حصر الإنتاج الفكري العربي ونشره عالميًا.
- توحيد معايير الفهرسة والتصنيف.
- خفض تكاليف العمليات المكتبية.
- دعم البحث العلمي وحركة النشر.
- تعزيز التعاون بين المكتبات والمفكرين العرب. (الجابر، 2011)

3-8-4-3-الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة (EOS):

الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة تُعتبر المرجع الوطني المعتمد والجهة الرسمية الوحيدة في مصر المسؤولة عن جميع أنشطة إعداد وإصدار المواصفات القياسية المصرية في مجالات متعددة، بما في ذلك مجال التوثيق والمعلومات، وقد أصدرت الهيئة حوالي عشرة آلاف مواصفة قياسية بالإضافة إلى ألف مشروع مواصفة، بهدف توحيد المعايير في الإدارات العامة وتوفير الأدوات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات، وضمان إزالة العوائق الفنية التي تعترض الخدمات والأنشطة، وتتلخص أهداف الهيئة وفقًا لموقعها الرسمي في النقاط التالية:

- إعداد وإصدار المواصفات القياسية المصرية للخدمات والأدوات والأجهزة وأساليب القياس والمعايرة.
- تقديم الاستشارات الفنية الخاصة بالتغلب على المشاكل التكنولوجية.
- تحقيق الفعالية والملاءمة في تقديم الخدمات والأنشطة والعمل على تطوير المواصفات بما يتماشى التكنولوجيات الحديثة واحتياجات المستفيدين. (الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، د.ت.)

3-8-4-4-الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم):

تأسس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في عام 1986 بمدينة القيروان في تونس، على يد ممثلين عن جمعيات مكتبية عربية، بالإضافة إلى أساتذة وخبراء ومديري مكتبات، يقع مقره في العاصمة تونس، ويضم أعضاء من 20 دولة عربية، يسعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من بينها:

- ✓ تعزيز علاقات التعاون بين الجمعيات والمؤسسات المكتبية في الوطن العربي
- ✓ العناية بالتراث العربي (المكتوب، السمعي، البصري) الموزع في كل مكان والتعريف به
- ✓ المساعدة على الارتقاء بالمهنة والرفع من منزلتها.

- ✓ إعداد وتشجيع البحوث العلمية والدراسات في مجال المكتبات والمعلومات وعقد الندوات والمؤتمرات والحلقات الدراسية المتخصصة.

وقد قام الاتحاد العربي بإصدار مجموعة من المعايير في مجال المكتبات والمعلومات

وهي:

- ☒ معايير(اعلم) المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية.
- ☒ معايير(اعلم) لاعتماد برامج التدريب في المكتبات والمعلومات.
- ☒ المعايير العربية الموحدة للوعي المعلوماتي.
- ☒ المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة.
- ☒ المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم.
- ☒ المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. (الشعراوي،2001، ص:24-25)

<u>وفيما يخص المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية فقد اشتمل على التقسيمات التالية:</u>

- التنظيم الإداري والمالي.
- عضوية المكتبة في الاتحادات المهنية العربية والعالمية.
- تصميم المبنى وتوزيع المساحات.
- أنظمة الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات.
- سياسات بناء المجموعات وتنميتها.
- أنظمة الإجراءات الفنية (الفهرسة، التصنيف، التحليل الموضوعي).
- النظم الآلية.
- خدمات المعلومات التقليدية والرقمية.
- سياسات التسويق والترويج.
- الموقع الإلكتروني للمكتبة.

وكما نرى أن التفصيلات هي أهم ما يلاحظ في المعيار العربي الموحد ومن الجدير بالذكر أن هذه المعايير قد تمت ترجمتها للعديد من اللغات ومن ضمنها اللغة العربية.

وسيتناول الباحث في الجانب الميداني من البحث مؤشرات المعيار العربي الموحد بشكل تفصيلي.

وفي الجدول التالي قام الباحث بمقارنة بسيطة بين معايير جمعية المكتبات والمعيار العربي الموحد:

الجدول رقم (2): مقارنة بين معايير جمعية المكتبات والمعيار العربي الموحد

م	***معايير جمعية المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات***	***المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية***
1	صدرت لأول مرة في 1959م	صدرت أول مرة في 2013م
2	نطاقها دولي	نطاقها عربي
3	جاءت التعديلات في الإصدارات نتيجة للعديد من الخبرات من جانب الجهات المتخصصة وأيضاً لمواكبة التطورات العالمية في مختلف المجالات	الإصدارة الأولى
4	المعايير وصفية فقط	المعايير وصفية وأحيانا كمية
5	ترشد إلى كافة الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق ذلك وتترك للمكتبة أن تزيد حسبما أرادت	لا ترشد إلى الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق المعيار
6	القصور في شرح المعايير	التفصيل الدقيق لكل جوانب المعيار
7	تحدد الأدلة والوثائق التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق المعايير بطريقة صحيحة	لا تحدد الادلة والوثائق التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق المعايير بطريقة صحيحة
8	لا توفر نماذج جاهزة محددة	لا توفر نماذج جاهزة محددة

	يمكن التعامل معها وتطبيقها لتقييم عمل المكتبة	يمكن التعامل معها وتطبيقها لتقييم عمل المكتبة
9	لا توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة	لا توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة

3-9 – استعراض لتجارب دولية في مجال المعايير الدولية للمكتبات الجامعية:

(البصيص، الأسود،2021، ص:12-19)

أولاً: التجربة الأمريكية:

اعتمدت جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (ACRL) في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2011 إطارًا معياريًا لضمان جودة المكتبات الأكاديمية، يهدف هذا الإطار إلى توجيه المكتبات نحو أداء دورها بفعالية كشريك رئيس في العملية التعليمية، وداعم أساسي لأهداف المؤسسة الأم.

تركز المعايير على الالتزام المهني المؤسس على مؤشرات أداء قابلة للقياس، تتجاوب مع حاجات المستفيدين، كما تشدد على أهمية استخدام أدوات تقييم كمية ونوعية، وتوظيف نتائج هذه التقييمات لتحسين الأداء بصورة مستمرة.

يتألف الإطار من تسعة مبادئ محورية، ينبثق عنها 57 مؤشرًا، تغطي المجالات التالية:

- الكفاءة المؤسسية: لقياس المخرجات المرتبطة بالأداء المؤسسي.
- القيم المهنية: مثل حرية الوصول للمعلومات، والملكية الفكرية، وخصوصية المستفيدين.
- الدور التعليمي: الذي يبرز التعاون بين المكتبة والهيئة الأكاديمية.
- الاكتشاف: تمكين المستفيد من الوصول إلى الموارد باستخدام أدوات وتقنيات حديثة.
- المجموعات: جودة بناء وتنمية المجموعات لتلبية متطلبات البحث والتعليم.
- الفضاء المكتبي: بوصفه بيئة محفزة على التعلم والتفاعل الفكري.

- الإدارة: كفاءة التخطيط وتخصيص الموارد بما يتوافق مع أهداف المؤسسة.
- العاملون: مدى تأهيل الكوادر البشرية واستمرار تنميتها مهنياً.
- العلاقات الخارجية: انفتاح المكتبة على المجتمع الجامعي والمحلي.

ثانيًا: التجربة الفلبينية:

قامت الجمعية الفلبينية للمكتبات الأكاديمية والبحثية بإصدار أول مجموعة معايير وطنية موحدة لتقييم جودة المكتبات الجامعية عام 2000، وتم تحديثها في 2010 بما يتلاءم مع التطورات التقنية المتسارعة.

تستهدف هذه المعايير المؤسسات التي تقدم برامج أكاديمية في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، وتغطي ثمانية مجالات رئيسية، تتفرع إلى 109 معيارًا، وهي:

الرؤية والرسالة والأهداف.

الحوكمة والإدارة.

الموارد البشرية.

الموارد المالية.

تنمية المجموعات.

الخدمات المقدمة.

البنية التحتية والتسهيلات.

الشراكات والربط الشبكي.

يشكل هذا الإطار أداة لتقييم شامل يعكس التكامل بين المكونات الإدارية والفنية، ويهدف إلى تعزيز مساهمة المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.

ثالثًا: التجربة الكندية:

لم تعتمد الجمعية الكندية لمكتبات الكليات والمكتبات الجامعية معايير موحدة بالمعنى التقليدي، بل اعتمدت نهجًا مرنًا يركّز على محاور نوعية تُستخدم كمرجعية في تطوير الأداء، وقدمت الجمعية مجموعة من الإرشادات والممارسات الفضلى ضمن الموضوعات التالية:

الإتاحة.

الإدارة.

الميزانية والتمويل.

الاتصال والتكامل المؤسسي.

التعاون المؤسسي.

تنمية المجموعات.

البنية التحتية.

التعليم والمحو المعلوماتي.

التخطيط الاستراتيجي.

الموارد المتنوعة.

الخدمات المقدمة.

الكوادر البشرية.

المؤشرات والإحصاءات.

تُوظف هذه المحاور كأدوات مرجعية لتوجيه المكتبات نحو التميز، دون إلزام بنموذج معياري صارم.

رابعًا: تجربة اتحاد الجامعات العربية:

وضع اتحاد الجامعات العربية إطارًا معياريًا متكاملاً يتكون من أحد عشر محورًا، تُعنى الجوانب المرتبطة بالمكتبات الجامعية بتوفير متطلبات تنظيمية وتمويلية وتجهيزية. ويُعد هذا الإطار شرطًا أساسياً ضمن منظومة الاعتماد المؤسسي، ويشمل متطلبات مثل: تنوع مصادر المعلومات، المؤشرات الكمية الخاصة بالمجموعات والتقنيات، جودة المنشورات العلمية، التمويل الكافي، التجهيزات التقنية، توافر الكفاءات البشرية، خطط التدريب المستمر، الربط بشبكات المعلومات، وتوفير البنية التحتية المناسبة.

خامسًا: التجربة الإماراتية:

اعتمدت معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بدولة الإمارات عشرة مؤشرات رئيسة لتقييم أداء المكتبات الجامعية، تشمل: السياسات والإجراءات، جودة الخدمات التقليدية والإلكترونية، دعم المستفيدين، ملاءمة المقتنيات للبرامج الأكاديمية، التعاون المؤسسي، كفاءة الموارد البشرية وتدريبها، وجود آليات للتقييم الذاتي، وإعداد الخطط المستقبلية لتطوير المكتبة.

سادسًا: التجربة المصرية:

أبرزت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر أهمية الدور البحثي للمكتبات، لا سيما عبر إنشاء قواعد بيانات لبحوث أعضاء هيئة التدريس وتشجيع النشر الدولي. كما وضعت مجموعة من المعايير التنظيمية والفنية لتقييم المكتبات، من أبرزها: ملاءمة المساحة والتجهيزات، تنوع الموارد، توظيف التقنيات الحديثة، كفاءة الإدارة والعاملين، وجود أنظمة لتلقي الشكاوى، تقييم رضا المستفيدين، إجراء الإحصاءات الدورية، وتوفير الكتب الدراسية.

سابعًا: التجربة السعودية:

حددت هيئة تقويم التعليم والتدريب في المملكة العربية السعودية مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية لتقييم المكتبات الأكاديمية، أبرزها: نسبة مجموعات المعلومات إلى أعداد الطلاب، مدى تغطية

الاشتراكات في الدوريات، نتائج استطلاعات الرضا، وعدد الأجهزة التقنية مقارنة بالمستفيدين، وذلك لضمان فعالية الخدمات وجودتها.

ثامنًا: التجربة السورية:

أصدرت وزارة التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية وثيقة المعايير المرجعية الوطنية، التي تتضمن اشتراطات خاصة بالمكتبات الجامعية ضمن منظومة الاعتماد. وشملت هذه المعايير: الحد الأدنى من المساحات المخصصة، معدل توافر مصادر المعلومات، متطلبات الأثاث، عدد العاملين المؤهلين، تنظيم المجموعات الورقية والإلكترونية، وتوفير الحواسيب التي تتيح الوصول إلى مصادر المعلومات محليًا ودوليًا.

3-10-تحديات تطبيق المعايير الموحدة في المكتبات الجامعية:

تعاني المكتبات الجامعية من جملة من التحديات التي تحول دون التطبيق الفعّال للمعايير الموحدة في تقديم خدماتها المختلفة، وتشير دراسة أجرتها البداعية وآخرون (2017) إلى أن من أبرز هذه التحديات ما يلي:

أولًا: التحديات الإدارية:

تُعاني بعض المكتبات من تعقيد الإجراءات الإدارية، وافتقارها إلى المرونة المطلوبة، لا سيما في المؤسسات التي تتبع نمط الإدارة السلطوية، في مثل هذا السياق يكون تطبيق المعايير عملية تنفيذية خالية من أي تطوير حقيقي خاصة إذا غاب عن صُنّاع القرار إدراك القيمة الحيوية لدور المكتبة الجامعية في دعم العملية الأكاديمية.

ثانيًا: التحديات المالية:

يُعد تقليص الميزانية المخصصة للمكتبة من أبرز المعوقات، حيث يؤدي إلى تقليص فرص الحصول على مصادر جديدة للمعلومات، أو الاشتراك في قواعد البيانات، إلى جانب صعوبة تمويل برامج التدريب المهني للعاملين.

ثالثًا: التحديات التقنية:

رغم وجود وحدات خاصة بالنظم الآلية داخل المكتبات، إلا أن ضعف المهارات التقنية لدى بعض العاملين، إلى جانب غياب توزيع واضح للمهام، يُشكل عائقًا أمام تطبيق المعايير التقنية الحديثة بكفاءة.

رابعًا: التحديات اللغوية:

تُعد اللغة من بين الحواجز التي يواجهها موظفو المكتبات عند التعامل مع المعايير الصادرة بلغات أجنبية، مما يقلل من قدرتهم على استيعابها وتطبيقها بالشكل السليم.

ومن جهة أخرى أبرز عبد العاطي (2014) في دراسته حول مؤشرات أداء المكتبات أن العوائق التي تحول دون تطبيق المعايير تنقسم إلى ثلاثة محاور رئيسية: ظروف خارجية متعلقة بالمجتمع، وأخرى ترتبط بالإدارة، بالإضافة إلى أسباب ترتبط مباشرة بأداء العاملين.

أولًا: الظروف المجتمعية المحيطة:

تؤثر المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في فاعلية أداء المكتبات وقدرتها على الالتزام بالمعايير، فخلال ثورة 2011 في مصر، على سبيل المثال، أدى غياب الأمن إلى تراجع الإقبال على المكتبات بشكل ملحوظ، حيث فضّل العديد من أولياء الأمور إبقاء أبنائهم في المنزل خوفًا على سلامتهم، كما ساهمت الأزمة الاقتصادية في تقليص عدد المشتركين نتيجة لزيادة الرسوم وإلغاء التخفيضات، مما أدى إلى تقليص الخدمات وعدم القدرة على الالتزام بالمعايير.

ثانيًا: مشكلات إدارية داخلية:

تفتقر بعض المكتبات إلى مشاريع واضحة تستند إلى مؤشرات أداء عالمية، كما يغيب فيها وجود وحدات مختصة بالإحصاء وضبط الجودة، والتي تلعب دورًا حاسمًا في تحديد مؤشرات قياس الأداء ووضع الخطط التصحيحية، ومن أوجه القصور الإضافية، عدم تحديد أهداف رقمية شهرية للموظفين، مما يضعف من وضوح التوقعات ويؤدي إلى سوء التقييم. كذلك، تعتمد بعض المكتبات على مقارنة غير دقيقة للمؤشرات وفق الشهور الميلادية فقط، متجاهلة تأثير المناسبات الدينية مثل شهر رمضان، يضاف إلى ذلك غياب ثقافة تقييم الأداء القائم على الإحصاءات، والاعتماد على تصورات ذاتية غير دقيقة عن جودة الأداء.

ثالثًا: قصور في أداء الموظفين:

تشمل المشكلات المرتبطة بالعاملين ضعف التدريب المهني، وغياب فرص التطوير الوظيفي، إضافة إلى البقاء في نفس المنصب لفترات طويلة دون تحفيز، مما ينعكس سلبًا على الحافزية. كما أن اتخاذ القرارات من قبل الإدارة دون إشراك الموظفين يؤدي إلى تراجع الحماس في تنفيذها، وتؤثر ثقافة إلقاء اللوم على الأفراد بدلًا من تحليل العمليات في انتشار بيئة سلبية تعيق التقدم والتحسين المؤسسي.

خلاصة الفصل الثالث:

تعرضنا في هذا الفصل لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالمعايير وأهميتها ومعوقات تطبيقها وجهات إصدارها، واستعرضنا تجارب بعض الدول في مجال المعايير الدولية ومن خلال التعمق بالمعايير التي وردت توصل الباحث لقائمة طويلة من المعايير والمؤشرات التي تخص المكتبات الجامعية والتي تتشابه إلى حد كبير وتنصب كلها في تطوير المكتبات الجامعية ، وقام الباحث بإجراء مقارنة بسيطة بين مؤشرات معايير جمعية المكتبات الأمريكية ومؤشرات المعيار العربي الموحد الذي أثبت شموليته واحتوائه لمختلف تفصيلات المكتبات الجامعية ونتيجة لذلك قرر الباحث اعتماد مؤشرات المعيار العربي الموحد لإجراء دراسته الميدانية في الفصل التالي.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

تقييم أداء مكتبات جامعة دمشق (المكتبة المركزية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الطب،
مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية الفنون)

من خلال مؤشرات المعيار العربي الموحد

واقتراح مشروع معايير مستوحاة من المعايير العربية والدولية، يمكن الإعتماد عليها في المكتبات الجامعية السورية.

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى مكتبات جامعة دمشق محل الدراسة، ثم عرض وتحليل البيانات، التعليق عليها وتفسيرها، اقتراح معايير للمكتبات الجامعية السورية، والوصول إلى النتائج العامة للدراسة مروراً بالنتائج على ضوء الفرضيات لنختتمه بمقترحات الدراسة.

4-1-مكتبات جامعة دمشق:

المكتبة الجامعية جزء لا يتجزأ من الجامعة، وأهدافها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بها، حيث تعمل على خدمة المناهج التعليمية ومساعدة الطلاب على إعداد أبحاثهم ورسائلهم وحلقات بحثهم المكلفين بها في مختلف الموضوعات.

كذلك تقديم المعلومات المتعلقة بالأبحاث لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب الباحثين والتي تغني المعرفة البشرية وتنمّيها.

وفيما يلي سنقدم بعض المعلومات عن مكتبات جامعة دمشق التي تم دراستها وتقييمها في الجانب الميداني من دراستنا:

4-1-1 -المكتبة المركزية:

كانت بدايتها مع نشوء جامعة دمشق عام 1903م ثم تطورت بشكل متلاحق مع تطور الجامعة حتى عام 1956م حيث تأسست المكتبة المركزية بمبناها الحالي ونشأت نتيجة لتطور جامعة دمشق وتطور مقتنياتها، وازدياد خدماتها، كما تطور نظام التصنيف في هذه المكتبة، فبعد أن كان نظام التصنيف المتبع في العشرينيات والثلاثينيات يقتصر على تصنيف وفرز الكتب إلى أربعة حقول أساسية تتمثل في الأحرف الأولى من الأسماء الفرنسية لهذه الحقول التي تتوزع عليها كتب الجامعة:

"الطب/M" – "الحقوق/D"-"الآداب/L" – "العلوم/S"

تم تطبيق نظام الجداول من قبل الدكتور يوسف العشي الذي استلم إدارة مكتبة الجامعة السورية والذي وضعه لتصنيف كتب المكتبة الظاهرية ويعتمد على مبدأ تقسيم العلوم إلى (53) فناً وترمز لكل علم برقم يتفرع ويتجزأ وفق الحاجة.

ومع توسيع مكتبة الجامعة، تم اعتماد خطة تصنيف ديوي العشري للكتب الأجنبية، أما خطة التصنيف المعتمدة في الوقت الحاضر هي خطة تصنيف ديوي العشري المعدلة التي تمت ترجمتها ونشرها من قبل المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة.

تحتوي المكتبة على أكثر من (90000) كتاب باللغة العربية وأكثر من (78500) كتاب باللغة الإنكليزية والفرنسية، وحوالي (10000) كتاب باللغة الروسية والألمانية واللغات الأخرى، وتضم حوالي (800) دورية باللغة العربية، و (350) دورية أجنبية وأكثر من (3200) رسالة ماجستير ودكتوراه.

يتألف مبنى المكتبة المركزية من أربعة طوابق: (قبو أرضي + ثلاثة طوابق تعلوه)، وقد قسمت هذه الطوابق بشكل يخدم أوجه العمل المكتبي كلها، حيث تم إشغال القبو لصالح الخدمات الطلابية، وتم إستغلال قاعات الطابق الأرضي كقاعات دراسية للطلاب، وقاعة تستخدم كمخبر للميكروفيلم والميكروفيش، وتقسم المكتبة إلى:

قسم الإعارة:

يضم مستودعي الكتب العربية والأجنبية ورئيس قسم الإعارة هو المسؤول عن هذه الكتب ويقوم هذه القسم بإعارة الكتب للطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية وإعادة الكتب المعارة في أوقاتها المحددة ويقوم بتسجيل الكتب الواردة حديثاً وتحويلها إلى قسم التصنيف والفهرسة، ومنح براءات الذمة للخريجين من الطلاب والمحالين إلى التقاعد من المدرسين والموظفين في جامعة دمشق.

قاعة المراجع والبحث العلمي:

وهي مخصصة للمراجع العامة والمتخصصة باللغات العربية والإنكليزية والفرنسية والروسية والألمانية ويسمح بارتيادها لطلاب الدراسات العليا والمعيدين وأعضاء الهيئة التدريسية، وتعتمد القاعة نظام الرفوف المفتوحة حيث تعرض فيها الموسوعات والكتب المرجعية الأخرى ومرتبة وفق تصنيف ديوي العشري.

قسم فهرسة وتصنيف الكتب العربية:

من مهامه تصنيف الكتب العربية وفهرستها، وإدخال البطاقات إلى الفهارس العربية والإشراف عليها ويعتمد هذه القسم ثلاثة أنواع رئيسية من الفهارس: الموضوعات والمؤلفين والعناوين.

قسم فهرسة وتصنيف الكتب الأجنبية:

ويقوم بتصنيف وفهرسة الكتب باللغتين الفرنسية والإنكليزية بصورة أساسية إضافة إلى بعض اللغات الأخرى.

قسم الدوريات:

ويضم هذا القسم قاعة الدوريات حديثة الورود والتي تجمع خلال عام كامل من صدورها، وترتب وفق أقسامها الموضوعية ولها بطاقة خاصة تسجل وفق الورود وترتب ترتيباً هجائياً، ثم تسجل في آخر العام في سجل بطاقات الكارديكس، وتضم هذه القاعة أماكن خاصة للمطالعة وتتبع نظام الرفوف المفتوحة، ويشمل هذه القسم على دوريات باللغات العربية والانكليزية والفرنسية والألمانية والروسية من المجلات والصحف، ويتبع هذا القسم مستودع كبير للدوريات العربية والأجنبية، ويتم تجليد الدوريات بشكل مستمر.

قسم منشورات الأمم المتحدة:

يضم هذا القسم منشورات الأمم المتحدة بهيئاتها ومنظماتها.

قسم الرسائل الجامعية:

ويضم الرسائل الجامعية التي تصدر عن كليات جامعة دمشق من ماجستير ودكتوراه، إضافة إلى بعض من مشاريع تخرج قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق، وترتب الرسائل هجائياً وفق الكلية الصادرة عنها.

قسم التبادل والهدايا:

ترتبط جامعة دمشق بجملة من العلاقات مع المكتبات والمؤسسات والمراكز العلمية والجامعات العربية والأجنبية، وتحصل المكتبة المركزية من هذه المراكز والمؤسسات على الكثير من المطبوعات والكتب العربية والأجنبية، ويقوم بدوره قسم التبادل والهدايا بإرسال قوائم المكتبة المركزية المعدة للتبادل والإهداء إلى هذه المراكز ويزودها بما تختاره من كتب، علماً أن قوائم المكتبة المركزية المعدة للتبادل تتألف من مطبوعات جامعة دمشق من الكتب والدوريات.

قسم التزويد والمحاسبة:

يتلقى وينظم عمليات الشراء من الكليات والمكتبة المركزية، ويقوم بالاحتفاظ بالكتالوجات الأجنبية وقوائم الكتب العربية.

قسم النسخ والتصوير: يقوم بأعمال التصوير والنسخ لطلبات المستفيدين.

قسم التجليد: يقوم بعملية التجليد للكتب والدوريات وترميم المهترئ منها.

وهناك أيضاً الديوان والشؤون الإدارية وغرف المطالعة حيث يوجد في المكتبة قاعة مطالعة تتسع ل (600) شخص، ويوجد قاعات فرعيه في قسم الدوريات وقسم منشورات الأمم المتحدة.

يوجد نوعين من الإعارة: داخلية خاصة بالكتب النادرة والأعمال المرجعية وخارجية لمستفيدي الجامعة ويمكن استعارة كتابين في آن واحد.

أما العاملون في المكتبة فتتنوع مؤهلاتهم، فمنهم من خريجي قس المكتبات والمعلومات ومنهم خريجي لغة انكليزية وفرنسية، وتتنوع وظائفهم داخل المكتبة، فمنهم إداريين وفنيين، وجميعهم يعملون على إنجاح المكتبة وإنجاز مهامها. (مقابلة مدير المكتبة المركزية في جامعة دمشق في (2024/6/25).

4-1-2-مكتبة كلية الطب بجامعة دمشق:

تتألف المكتبة من طابقين وتصل مساحتها إلى(2000) متر مربع، الأول يحتوي قاعة فسيحة للمطالعة والدرس، ومستودع للكتب، أما الثاني مخصص للمكتبة الإلكترونية، وتقدم هذه المكتبة خدماتها للطلاب والباحثين ويبلغ عدد محتوياتها (10000) كتاب باللغة الانكليزية، وتتزود المكتبة بالكتب والدوريات عن طريق الشراء، حيث تقوم الأقسام في كلية الطب برفع قوائم بأسماء الكتب التي يحتاجها كل قسم وتقوم مديرية المكتبات بشرائها من الجهات المختصة بعد موافقة عميد الكلية، ثم تسلم إلى مكتبة الطب البشري أصولاً، وأحياناً تقوم بعض المنظمات والهيئات مثل منظمة الصحة العالمية بإهداء المكتبة بعض من إصداراتها، إضافة إلى قيام بعض الأشخاص بتقديم بعض الكتب كهدايا، ولا يوجد للمكتبة ميزانية مستقلة.

تصنيف الكتب في المكتبة يتم بالاعتماد على تصنيف ديوي العشري، وهي مرتبة على الرفوف حسب موضوعاتها بدءاً من جراحة عامة وعظمية وتجميلية وصولاً إلى طب الطوارئ والإسعاف، أما الفهرسة فتتم بالاعتماد على التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي للكتب، وتعتمد المكتبة الفهرس البطاقي المطبوع وبطاقات مرتبة في أدراج الفهارس بحسب الموضوعات وبحسب التسلسل الهجائي لأسماء المؤلفين.

تقدم المكتبة إعارة داخلية للكتب ذات النسخة الوحيدة والموسوعات والأطالس والقواميس، وإعارة خارجية للطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية وطلاب الدراسات العليا، ومن ناحية المجموعات فإنها متخصصة بعلوم الطب، كما أنها تحتوي على كتب على أشكال أقراص مضغوطة وأغلبها باللغة الأجنبية. (مقابلة أمينة المكتبة في 2024/7/1م)

4-1-3 مكتبة كلية الإقتصاد:

يتوافر في المكتبة حوالي 5000 كتاب عربي و1200 كتاب أجنبي من الكتب المتخصصة بالاقتصاد، وتوجد قاعة للكتاب المفتوح يستخدمها طلاب الدراسات العليا، وتمت في الفترة السابقة أتمتة عدد كبير من الكتب الموجودة في المكتبة، وتسعى المكتبة إلى إنشاء مكتبة إلكترونية من خلال أتمتة محتوياتها. (مقابلة أمينة المكتبة في 2024/7/8م)

4-1-4-مكتبة كلية الهندسة المدنية:

توجد المكتبة في الطابق الثاني من مبنى كلية الهندسة المدنية، ويبلغ عدد الكتب فيها 3225 كتاب باللغة العربية و8200 باللغة الانكليزية و189 باللغة الروسية و210 باللغة الألمانية، بالإضافة إلى مجموعه كبيرة من الدوريات حيث تبلغ عناوين الدوريات العربية 213 عنوان والأجنبية 470.

أما الإعارة فهي داخلية وخارجية وتستخدم المكتبة تصنيف ديوي العشري في تنظيم المحتويات، وتم إدراج عناوين المحتويات على الحاسب الموجود في المكتبة. (مقابلة أمينة المكتبة في 2024/6/2/)

4-1-5 مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية:

تقع في أحد مباني كلية الآداب وتحتوي قاعة كبيرة للمطالعة مزودة بعدد جيد من الطاولات والكراسي، وتحتوي مجموعات جيدة من الكتب والرسائل العلمية في مختلف اختصاصات كلية الآداب وأقسامها. وتبلغ مجموعات المكتبة حوالي 7000 عنوان.

يتم إعطاء كل كتاب أو رسالة علمية رقم تسلسلي وربطه بعنوانه وتخزينه بملف على الحاسب لتسهيل البحث عن المطلوب والوصول إلى المادة العلمية التي يحتاجها مرتادوا المكتبة. (مقابلة أمين المكتبة في 2024/6/2)

4-1-6 مكتبة كلية التربية:

تقع المكتبة في الطابق الثالث من مبنى كلية التربية، وتحتوي قاعة مطالعه ضيقة جداً للمطالعة، يتم التزود بالكتب الأكثر طلباً بناءً على اقتراحات أعضاء الهيئة التدريسية، ويتم استخدام المراجع الموجودة من قبل الطلاب لإعداد وظائفهم الدراسية، ويتم في فترات متباعدة إتلاف الكتب المهترئة نتيجة الإستخدام المتكرر، علماً أن التزود بالكتب الجديدة يقتصر على إعادة شراء نفس عناوين الكتب المهترئة بسبب اعتماد الطلاب على كتب وعناوين معينة. (مقابلة أمينة المكتبة في 2024/7/23/)

4-1-7-مكتبة كلية الفنون:

تقع في الطابق الثالث من مبنى الكلية، تحتوي على مراجع محدودة ومختصة في الفنون، يبلغ عدد محتوياتها من الكتب حوالي 1700 عنواناً، يوجد بالمكتبة عدد كبير من مشاريع تخرج ورسومات الطلاب، علماً أنه لا يتم تصنيف هذه الأعمال ويُكتفى بعرضها في المكتبة. (مقابلة أمينة المكتبة في 2024/5/29م)

4-2-عرض وتحليل بيانات الدراسة:

4-2-1-عرض وتحليل بيانات المحور الأول: التنظيم الإداري والمالي:

يدور هذا المحور حول وظائف الإدارة وأنشطتها الأساسية، وخاصة فيما يتعلق بالتخطيط الإستراتيجي للمكتبة بكل مايتضمنه ذلك من تحديد للرؤية والرسالة والأهداف، فضلاً عن التحليل البيئي SWOT، ثم يتعرض للهيكل التنظيمي وشروطه، ثم التوظيف والتوجيه والرقابة والتمويل والتسويق وضبط الجودة وأخيراً الأمن والصيانة والنظافة.

1. **<u>التخطيط:</u>**

يعتبر التخطيط للمكتبات جهد منظم لصناعة القرارات المصيرية والذي يصيغ هوية المكتبة. وهو مجموعة من المبادئ والخطوات والأدوات التي صممت لتساعد كل من الإدارة العليا والمخططين والمؤسسة الأم المشرفة على المكتبة إلى التفكير والتصرف بشكل إستراتيجي. (المدادحة، 2011، ص:22)

بالنسبة لمكتبات عينة الدراسة (مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية الفنون) ، فلا تتوافق مع مؤشرات المعيار العربي الموحد من ناحية التخطيط إلا من ناحية الأهداف التشغيلية التي يشارك في صياغتها الإدارة الوسطى والإشرافية، كذلك يتم الإعتماد على الخطط الموضوعة قصيرة الأجل.

ولا تتوفر على باقي المؤشرات.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية بجامعة دمشق فهي تتوفر على لائحة، رؤية ورسالة مكتوبة ومعتمدة يتم تحديثها وفق مراحل تطور ونمو المكتبة، تحقق الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية التي تمت صياغتها وفق الشروط المتعارف عليها (الإرتباط بالرسالة والرؤية المستقبلية، العملية والواقعية، الجدولة الزمنية، القابلية للقياس، التدرج)، علماً أن الباحث لم يجد أي تحديث للائحة منذ اعتمادها للمرة الأولى.

بالإضافة إلى توافر مؤشر اعتماد الخطط الموضوعة طويلة وقصيرة الأجل، غير أنها لا تتوفر على الأهداف التشغيلية ولا نجدها تولي أهمية للتحليل البيئي سوات (swot).

2. **<u>التنظيم:</u>**

يعتبر التنظيم عنصراً رئيسياً من عناصر إدارة المكتبات ومراكز المعلومات التي يتم من خلالها تحديد الأعمال التي يراد أدائها والتقسيمات الإدارية اللازمة وتوزيع المسؤوليات والواجبات وذلك لغرض تحقيق الأهداف.

تظهر لنا إجابات المبحوثين أن المكتبة المركزية لها هيكل تنظيمي مواكب لكافة التعديلات، وهو معلن في المباني ومعلن على موقع المكتبة على الإنترنت، أما مكتبات كليات (الآداب، الطب، الهندسة

المدنية، التربية، الإقتصاد، الفنون) ليس لها هيكل تنظيمي معلن سواء في مبانيها أو على الإنترنت. وعند سؤال الباحث لمدير المكتبة المركزية عن الهيكل التنظيمي والتعديلات تبين وجوده لكن دون أي تعديلات، مما يشكك في مدى صحة تطبيق هذا المؤشر في المكتبة المركزية.

3. **التوظيف والتدريب:**

يعتبر التوظيف من أهم العمليات الإدارية فالهدف الأساسي للتوظيف يكمن في إختيار الشخص المناسب ووضعه في الوظيفة المناسبة، ومن خلال إجابات أمناء المكتبات توصلنا إلى أن المكتبات عينة الدراسة توفر برنامج للتدريب وتنمية المهارات البشرية، مع العلم أن الباحث لم يلحظ مايدل على ذلك على أرض الواقع.

4. **التوجيه:**

إن توفر التوجيه السليم والفعال في المكتبات يعتبر ضرورة ملحة كونه يتعلق بالعنصر البشري الذي يعد أهم عناصر الإنتاج وأساس نجاح المكتبات أو فشلها، وهذا مالا نجده في المكتبات عينة الدراسة حيث لا تتوفر على نظام للتحفيز للعاملين وشبكة للإتصالات الفعالة في الداخل والخارج.

5. **الرقابة:**

تتوافق المكتبة المركزية مع مؤشرات المعيار العربي الموحد من ناحية نظام الرقابة المتوفر بها، وقياس الأداء من خلال تقييم شهري أو بمعدلات أقل من السنوي على مستوى العاملين بالمكتبة ككل، ولا تتوفر على معايير للأداء كالإلمام بالمعيار (ISO 11620) لمؤشرات أداء المكتبات، الإلمام بمعايير " الإفلا" لقياس جودة أداء المكتبات، مع العلم أن الباحث ومن خلال الملاحظة لم يجد ما يدل على ذلك ،أما مكتبات كليات (الآداب، الطب، الهندسة المدنية، التربية، الإقتصاد، الفنون) لا تتوفر على أي من مؤشرات معايير الأداء ونظام الرقابة وقياس الأداء.

6. التمويل:

لا تتوفر أي من المكتبات عينة الدراسة على أي من المؤشرات الخاصة بتمويل المكتبة، سوى مواد أساسية مستهلكة داخل المكتبة حسب ما رأى الباحث.

7. التسويق:

تتوفر المكتبات (المكتبة المركزية، مكتبة كلية الطب، مكتبة الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية الفنون) على إدارة لتسويق المكتبة وخدماتها وأنشطتها، في حين لا تتوفر خطة إستراتيجية لها.

ولاحظ الباحث من خلال مقابلة المبحوثين أن فهمهم للتسويق يقتصر على الترويج الشخصي للمكتبة التي يخدمونها من خلال الدعوة لزيارتها والإفادة منها.

8. ضبط الجودة:

لا تتوافق المكتبات محل الدراسة مع المعيار العربي للمكتبات الجامعية من ناحية توافر المبادئ الثمانية للجودة في المكتبة كالتركيز على العملاء، القيادة، مشاركة العاملين، مفهوم العملية، مفهوم الإدارة، التحسين المستمر، القرارات المبنية على حقائق، المصالح المشتركة مع الموردين، وبالتالي لم تتحصل على شهادة الجودة ISO 9001 لعام 2008

9. الأمن:

تتوفر المكتبات عينة الدراسة (المكتبة المركزية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية الفنون) على إدارة للصيانة الهندسية الدورية للأنظمة كالكهرباء، والإضاءة، أنظمة التكييف، في حين تفتقد جميع المكتبات لأنظمة الإنذار والكشف عن الحريق والإطفاء الآلي.. وغيرها.

أما بالنسبة لنظام إدارة أمن المعلومات المحتفظ بها في السجلات الورقية والملفات الإلكترونية من السرقة والتحريف فهو متوفر بنسب متفاوتة لدى جميع المكتبات محل الدراسة.

ويلاحظ أن التسويق قد ورد في هذا المحور، ثم أتى مستقلاً في المحور العاشر تحت عنوان (سياسات التسويق وآلياته) وسوف يأتي الحديث عن التسويق في المحور العاشر.

انطلاقاً من تحليل المعطيات والنتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بالتنظيم الإداري والمالي جاءت متباينة بين ما هو متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): نسب مؤشر التنظيم الإداري والمالي بمكتبات عينة الدراسة

المؤشر / عينةالدراسة	التنظيم الإداري والمالي				
	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير المتوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**90**	**48**	**% 53.33**	**42**	**% 46.67**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**90**	**43**	**% 47.78**	**47**	**% 52.22**
مكتبة كلية الطب	**90**	**46**	**% 51.11**	**44**	**% 48.89**
مكتبة كلية الآداب	**90**	**41**	**% 45.56**	**49**	**% 54.44**
مكتبة كلية الإقتصاد	**90**	**45**	**% 50**	**45**	**% 50**
مكتبة كلية الفنون	**90**	**42**	**% 46.67**	**48**	**% 53.33**
مكتبة كلية التربية	**90**	**44**	**% 48.89**	**46**	**% 51.11**
المجموع	**630**	**309**	**% 49.05**	**321**	**% 50.95**

وكما يتضح من الجدول رقم (3) أن المعيار الأول يتكون من (90) مؤشراً انطبق منها ما بين (41) الى (48) مؤشراً على المكتبات الجامعية عينة الدراسة ونلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية تقريباً بين جميع المكتبات عينة الدراسة، وبالتالي فإن النسبة الإجمالية لاعتماد هذه المؤشر على مستوى المكتبات السبعة تقدر ب 49.05 **%** وعدم اعتماد هذا المؤشر يقدر بنسبة .**50.95 %**

ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن مؤشر التنظيم الإداري والمالي معتمد بنسبة متوسطة إذ يتطلب ذلك التحسين والتطوير على المدى الطويل.

4-2-2-عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية:

تلعب جمعيات المكتبات والمعلومات دورا حيويا في تطوير مهنة المكتبات وخدمات المعلومات، ومن خلال إطلاعنا على إجابات المبحوثين وجدنا بأن مكتبات عينة الدراسة لا تتوفر على أي مؤشر من مؤشرات المعيار العربي الموحد(اعلم)الخاصة بالعضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية، كمؤشر عضوية الإتحادات الإقليمية الذي يضم الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الإتحاد العربي للناشرين، الإتحاد العربي للنشر الإلكتروني وذلك بالإضافة إلى عضوية الجمعيات المهنية داخل الدولة، إنخراط موظفوا المكتبة الجامعية في الأنشطة المهنية، والتواصل الإلكتروني بين موظفي المكتبات الجامعية العربية مع الجمعيات والاتحادات الوطنية في الخارج من خلال مواقعها المتاحة عبر الويب...مؤشرات مغيبة تماما، ما يستدعي العمل على تطوير هذا المجال وتوظيفه في المكتبات محل الدراسة لما تلعبه الجمعيات والاتحادات المهنية في تصحيح الوضع ووضع الأسس والقوانين الواضحة.

انطلاقاً من نتائج إستمارة التقييم ومن تحليل المعطيات المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار جاءت معدومة في مكتبات عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): نسب مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية بمكتبات عينة الدراسة:

المؤشر عينة الدراسة	العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية				
	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**29**	**0**	**% 0**	**29**	**% 100**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**29**	**0**	**% 0**	**29**	**% 100**
مكتبة كلية الطب	**29**	**0**	**% 0**	**29**	**% 100**
مكتبة كلية الآداب	**29**	**0**	**% 0**	**29**	**% 100**
مكتبة كلية الإقتصاد	**29**	**0**	**% 0**	**29**	**% 100**
مكتبة كلية الفنون	**29**	**0**	**% 0**	**29**	**% 100**
مكتبة كلية التربية	**29**	**0**	**% 0**	**29**	**% 100**
المجموع	**203**	**0**	**% 0**	**203**	**% 100**

من خلال نتائج الجدول رقم (4) يتضح لنا بشكل جلي عدم توافر مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية بنسبة **100 %** بمكتبات عينة الدراسة.

4-2-3-عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: تصميم المباني وتوزيع المساحات:

تم تصميم شبكة التقييم بناءً على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور الخاص بتصميم المباني وتوزيع المساحات، والذي يحتوي على عدة مؤشرات فرعية تتمثل في: الموقع والتصميم، توزيع المساحات، المساحة الإستخدامية (منطقة المداخل، منطقة المستفيدين)، القضايا الفنية للمبنى، الأثاث والتجهيزات، التخطيط لمباني المكتبات.

1. **الموقع والتصميم الداخلي**

يشترط في المعيار العربي الموحد أن يكون مبنى المكتبة مستقل للإستخدام الحصري ويسهل الوصول إليه من جانب المستفيدين، وهذا مالا نجده متوفراً في مكتبات عينة الدراسة فليس لها مباني مستقلة للإستخدام الحصري والأنشطة الأخرى المتعلقة بها باستثناء المكتبة المركزية.

أما بالنسبة للمناطق داخل المكتبات فيراعى في جميع المكتبات المدروسة فصل المناطق التي تتسم بالضوضاء عن المناطق ذات الطبيعة الهادئة (قاعات القراءة).

وبالتالي فإن المكتبات عينة الدراسة لا تستجيب بنسبة كبيرة للمعايير المعمول بها عند تصميم مباني المكتبات بحسب المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

2. توزيع المساحات

يعتبر توزيع مساحات المكتبة للأغراض التي صممت من أجلها ضرورة ملحة في كل مكتبة، إذ لابد أن تتوفر بها مساحات لأغراض الدراسة والبحث والتعلم للمستفيدين، وفي هذا المجال نجد أن مكتبات عينة الدراسة لا توفر أي مؤشر من مؤشرات توزيع المساحات المتمثلة في:

- تقام المكتبة على مساحة مناسبة وآمنة لأغراض الدراسة ولتلبية إحتياجات المستفيدين والمجموعات والعاملين بالإضافة إلى إمكانية التوسع المستقبلي.
- يؤخذ في الإعتبار عند تحديد مساحة المكتبة المحددات التالية: حجم وطبيعة المقتنيات، نوعية التخزين والترفيف، نوعية الخدمات المقدمة، أنشطة المستفيدين داخل المكتبة، عدد العاملين / عدد المستفيدين، حجم النمو المتوقع.
- تحسب المساحة الكلية للمكتبة وفقا للمساحات الآتية: المساحة الإستخدامية التي تخدم الغرض الرئيسي للمبنى وتشمل أماكن للمستفيدين وحفظ المجموعات، والعاملين، والخدمات والأنشطة... الخ، المساحة التداولية التي توفر إمكانية الوصول إلى جميع الأماكن داخل المبنى مثل الممرات والردهات والدرج، والسلالم المتحركة والمصاعد... الخ.

3. المساحة الإستخدامية:

تتوفر في جميع المكتبات عينة الدراسة (المكتبة المركزية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية الفنون) مساحات خاصة تخدم إحتياجات المستفيدين، وتشمل مساحات للقراءة والإعارة وتوصيل الوثائق والرفوف المفتوحة كجزء متكامل من مساحات خدمات المستفيدين، إضافة إلى أنها تتوفر على مساحات للعمليات المكتبية كالمعالجة الفنية للأوعية والتجليد، كذلك مساحات لتخزين المجموعات، في حين لا تتوفر بها مساحات ومناطق للمعارض وقاعات الإجتماعات باستثناء مكتبة كلية الإقتصاد التي توفر قاعة للإجتماعات.

- منطقة المداخل:

أما بالنسبة لمنطقة المداخل للمكتبات فينبغي على جميع المكتبات أن تضم مكتب استقبال/ استعلامات يكون واسعا يسمح بالحركة للزائرين. بناءً على مؤشرات المعيار العربي الموحد، فالمكتبات عينة الدراسة لا تشمل على مقاعد للإنتظار ومنافذ للبحث السريع، ولا يتوافر فيها فحص أمني للحقائب والأشخاص في البهو (مدخل المكتبة) كما تفتقد لوجود مكتب استقبال بسبب ضيق البهو لدى جميع المكتبات محل الدراسة، في حين تمتلك المكتبة المركزية فقط مكان لعرض المقتنيات الجديدة الواردة للمكتبة.

- منطقة المستفيدين:

تشكل منطقة المستفيدين المنطقة الأكثر استخداماً، لذلك لابد أن تجمع مواصفات عالية الجودة، وقد بينت نتائج الدراسة أن المكتبات محل الدراسة تحوي مساحة للقراءة والإطلاع يراعى فيها وجود عدد من القاعات لخدمة المستفيدين كما أن جميع المكتبات المدروسة تحتوي على قاعات للدراسة الجماعية و إن لم تكن قاعات فهي جناح خاض ضمن المكتبة/ العمل المركز(غرف دراسة مستقلة)، في حين نجد أنها لا تتوفر على قاعات للتدريب، التعلم والتدريس، الراحة والإسترخاء...، ولا تتوفر في

هذه القاعات أجهزة كومبيوتر وغيرها من المعدات التقنية، كما لا تتوفر على أماكن للإستشارات السريعة، أماكن للإستشارات القصيرة للفهرس أو البحث على الخط المباشر، وأيضا أماكن للقراءة الهادئة، حيث أن المساحة المطلوبة للخلوة البحثية الواحدة 4 متر مربع.

- منطقة الإعارة:

تشكل الإعارة جزءا هاما من الخدمة المكتبية، تلك الخدمة التي هي في حقيقة الأمر تعتبر الركيزة الأساسية بين المكتبات والقارئ، ولكي يتم أداء خدمة الإعارة في المكتبة يلزم مجموعة من المقومات التي يجب أن تتوفر حتى يتم أداء هذه الخدمة بشكل فعال، هذا ما احتوته مؤشرات المعيار العربي الموحد، إذ نجد أن المكتبة المركزية ومكتبات كليات (الطب، الإقتصاد، الآداب، الفنون، الهندسة المدنية، التربية) لا تتوفر على المؤشرات التالية: يتوقف حجم المساحة المطلوبة للإعارة على: تنظيم عملية الإعارة/ عدد الموظفين / أنواع نظم الإعارة المستخدمة/ عدد الزائرين / معدل الإعارات خلال ساعات فتح المكتبة.

- منطقة خدمة المراجع والمعلومات:

لا تتوافق مكتبات عينة الدراسة مع المعيار العربي الموحد في توافر مؤشرات منطقة خدمة المراجع والمعلومات والمتمثلة في:

- المساحة الأرضية المطلوبة لنقطة معلومات واحدة مسؤول عنها موظف واحد هي 5 متر مربع.
- تجهيز المكان بالتجهيزات كمناضد ومقاعد للعاملين وللمستفيدين/ أرفف للمواد المرجعية/ أجهزة كمبيوتر توضع بطريقة تمكن كل من الموظف والمستفيد من رؤية الشاشة معا.
- تخصيص مساحة كمكان عمل للموظفين في خلفية نقاط الخدمة للتواصل مع المستفيدين عبر الهاتف أو على الخط المباشر.
- موقع خدمة المراجع والمعلومات يكون قريبا من موقع المكتبة للحد من الحركة والضوضاء في مبنى المكتبة.

- أماكن الخدمات الخاصة:

لا توفر مكتبات عينة الدراسة أي من مؤشرات أماكن الخدمات الخاصة، والمتمثلة في:

- قاعة للمستفيدين الذين يعانون من صعوبات القراءة وتجهيز المكان بالتجهيزات الآتية: أجهزة كمبيوتر ذات زجاج مكبر على الشاشات أو مزودة ببرمجيات تكبير/ لوحة مفاتيح لترجمة النص إلى برايل / جهاز تسجيل سمعي/ برمجيات محادثة وأخرى لتسهيل الكتابة للأشخاص.
- قاعة للكتب النادرة والمخطوطات، تكون هذه الأوعية منفصلة عن بقية المجموعات لحمايتها من السرقة.
- مكتبة طلاب مرحلة ما قبل التخرج

- منطقة المجموعات:

لا تتوفر في مكتبات عينة الدراسة مؤشرا المعيار العربي الموحد ونذكر منها:

- حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة التي تحفظ في رفوف مفتوحة مزدوجة (ذات وجهين) مع وجود ممرات كافية بدرجة تسمح للتصفح من جانب عدة مستفيدين في وقت واحد، مع إمكانية تزويد هذه الممرات بمقاعد لأغراض القراءة لفترات قصيرة.
- يراعى قبل حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة تحديد: عمق الرف / عدد الرفوف....

- منطقة المعارض والأحداث:

لا يتوفر في مكتبات عينة الدراسة على مؤشرات منطقة المعارض والأحداث المتمثلة في:

تخصيص قاعة كبيرة أو منطقة مكونة من عدة غرف لممارسة الأنشطة، وأن تكون هذه المنطقة مستقلة عن المكتبة.

يمكن أن تضم هذه المنطقة: قاعة استماع أو مؤتمرات مجهزة بمسرح ومقاعد ثابتة للإجتماعات والمحاضرات/ قاعة متعددة الأغراض.

- منطقة العاملين والعمليات الفنية:

لا تتوفر في مكتبات عينة الدراسة على مؤشرات منطقة العاملين والعمليات الفنية المتمثلة في:

- تحديد حجم المساحة المطلوبة للعاملين بالمكتبة على عدد العاملين الدائمين والمؤقتين، أو العاملين على قوة مشروعات معينة، كما يتوقف على نوعية العمل والتجهيزات المطلوبة.
- مكان عمل مع مساحة لتخزين ومعالجة الأوعية والإعارة المتبادلة15 متر مربع لموظف واحد.
- غرفة تخزين تستخدم للتجهيزات التالية: أجهزة النسخ والفاكس والماسح الضوئي.
- غرفة إجتماعات/ تدريب: يتوقف فيها عدد الأماكن المطلوبة على حجم المكتبة، ويمكن تخصيص قاعة كبيرة للمؤامرات، والتعليم والاجتماعات...
- مساحة لفرز الأوعية: مساحة غرفة فرز صغيرة 14 متر مربع تقريبا/مساحة غرفة فرز كبيرة 30 متر مربع.
- مساحة للترميز: تتضمن ذلك الختم والترميز، والباركود وإضافة .RFID
- مركز تكنولوجيا المعلومات والخوادم: تخصيص مساحة مرنة تصمم من جانب الخبراء المتخصصين وتزويدها بما يلزم من تجهيزات.

- مساحات أخرى مساندة للإدارة:

لا تتوفر في مكتبات عينة الدراسة مؤشرات مساحات أخرى مساندة للإدارة، والمتمثلة في:

- فرز البريد: تسمح بإجراء المهام المتعلقة بالبريد الوارد والصادر. وفرز المواد لنظم الإعارة بين المكتبات تخصيص مساحة تتراوح ما بين 70-100 متر مربع.
- الإسعافات الأولية: غرفة لإستقبال المرضى من المستفيدين أو العاملين.
- ورشة صيانة: ورشة لصيانة جميع أنواع المواد وتكون مساحتها 25 متر مربع.

- المنطقة الخارجية:

إن المكتبة حالها حال أي مبنى لابد أن توفر له مساحة خارجية مناسبة لخدمات الطوارئ ومواقف للسيارات سواء للعاملين أو المستفيدين، وهذا ما جاء في مؤشرات المعيار العربي الموحد، حيث نجد أن مكتبات عينة الدراسة لا تتيح في المنطقة الخارجية مساحة لسيارات الشحن والتفريغ أمام مبنى

المكتبة يراعى فيها أن تعمل في جميع الظروف المناخية (أمطار، رياح) وأن تكون البوابات ذات إرتفاع وعرض مناسب لعربات النقل، وكذا لا تتوفر على مساحات مخصصة لسيارات التخلص من القمامة بعيدة عن المدخل الرئيسي للمكتبة...إلخ

وفيما يتعلق في المؤشرات المتبقية ذات العلاقة بالمنطقة الخارجية فهي غير متوفرة تماماً ونذكرها:

- مساحة مفتوحة لأغراض التواصل أو الانتظار، يراعى أن تكون هناك مساحات خضراء حول هذه المنطقة.
- موقف إنتظار سيارات المعاقين قريب من البوابة الرئيسية، وأن يكون موقف سيارات الموظفين قريبا من المدخل الخاص بالموظفين.
- وجود طرق لمرور خدمات الطوارئ، مع وجود إشارات واضحة لمثل هذه الطرق.
- البوابة الرئيسية للمكتبة محددة بوضوح، أمامها فناء، وجود منحدرات للكراسي المتحركة، أرضيات البوابة الرئيسية لا تسبب الانزلاق، الإضاءة جيدة....
- حجم المساحة الخارجية يتوقف على موقع المكتبة والمساحة المتاحة للتوسع داخل المكتبة، تتيح ممرات لوصول خدمات الطوارئ ومواقف السيارات.

4. **القضايا الفنية للمبنى:**

لا يتوفر بمكتبات عينة الدراسة المؤشرات المتعلقة بالقضايا الفنية للمبنى والمتمثلة في:

شروط التخزين: تختلف درجات الحرارة ونسبة الرطوبة المطلوبة حسب شكل المواد (ورقي، ميكروفيلم، شرائط مغناطيسية...إلخ)، كما تختلف حسب حالة الحفظ طويل الأجل الذي يتطلب درجات حرارة منخفضة، فالحرارة يراعى فيها بالنسبة لمجموعات المكتبة الورقية أن تكون درجة الحرارة ما بين 14-18 درجة مئوية ويراعى استخدام أجهزة التكييف، أما الرطوبة فيراعى أن تكون ما بين 35-50 على أن تصل في أقصى الحالات إلى 50-60، ويمكن إستخدام أجهزة الجفاف التي تزيل الرطوبة.

الضوء والإضاءة: تجنب دخول ضوء الشمس المباشر على المجموعات والمناضد والرفوف وأجهزة الكومبيوتر، الجمع بين الإضاءة الصناعية المباشرة لأماكن عمل الموظفين، وقاعات الإجتماعات، وغير المباشرة لغرف الكمبيوتر، مع إستخدام مصابيح الفلورسنت في الإضاءة الصناعية لما تحققه من مميزات كانخفاض الإستهلاك، والكفاءة العالية في الإضاءة...

الأرضيات: إكساء الأرضيات بخامات تقلل من الضوضاء، كمناطق خدمات المستفيدين، وقاعات الإستماع والمكاتب من الجرانيت أو الرخام.

التهوية: التهوية الجيدة في المخازن والقاعات، بحيث يتخلل الهواء جميع أرجاء المكان، يراعى اللجوء إلى التهوية الصناعية إذا لزم الأمر.

المستويات الصوتية: مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل: في قاعات الإطلاع، والتدريب، والخازن والمكاتب.

الأسقف: طلاء الأسقف بمواد ماصة لتقليل زمن صدى الصوت مع إستخدام الأسقف الجبسية المعلقة لأنها مقاومة للحريق والرطوبة.

5. **الأثاث والتجهيزات:**

تؤدي التجهيزات المكتبية دورا مهما في نجاح وظائف المكتبات حيث تحسن وتسهل أدائها، وهي من الأمور التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمكتبة.

من المؤسف عدم توفر مكتبات عينة الدراسة على مؤشرات المعيار العربي الموحد ذات العلاقة بالأثاث والتجهيزات، وهي كالتالي:

- وجود عدد كاف من المقاعد، ويتوقف العدد على حجم المستفيدين وقت الذروة والعاملين بالمكتبة.
- توفير التجهيزات الضرورية اللازمة لإتاحة المعلومات على أن تدار التجهيزات بطريقة فعالة.
- إتاحة المكتبة تسهيلات لتكنولوجيا المعلومات وخدمات الإتصال.

- وجود عدد مناسب وكاف من الأجهزة تسمح بالإسترجاع الفعال لمصادر المعلومات المتاحة عن بعد من جانب موظفي المكتبة أو المستفيدين.

6. التخطيط لمباني المكتبات:

لا يمكن تحقيق نجاح مختلف خدمات المكتبة الجامعية إلا بتوفر مبنى يتلاءم والمعايير والمواصفات والمقاييس المتفق عليها عالميا، والواجب تطبيقها وهذا ما يساعد على توفير ظروف ملائمة وجو مناسب لقضاء أكبر وقت في المكتبة كونها ملجأ الرواد وبالتالي تقديم خدمات للمستفيدين ذات جودة عالية، حيث نجد من المؤشرات المتوفرة في مكتبات عينة الدراسة ما يخص مشكلات تتعلق بمساحة المبنى كتزايد أعداد المستفيدين، تزايد حجم المجموعات، الحاجة إلى تقديم خدمات جديدة بالمكتبة، عدم تلبية البنية الأساسية للمتطلبات الفنية للتشريعات القانونية.

أما فيما يخص الحلول الممكن تطبيقها للمشاكل المطروحة كبناء مبنى جديد أو تحويل مبنى آخر إلى مكتبة، كما لا يمكن التجديد و/أو التوسيع في مبنى المكتبة.

انطلاقا من النتائج المحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بتصميم المباني وتوزيع المساحات جاءت متباينة بين متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): نسب مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات بمكتبات عينة الدراسة

المؤشر / عينة الدراسة	العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية				
	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**146**	**28**	**% 19.18**	**118**	**% 80.82**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**146**	**23**	**% 15.75**	**123**	**% 84.25**
مكتبة كلية الطب	**146**	**24**	**% 16.44**	**122**	**% 83.56**
مكتبة كلية الآداب	**146**	**14**	**% 9.59**	**132**	**% 90.41**
مكتبة كلية الإقتصاد	**146**	**18**	**% 12.33**	**128**	**% 87.67**
مكتبة كلية الفنون	**146**	**17**	**% 11.64**	**129**	**% 88.36**
مكتبة كلية التربية	**146**	**15**	**% 10.72**	**131**	**% 89.73**
المجموع	**1022**	**139**	**% 13.6**	**883**	**% 86.4**

يوضح الجدول رقم (5) تقديرات أفرد الدراسة لمحور تصميم المباني وتوزيع المساحات في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، والتي كانت كالتالي:

تتراوح نسبة توفر المؤشر لدي جميع المكتبات المدروسة بين 10–20 بالمائة وهذا يدل على ضعف التطبيق الذي يرجع إلى عدم توفر المواصفات الخاصة بتصميم المباني وتوزيع المساحات ويعود السبب في ذلك إلى أن المكتبات عينة الدراسة لم تنشأ حديثاً وتعود نشأتها إلى نشأة الكلية التي تتبع لها، وتوافر مكان شاغر ممكن استخدامه كمكتبة دون النظر إلى أي معيار من المعايير الأساسية لإنشاء المكتبات الجامعية واختيار أماكنها ومساحتها...الخ.

4-2-4-عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات:

تضم شبكة التقييم التي تم تصميمها بناءً على أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، مجموعة من المؤشرات الفرعية تتمثل في: أمن المبنى، أمن المجموعات، أنظمة مكافحة الحرائق.

يعتبر الأمن من القضايا المهمة والضرورية في أي مكتبة ويمثل أحد أبرز مكونات برنامج إدارة المخاطر لحماية المقتنيات، وحسب إجابات مدير المكتبة المركزية في جامعة دمشق نجد أنها تتوفر على كاميرات مراقبة في حين تفتقد جميع مكتبات الكليات المدروسة في جامعة دمشق لكاميرات مراقبة كما تفتقد لوجود أنظمة الإنذار الآلية، الأجهزة الكاشفة للحركة، وأجهزة الإنذار ضد السرقة كما تفتقر مع المكتبة المركزية لباقي مؤشرات المعيار المتمثلة في:

سياسة ولائحة الوقاية من مكافحة الحوادث والكوارث والأزمات، وحدة إدارة الأزمات والكوارث والأخطار.

أمن المبنى: ويتمثل في وجود وحدة تحكم مركزية داخل المكتبة تعتمد على نظام الغلق الالكتروني القارئ للبطاقات.

أمن المجموعات: كوجود بوابة أمن الكترونية مركزية يمر من خلالها جميع المستفيدين والعاملين، وجود نظم أمن الكترونية في مخارج المخازن وقاعات الاطلاع والقراءة المفتوحة للمستفيدين، استخدام شرائح RFID الممغنطة لحماية المقتنيات.

أنظمة مكافحة الحرائق: إمكانية غلق مصدر الكهرباء الرئيسي عن أقسام المبنى، استخدام أنابيب وأسلاك مقاومة لحريق الكابلات بخدمات المبنى ونظم التهوية، وجود ممرين هروب في كل طابق من طوابق المكتبة مع وضع العلامات الدالة عليها، توفر أنظمة إطفاء الحرائق تتناسب مع

طبيعة المكتبة، تصميم الهيكل الإنشائي للمبنى من مواد مقاومة للحرائق، تدريب العاملين بالمكتبة وأفراد فريق إدارة الأزمات على استخدام أجهزة مقاومة الحريق.

بالنظر إلى ما ذكر سابقا، ومن خلال تحليل المعطيات المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بأنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات جاءت متباينة بين متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): نسب مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات بمكتبات عينة الدراسة:

المؤشر	أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات				
عينة الدراسة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**21**	**8**	**% 38.1**	**13**	**% 61.9**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**21**	**4**	**% 19.05**	**17**	**% 80.95**
مكتبة كلية الطب	**21**	**5**	**% 23.81**	**16**	**% 76.19**
مكتبة كلية الآداب	**21**	**3**	**% 14.29**	**18**	**% 85.71**
مكتبة كلية الإقتصاد	**21**	**3**	**% 19.29**	**18**	**% 85.71**
مكتبة كلية الفنون	**21**	**2**	**% 9.52**	**19**	**% 90.48**
مكتبة كلية التربية	**21**	**2**	**% 9.52**	**19**	**% 90.48**
المجموع	**147**	**27**	**% 18.37**	**120**	**% 81.63**

تشير نتائج الجدول رقم (6) الذي يمثل نسب توافر مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات أن المكتبة المركزية تتفوق على باقي مكتبات عينة الدراسة من حيث نسبة توافر مؤشرات هذا المحور حيث بلغت نسبة توفرها حوالي 38 % بينما باقي المكتبات تراوحت نسبة توافر المؤشر فيها بين 9-23 %.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن سبب ضعف اعتماد هذا المؤشر راجع إلى أسباب منها نقص الميزانيات المخصصة للمكتبات وبالتالي عدم قدرتها على اقتناء أجهزة الحماية.

4-2-5-عرض وتحليل بيانات المحور الخامس: بناء المجموعات وتنميتها

قمنا بتصميم شبكة التقييم بناءا على عنصر المجموعات وتنميتها بحسب ماجاء في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، والذي بدوره يحتوي على المؤشرات الفرعية التالية: معايير الاختيار والتزويد، معايير الجرد، معايير الإستبعاد.

1- معايير الاختيار والتزويد:

من شروط المعيار أن لابد من تخصيص ميزانية سنوية لشراء الكتب المناسبة لذوي الاحتياجات الفعلية وكذلك الدوريات وقواعد البيانات. في هذا الإطار تؤكد إجابات المبحوثين أن جميع مكتبات عينة الدراسة تحتوي على محددات القبول أو رفض الهدايا طبقا لسياسة الجامعة أو المكتبة، كذلك تحدد مكتبات عينة الدراسة سياسات التبادل بالمصادر مع المؤسسات الأخرى إضافة إلى وجود فريق يضم كل أنواع المستفيدين من طلبة، طلبة الدراسات العليا، في عمليات إختيار المصادر، كما يحتفظ القسم بسجل خاص سواء ورقي أو إلكتروني بكل أنواع المصادر التي تشكل المصادر الخاصة، ويقوم مسؤولي الإختيار والتزويد بمتابعة الرصيد المالي المخصص لتنمية المقتنيات بإستمرار لتوجيه الرصيد المتبقي طبقا لأولويات سياسة التزويد.

2- معايير الجرد:

أشار المعيار في متنه إلى أن جرد المجموعات في المكتبات الجامعية يتم بصفة دورية(لا تقل عن سنة ولا تزيد عن ثلاثة سنوات)، تتوافق بعض مؤشرات الأداء الموضوعة من طرف المعيار العربي الموحد(اعلم)، مع ما هو موجود في جميع مكتبات عينة الدراسة كتنظيم جولات مستمرة بين الرفوف سواءً في القاعات أو المخازن لإكتشاف الوثائق التالفة، كذلك يقوم مسؤولوا الجرد مع مسؤولي الإعارة بمتابعة الفحص الدوري لسجلات الإعارة لإكتشاف الوثائق المتأخرة أو المعرضة للفقدان في فترات زمنية متقاربة، كما تتوفر في جميع مكتبات عينة الدراسة على سجل ورقي أو إلكتروني بكل الوثائق التالفة والوثائق المفقودة، كما أن مسؤولوا الجرد يمتلكون سياسة وإجراءات لتحصيل غرامات لإتلاف الوثائق بالتعاون مع قسمي الإعارة والإرشاد.

3- معايير الإستبعاد:

نمو المجموعات يعني الحاجة إلى حيز أكبر ومع وجود الرؤية والقابلية للتوسع لابد من الأخذ بعين الإعتبار آلية الإستبعاد للمصادر، وفيما يرتبط بهذه الآلية ومن خلال ما توصلنا إليه بالاعتماد على نتائج إستمارة التقييم فإن المكتبة المركزية تتوفر على مكان يتسع للوثائق المستبعدة في شكل مخازن داخل أو خارج المكتبة، كما يحتفظ مسؤولوا الإستبعاد بسجلات ورقية أو إلكترونية لأي وثيقة يتم إستبعادها.

في حين لا تتوفر على سياسة مكتوبة موثقة ومعتمدة لإستبعاد الوثائق تعتمد على عناصر زمنية، ومعيار موضوعي تخصصي لإستبعاد الوثائق في تخصصات لم تعد الجامعة تقدم بها برامج أو قل عدد طلابها أو لم تحتويها سياسة البحوث الجامعية، كما لاتوفر إمكانية التصوير المصغر والحفظ الإلكتروني في الاحتفاظ بنسخ من الوثائق المستبعدة.

بالنسبة للمكتبات الأخرى (مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الفنون، مكتبة كلية الإقتصاد) فلا تتوفر على جميع المؤشرات الخاصة بعملية الإستبعاد للمصادر والمجموعات.

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المبحوثين بالمكتبات عينة الدراسة، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق ببناء المجموعات وتنميتها قد جاءت متباينة بين متوفر وغير متوفر، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (7): نسب مؤشر بناء المجموعات وتنميتها بمكتبات عينة الدراسة:

عينة الدراسة / المؤشر	بناء المجموعات وتنميتها				
	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**23**	**18**	**% 78.26**	**5**	**% 21.74**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**23**	**16**	**% 69.57**	**7**	**% 30.43**
مكتبة كلية الطب	**23**	**16**	**% 69.57**	**7**	**% 30.43**
مكتبة كلية الآداب	**23**	**13**	**% 56.52**	**10**	**% 43.48**
مكتبة كلية الإقتصاد	**23**	**17**	**% 73.91**	**6**	**% 26.09**
مكتبة كلية الفنون	**23**	**16**	**% 69.57**	**7**	**% 30.43**
مكتبة كلية التربية	**23**	**13**	**% 56.52**	**10**	**% 43.48**
المجموع	**161**	**109**	**% 67.7**	**52**	**% 32.3**

يتضح من خلال الجدول رقم (7) الذي يمثل مؤشر بناء المجموعات وتنميتها أنه متوفر على مستوى جميع مكتبات عينة الدراسة بنسبة متساوية تقريبا وتتفوق المكتبة المركزية ومكتبة كلية الإقتصاد عن باقي المكتبات بنسبة بسيطة.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج بأن مؤشر بناء المجموعات وتنميتها في المكتبات الجامعية عينة الدراسة متوفر بنسبة % 67.7 وهي نسبة تفوق المتوسط، وبالتالي فهو مطبق بنسب جيدة كون مكتبات عينة الدراسة استوفت النسبة الأكبر من الشروط المشار إليها في المعيار العربي الموحد.

4-2-6-عرض وتحليل بيانات المحور السادس: أنظمة الإجراءات الفنية:

بالنسبة لاستمارة التقييم التي تم تصميمها بناءً على مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية، حيث يحتوي على عدة عناصر أهمها: الأدوات الإسترجاعية، مساحات العمل الفني وتجهيزاته.

1- الأدوات الإسترجاعية:

حسب إجابات أفراد عينة الدراسة، فإن جميع مكتبات عينة الدراسة تعمل على توفير وإتاحة الأدوات الإسترجاعية لكل أنواع المستفيدين، كما تقوم بإعداد فهارس لكل المجموعات من مصادر المعلومات بالوحدات التابعة للجامعة، بالإضافة إلى فهرس موحد يضم مجموعات الوحدات وإعداد أدوات إسترجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة. في حين لا تتوفر على تحديد مجال زمني (لا يزيد عن 30 يوما) لإعداد التسجيلات البيبليوغرافية وإتاحتها للاستخدام.

2- مساحات العمل الفني وتجهيزاته:

حسب ما جاء في مؤشرات المعيار العربي الموحد(اعلم)الموضوعة لمساحات العمل الفني وتجهيزاته وما تم التوصل إليه من خلال إجابات أمناء مكتبات المكتبة المركزية، مكتبة كلية الهندسة

المدنية، مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية التربية فقد تم التوصل إلى توفر مؤشر واحد فقط وهو أن المكتبات توفر كافة أدوات العمل من قواعد الفهرسة، خطط التصنيف، قواعد التكشيف. لكل العاملين في الإعداد الفني وبنسخ كافية لحجم وطبيعة العمل المطلوب بعكس مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الإقتصاد ومكتبة كلية الفنون التي لا توفر ذلك.

في حين تبقى المؤشرات المتبقية المتعلقة بمساحات العمل الفني وتجهيزاته، فهي غير متوفرة في جميع المكتبات عينة الدراسة ونذكرها كالآتي:

- توفير عدد كافٍ من المؤهلين في عمليات الإعداد الفني ومتابعة تدريبهم باستمرار على التغييرات التي تحدث في هذا المجال
- توفير مساحة كافية لعمل كل مفهرس تكفي لوضع أدوات العمل والمنافذ الطرفية التي يعمل عليها ولا تقل عن 10 متر مربع.
- إعداد دليل عمل يحدد خطوات العمل والمعايير المستخدمة، وخطوات الإعداد، وخطوات المراجعة.
- تدريب العاملين في الإعداد الفني على البحث على التسجيلات البيبليوغرافية للمصادر الواردة للمكتبة وتأهيلهم لإستخدام الفهارس المتاحة على الشبكة الدولية، والفهرس العربي الموحد.
- تعاون العاملين في الإعداد الفني مع العاملين في مجال الجرد لحذف التسجيلات المفقودة من الأدوات الإسترجاعية.
- إعادة التنظيم الفني بإستمرار في حالة أي تغيير في قواعد ومعايير الإعداد.

انطلاقاً مما سبق ذكره، ومن تحليل المعطيات المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بأنظمة الإجراءات الفنية جاءت متقاربة بشكل كبير بين متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول الآتي كما يلي:

الجدول رقم (8): نسب مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية بمكتبات عينة الدراسة.

المؤشر	أنظمة الإجراءات الفنية				
عينة الدراسة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**12**	**6**	**% 50**	**6**	**% 50**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**12**	**6**	**% 50**	**6**	**% 50**
مكتبة كلية الطب	**12**	**5**	**% 41.67**	**7**	**% 58.33**
مكتبة كلية الآداب	**12**	**4**	**% 33.33**	**8**	**% 66.67**
مكتبة كلية الإقتصاد	**12**	**4**	**% 33.33**	**8**	**% 66.67**
مكتبة كلية الفنون	**12**	**4**	**% 33.33**	**8**	**% 66.67**
مكتبة كلية التربية	**12**	**5**	**% 41.67**	**7**	**% 58.33**
المجموع	**84**	**34**	**% 40.48**	**50**	**% 59.52**

من خلال نتائج الجدول رقم (8) والذي يمثل توافر مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية من عدمه، نلاحظ أنه معتمد بنسبة أقل من المتوسطة لعدم تطبيق كافة المؤشرات المشار إليها في المعيار.

4-2-7-عرض **وتحليل بيانات المحور السابع: النظم الآلية**

بحسب إجابات المبحوثين في جميع مكتبات عينة الدراسة نجد أنها لا تمتلك نظام آلي متكامل وموحد يخدم كافة وظائف المكتبة وخدماتها، وليس لديها نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة المكتبات وكافة بروتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة، بالإضافة إلى أنها لا تتوفر على فريق عمل للصيانة ومنظومة وسياسة للتقييم والترقية، كما لا تحتوي على النظم الفرعية

المكونة للنظام: النظام الفرعي للتزويد، النظام الفرعي لضبط الدوريات، النظام الفرعي للفهرسة، النظام الفرعي للفهرس الإلكتروني، النظام الفرعي للجرد، النظام الفرعي لإدارة المجموعات الإلكترونية.

وانطلاقاً من النتائج المتوصل إليها والتي تم تجميعها وتحليلها من خلال شبكة التقييم المعتمدة كأداة من أدوات جمع البيانات، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بالنظم الآلية جاءت كما هو موضح في الجدول أدناه كما يلي:

الجدول رقم (9): نسب مؤشر النظم الآلية بمكتبات عينة الدراسة.

المؤشر	النظم الآلية				
عينة الدراسة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**30**	**0**	**% 0**	**30**	**% 100**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**30**	**0**	**% 0**	**30**	**% 100**
مكتبة كلية الطب	**30**	**0**	**% 0**	**30**	**% 100**
مكتبة كلية الآداب	**30**	**0**	**% 0**	**30**	**% 100**
مكتبة كلية الإقتصاد	**30**	**0**	**% 0**	**30**	**% 100**
مكتبة كلية الفنون	**30**	**0**	**% 0**	**30**	**% 100**
مكتبة كلية التربية	**30**	**0**	**% 0**	**30**	**% 100**
المجموع	**210**	**0**	**% 0**	**210**	**% 100**

من خلال نتائج الجدول رقم (9) والذي يمثل مؤشر النظم الآلية في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، نلاحظ أن هذا المؤشر غير متوفر إطلاقاً في أي مكتبة من مكتبات عينة الدراسة، وذلك راجع لأسباب عديدة ومتعددة نذكر منها: عدم توفر التكنولوجيات الحديثة بالمكتبات ونقص التأهيل والتكوين، وكذلك ضعف استخدامها خاصة المكتبيين الذين اعتادوا العمل بالطرق التقليدية مما جعلهم متخوفين من استخدامها.

4-2-8-عرض وتحليل بيانات المحور الثامن: خدمات المكتبات التقليدية

الخدمات المكتبية كوسيلة لإيصال المعلومة تمثل كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل إستخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف. (البوسيفي،2023، ص:68)

1- خدمة الإرشاد والتوجيه:

من خلال إجابات أفراد العينة المبحوثة، والتي أفادت أن جميع مكتبات عينة الدراسة تمتلك على سياسة مكتوبة ومعلنة لتحديد المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة، وعلى خلاف ذلك تشير الإجابات أن المكتبات المدروسة نفسها لا توفر عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسيا ومهنيا على التعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين، وكذا لا تقوم بقياس رضا المستفيدين من خدمات الإرشاد والتوجيه، بالإضافة إلى أنها لا تتوفر على أي مؤشر من مؤشرات المعيار العربي الموحد(اعلم)الخاص بخدمة الإرشاد والتوجيه ونذكرها على النحو التالي:

- تدريب الطلبة خاصة طلبة المرحلة الأولى على إستخدام المصادر الموجودة والأدوات الإسترجاعية المتوفرة.
- التدريب على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة.
- توفير عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسيا ومهنيا على التعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين وينبغي ألا تقل النسبة عن أخصائي واحد مقابل كل 5 إلى 8 مستفيدين متوقعين في الوقت.

- توفير مكان واضح وقريب من أبواب الدخول لموظفي الإرشاد والتوجيه.
- توفير أعداد كافية من النهايات الطرفية للعاملين في الإرشاد والتوجيه مرتبطة بقاعدة البيانات البيبليوغرافية الموجودة بالمكتبة.
- تنظيم أخصائيوا الإرشاد والتوجيه دورات إسترشادية سريعة خاصة في بداية العام الجامعي للطلاب الجدد عن كيفية إستخدام المكتبة والمصادر والخدمات المتوفرة.

2- الخدمات المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية الواجهة الرئيسة للمكتبة، ذلك لأنها تجمع بين المستفيدين والأوعية الفكرية والوثائق حيث تهتم مباشرة بمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات واستخدام مقتنيات المكتبة. وبالرجوع إلى ما هو مطبق في المكتبة المركزية، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية التربية، مكتبة كلية الهندسة المدنية، ومن خلال إجابات أفراد العينة نجد أنها تتوفر على مجموعة من المؤشرات المحددة في المعيار العربي الموحد تتمثل في:

- توجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات المرجعية وغير المرجعية الخاصة بدراستهم وأسئلتهم.
- توجيه المستفيدين إلى قواعد البيانات الخاصة بدراستهم وتدريبهم على استخدامها.
- توفير المصادر المرجعية التي تشتمل كل أنواع المصادر وفي كل التخصصات والمصادر المرجعية المطبوعة أو الرقمية التي تصل إليها المكتبة عبر الإنترنت بالحداثة المطلقة.
- تقوم إدارة المكتبة بتشجيع الأخصائيين على البحث واستخدام المصادر المرجعية المجانية المتاحة على شبكة الإنترنت تقليلا لتكلفة المجموعة الكبيرة من المصادر المرجعية التي تشتريها أو تشترك فيها المكتبة.

في حين لا توفر مكتبات كلية الآداب ومكتبة كلية الفنون ومكتبة كلية الطب على ذلك، كما لا تتوفر في جميع مكتبات عينة الدراسة المؤشرات المتعلقة ب:

- توفير المكتبة قاعة تتسع ل 10 % من المستفيدين المتوقعين في الوقت الواحد، بحيث لا تقل المساحة المخصصة لكل مستفيد عن 2 متر مربع علاوة على المساحة المخصصة للأخصائيين والمصادر الموجودة.
- إعداد قياسات أداء مستمرة لعدد الأسئلة التي تم الإجابة عليها وعدد الإجابات لكل موظف ومقدار رضا المستفيدين عن الإجابات.

3- خدمات الإعارة والحجز:

أشار المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية أن نجاح عملية الإعارة والحجز مرتبطة بضرورة ميكنة إجراءات الإعارة حتى لو كانت المكتبة لا تستعين بنظام آلي متكامل لتوفير الوقت والجهد الذي تستغرقه الخدمة، كما تحوي المكتبة دليل يشرح إجراءات ومتطلبات الإعارة وتعزيز روح التعاون بين العاملين بالإعارة والعاملين بالإختيار للتوجيه للمصادر والموضوعات التي يكثر الطلب عليها لوضعها في خطة الإقتناء.

وهو ما توفره مكتبات عينة الدراسة بمجملها من خلال ما لمسناه من إجابات القائمين عليها، إضافة إلى أنها تتوفر أيضا على قياسات مستمرة للمصادر التي تعار رغم إتاحتها للإعارة تمهيداً لإستبعادها، كما تقوم بإعداد مؤشرات كمية على فترات دورية، عن حجم المصادر المعارة من إجمالي المصادر المتأخرة، في حين لا تتوفر على المؤشرات الفرعية التالية:

- تضع المكتبة شروطا وضوابط الإعارة أو تداول الملفات الإلكترونية داخل أو خارج المكتبة.
- يتوفر بمكان الإعارة الخارجية المساحة والتجهيزات الملائمة لعدد العاملين والمستفيدين ويكون قريب لبوابات الخروج
- توفير نظام حماية للمصادر الموجودة.

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات معيار خدمات المكتبات التقليدية في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية جاءت كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): نسب مؤشر خدمات المكتبات التقليدية بمكتبات عينة الدراسة.

المؤشر / عينة الدراسة	خدمات المكتبات التقليدية				
	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**44**	**23**	**% 52.27**	**21**	**% 47.73**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**44**	**21**	**% 47.73**	**23**	**% 52.27**
مكتبة كلية الطب	**44**	**18**	**% 40.91**	**26**	**% 59.09**
مكتبة كلية الآداب	**44**	**16**	**% 36.36**	**28**	**% 63.64**
مكتبة كلية الاقتصاد	**44**	**22**	**% 50**	**22**	**% 50**
مكتبة كلية الفنون	**44**	**17**	**% 38.64**	**27**	**% 61.36**
مكتبة كلية التربية	**44**	**18**	**% 40.91**	**26**	**% 59.09**
المجموع	**308**	**135**	**% 43.83**	**173**	**% 56.17**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل مؤشر خدمات المكتبات التقليدية نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية على مستوى جميع المكتبات عينة الدراسة حيث بلغت نسبة توفر المؤشر في هذا المحور **43.83 %** وهي نسبة مقبولة مقارنة بالإمكانات المتوفرة، لكن على المكتبات الجامعية أن تبذل المزيد من الجهود لتحقيق مستوى أفضل لخدماتها ما يلبي إحتياجات المستفيدين.

4-2-9-عرض وتحليل بيانات المحور التاسع: خدمات المعلومات الرقمية:

من خلال الإطلاع على مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وبإسقاطها على إجابات عينة الدراسة توصلنا إلى أن مكتبات عينة الدراسة لا توفر الإنترنت أو أجهزة الحاسب وبالتالي فإنها لا تشترك بقواعد بيانات ولا توفر خدمة البث الإنتقائي للمعلومات ولا يتوفر فيها أي مؤشر من مؤشرات خدمات المعلومات الرقمية.

وبالتالي فإن نسب المؤشر تكون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): نسب مؤشر خدمات المعلومات الرقمية بمكتبات عينة الدراسة.

المؤشر	خدمات المعلومات الرقمية				
عينة الدراسة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**24**	**0**	**% 0**	**24**	**% 100**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**24**	**0**	**% 0**	**24**	**% 100**
مكتبة كلية الطب	**24**	**0**	**% 0**	**24**	**% 100**
مكتبة كلية الآداب	**24**	**0**	**% 0**	**24**	**% 100**
مكتبة كلية الاقتصاد	**24**	**0**	**% 0**	**24**	**% 100**
مكتبة كلية الفنون	**24**	**0**	**% 0**	**24**	**% 100**
مكتبة كلية التربية	**24**	**0**	**% 0**	**24**	**% 100**
المجموع	**168**	**0**	**% 0**	**168**	**% 100**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، والذي يمثل مؤشر خدمات المعلومات الرقمية الخاصة بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، نلاحظ أن هذا المؤشر غير متوفر في مكتبات عينة الدراسة وذلك نتيجة انعدام خدمة الإنترنت وقلة أجهزة الحاسب والتي تقتصر على جهاز حاسب واحد لأمين المكتبة ولانعدام إشتراك المكتبات المبحوثة بقواعد بيانات إلكترونية عدا عن عدم الإستقرار الكهربائي في أغلب المكتبات الجامعية المبحوثة حسب كلام أمناء المكتبات قيد الدراسة.

4-2-10-عرض وتحليل بيانات المحور العاشر: سياسات تسويق الخدمات وآلياته

التسويق كنظام يعتبر جزء متكامل من منظومة نجاح إدارة المكتبة، غير أن القائمين على مكتباتنا لا يعون بشكل واضح أهمية هذا النظام، إذ توصلنا ومن خلال إجابات القائمين على المكتبات عينة الدراسة الميدانية أنهم لا يولون اهتمام معمّق بسياسة تسويق الخدمات، حيث لا تمتلك هذه المكتبات سياسة تسويق مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابعة لها المكتبة وبالتالي فهي غير متاحة على موقع المكتبة على الإنترنت ولا يشترك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة ومجتمع المستفيدين، كما لا نجد أن مكتبات عينة الدراسة تتوفر على برامج وحملات دعائية تتضمن برامج تقليدية، تعتمد على الإعلانات والنشرات والكتيبات، وبرامج إلكترونية تعتمد على إمكانيات الويب 2.

انطلاقا من النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات معيار سياسات تسويق الخدمات وآلياته جاءت متقاربة إلى حد بعيد في مكتبات عينة الدراسة، وهو نفس الحال من ناحية عدم توافرها، نوضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): نسب مؤشر سياسات تسويق الخدمات وآلياته بمكتبات عينة الدراسة

المؤشر	سياسات تسويق الخدمات وآلياته				
عينة الدراسة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**12**	**0**	**% 0**	**12**	**% 100**

مكتبة كلية الهندسة المدنية	**12**	**0**	**% 0**	**12**	**% 100**
مكتبة كلية الطب	**12**	**0**	**% 0**	**12**	**% 100**
مكتبة كلية الآداب	**12**	**0**	**% 0**	**12**	**% 100**
مكتبة كلية الإقتصاد	**12**	**0**	**% 0**	**12**	**% 100**
مكتبة كلية الفنون	**12**	**0**	**% 0**	**12**	**% 100**
مكتبة كلية التربية	**12**	**0**	**% 0**	**12**	**% 100**
المجموع	**84**	**0**	**% 0**	**84**	**% 100**

من خلال نتائج الجدول رقم (12) والذي يمثل مؤشر توافر سياسات التسويق وآلياته والخاص بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، نلاحظ أن المؤشر غير متوفر إطلاقاً لدى جميع مكتبات عينة الدراسة كون المكتبات المبحوثة لم تلتزم بأي مؤشر من مؤشرات التسويق وآلياته.

4-2-11-عرض وتحليل بيانات المحور الحادي عشر: الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية:

تم تصميم شبكة التقييم الخاصة بمؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية بناءً على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، والذي يحتوي على مجموعة من المؤشرات الفرعية تتمثل في الموقع الإلكتروني للمكتبة، الأهداف والوظائف، التصميم، العناصر المعيارية التي تتضمنها صفحات الموقع الإلكتروني للمكتبة، الصفحة التعريفية بالمكتبة، الملاحة والتجول في الموقع، المحتوى المتاح في موقع المكتبة والخدمات المستحدثة من خلال موقع المكتبة للجيل الثاني للويب.

ومن خلال الإطلاع على مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وإسقاطها على المعطيات المتوفرة محل الدراسة توصلنا إلى أن مكتبات عينة الدراسة لا تتيح موقع مستقل على شبكة

الإنترنت، إذ نجدها تابعة لموقع الجامعة، باستثناء المكتبة المركزية التي تمتلك موقعا إلكترونياً لكنه محدود جداً ولا يتم تحديث محتوياته ويوافق مؤشر المعيار العربي الموحد من حيث:

- تبيان أنشطة المكتبة وآخر أخبارها.
- الصفحة التعريفية بالمكتبة
- الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية

وبخلاف المكتبات الأخرى في عينة الدراسة (مكتبة كلية الطب، مكتبة كلية الآداب، مكتبة كلية الهندسة المدنية، مكتبة كلية الفنون، مكتبة كلية الإقتصاد، مكتبة كلية التربية) التي لا تمتلك موقع إلكتروني ويقتصر حضورها الإلكتروني على صفحات التواصل الإجتماعي (الفيس بوك).

وانطلاقاً من النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار بالنسبة لمكتبات عينة الدراسة كانت كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نسب مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية

المؤشر	الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية:				
عينة الدراسة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**61**	**27**	**% 44.26**	**34**	**% 55.74**

مكتبة كلية الهندسة المدنية	**61**	**0**	**% 0**	**61**	**% 100**
مكتبة كلية الطب	**61**	**0**	**% 0**	**61**	**% 100**
مكتبة كلية الآداب	**61**	**0**	**% 0**	**61**	**% 100**
مكتبة كلية الاقتصاد	**61**	**0**	**% 0**	**61**	**% 100**
مكتبة كلية الفنون	**61**	**0**	**% 0**	**61**	**% 100**
مكتبة كلية التربية	**61**	**0**	**% 0**	**61**	**% 100**
المجموع	**427**	**27**	**% 6.32**	**400**	**% 93.68**

من خلال نتائج الجدول رقم (13) والذي يمثل مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسبة 44.26 % في المكتبة المركزية لجامعة دمشق في حين أنه غير متوفر أبداً في باقي المكتبات الجامعية المبحوثة، وبالتالي نكون نسبة توفر مؤشرات المعيار فيما يخص الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية في مكتبات عينة الدراسة **6.32**% ومن خلال هذه النتائج نستنتج أنه معتمد بدرجة تكاد تكون معدومة كون مكتبات عينة الدراسة بخلاف المكتبة المركزية لا تمتلك مواقع إلكترونية.

4-2-12- عرض وتحليل بيانات جميع محاور ومؤشرات المعيار العربي الموحد:

قام الباحث بإفراغ نسب تطبيق المكتبات عينة الدراسة لمؤشرات المعيار العربي الموحد في الجدول التالي، واستخلص نسب مئوية تبين مدى تطبيق كل مكتبة من المكتبات لمؤشرات المعيار العربي الموحد ككل حيث كانت النتائج متقاربة جداً كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نسب جميع مؤشرات المعيار العربي الموحد في مكتبات عينة الدراسة

المؤشر	جميع مؤشرات المعيار العربي الموحد				
عينة الدراسة	العدد الإجمالي لمؤشرات المعيار العربي الموحد	عدد المؤشرات المتوفرة	النسبة المئوية	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة المئوية
المكتبة المركزية	**493**	158	**% 32.05**	**335**	**% 67.95**
مكتبة كلية الهندسة المدنية	**493**	113	**% 22.92**	**380**	**% 77.08**
مكتبة كلية الطب	**493**	114	**% 23.12**	**379**	**% 76.88**
مكتبة كلية الآداب	**493**	91	**% 18.46**	**402**	**% 81.54**
مكتبة كلية الاقتصاد	**493**	109	**% 22.11**	**384**	**% 77.89**
مكتبة كلية الفنون	**493**	98	**% 19.88**	**395**	**% 80.12**
مكتبة كلية التربية	**493**	97	**% 19.68**	**396**	**% 80.32**
المجموع	**3451**	780	**% 22.6**	**2671**	**% 77.4**

من خلال نتائج الجدول رقم (14) والذي يمثل الحصيلة الإجمالية لمدى مطابقة كل مكتبة من المكتبات عينة الدراسة لجميع مؤشرات المعيار العربي الموحد، توصل الباحث إلى أن تطبيق مؤشرات المعيار العربي الموحد في المكتبات آنفة الذكر غير مطبقة بنسبة كبيرة ،حيث تراوحت نسبة تطبيقه ما بين ال 19 إلى 32 % وهي نسبة ضعيفة جداً بالنسبة لتطبيق معيار، ومن خلال تحليل المؤشرات القليلة التي تطابقت وجد الباحث أن نسبة تطبيق المكتبات لمؤشرات المعيار العربي الموحد بلغت 22.6

% فقط ، معظمها مؤشرات تنطبق بشكل تلقائي على أي مكتبة جامعية لا تطبق أي معيار و مهما كان حجمها و في أي مكان تكون.

4-3-مشروع نواة معايير مقترحة للمكتبات الجامعية السورية:

بعد إطلاع الباحث على المعايير الدولية والعربية الخاصة بالمكتبات الجامعية واستطلاع آراء أمناء المكتبات الذين تمت مقابلتهم وعلى عينة من مكتباتنا الجامعية السورية وملاحظته لقُرب المعيار العربي الموحد للمثالية التي صُمم من أجلها ولكون الفجوة كبيرة جداً ما بين واقع مكتباتنا الجامعية وبين المثالية التي نسعى إلى تحقيقها ونطمح إليها، ولردم هذه الفجوة يقترح الباحث معايير أساسية مستوحاة من المعايير الدولية والإقليمية يمكن من خلال الأخذ بها وتطبيقها أن تخطو مكتباتنا الجامعية أول خطوة على طريق التطوير والوصول إلى ماتطمح له كل مكتبة جامعية من نجاح و إفادة للمجتمع الجامعي التي تخدمه، وفيما يلي مشروع المعايير التي اقترحها الباحث:

المعيار الأول: الإدارة:

1. تمتلك المكتبة رؤية ورسالة واضحة معلن عنها.
2. تتكامل رؤية المكتبة ورسالتها مع رؤية الجامعة ورسالتها.
3. توصل المكتبة نتائج التقويم إلى الجهات المسؤولة عنها.
4. مشاركة العاملون في اتخاذ القرارات.
5. تعد الموارد المالية للمكتبة كافية لتوفير الموارد اللازمة لتلبية الاحتياجات المتوقعة للمستفيدين.
6. توزع المكتبة الموارد البشرية والمالية توزيعاً يضمن تحقيق أهدافها.
7. تشارك المكتبة مع المكتبات الأخرى.
8. مراجعة الخطط من قبل الاختصاصيين في مجال المكتبات والمعلومات.

المعيار الثاني: الأقسام:

1. تقسم المكتبة إلى أقسام أو وحدات.
2. توفير الاحتياجات اللازمة لكل قسم.
3. تحديد المهام أو الخدمات المقدمة من قبل كل قسم.

المعيار الثالث: القوى العاملة:

1. امتلاك المكتبة لعدد كافٍ من الموظفين.
2. توفر المكتبة خطط واضحة لتطوير أداء موظفيها.
3. يلتزم الموظفون في المكتبة بالتطوير المهني وصقل مهاراتهم.
4. تتعاون المكتبة مع المتخصصين في مجال المكتبات لعقد دورات تدريبيه مستمرة للموظفين متخصصة في مجال ضمان الجودة.
5. توفر المكتبة الحوافز المادية والمعنوية للموظفين الجيدين.
6. تحرص المكتبة على تقييم موظفيها بواسطة مقاييس أداء معيارية.
7. تحرص المكتبة على تقديم برامج تعريفية للموظفين الجُدد.
8. تحدد المكتبة مشرفاً متمكناً لتوجيه الموظف الجديد وتهيئته.

المعيار الرابع: المجموعات:

1. إشراك جمهور المستفيدين في اختيارها.
2. ترتيبها ومعالجتها فنياً وفقا لأحد الأنظمة المتبعة عربياً أو عالمياً.
3. أن تخدم التخصصات التابعة للمؤسسة.
4. نوع مصادر المعلومات حسب النوع والشكل.
5. إمكانية الوصول إليها من قبل المستفيدين.
6. توفر البنية التحتية لترتيب المجموعات بالمكتبة.
7. توفير متطلبات الحفاظ عليها.

8. تهتم المكتبة بعملية تنقية مجموعاتها بانتظام.
9. تتوفر لدى المكتبة سياسة لتنمية المجموعات.

المعيار الخامس: المباني:

1. سهولة الوصول إليه.
2. كفاية المبنى بالنسبة لجمهور المستفيدين.
3. توفر مواصفات الأمن والسلامة بالمبنى.
4. إمكانية التوسع المستقبلي.
5. توفر المرافق العامة.
6. مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة.
7. البعد عن الضوضاء.
8. تتوفر الإضاءة الجيدة والمناسبة للقراءة والاطلاع.

المعيار السادس: خدمات المعلومات:

1. تعمل المكتبة على تقييم الخدمات المقدمة دورياً.
2. تتعاون المكتبة مع المكتبات الأخرى لتطوير خدمات المعلومات التي تقدمها.
3. إعلام المستفيدين بالمصادر والخدمات الجديدة.

المعيار السابع: القيم المهنية:

1. التعاون والتشارك المعرفي.
2. اعتماد ميثاق عمل أخلاقي.
3. تضمن المكتبة لجميع المستخدمين الخصوصية والسرية.
4. احترام حقوق الملكية الفكرية.
5. التعاون مع الجهات الأخرى ذات الصلة ومع المجتمع والمحيط الجامعي.

المعيار الثامن: الميزانية:

1. تخصيص ميزانية منفصلة عن ميزانية الجامعة.
2. توفير الدعم المالي المناسب لاحتياجات المكتبة المتزايدة.
3. وجود نظام للإدارة المالية مرتبط بالنظام المالي للمؤسسة الأم.

المعيار التاسع: التعليم:

1. توفير مصادر معلومات متنوعة من شأنها دعم العملية التعليمية.

2. مساهمة المكتبة في دعم العملية التعليمة بصفة مستمرة.

3. الإسهام في تدريب المتخصصين من خارج المؤسسة.

4. التدريب المستمر لجمهور المستفيدين على إستخدام مصادر المكتبة

المعيار العاشر: التسويق

1. تقديم خطة إستراتيجية سنوية للتسويق

2. تقديم خطة تسويقية للمكتبة وخدماتها المختلفة

3. توفير الأدلة الإرشادية والتسويقية

المعيار الحادي عشر: التكنولوجيا والموقع الالكتروني

1. أن يعرف بالمكتبة وأهدافها ورسالتها وخدماتها.

2. الموقع ملتزم بالمعايير والمواصفات الخاصة بتصميم المواقع.

3. يتيح البحث في مجموعات المكتبة من خلال الفهرس.

4. مرتبط بالصفحة الرئيسية للمؤسسة

5. يتيح اللغتين العربية والانكليزية

6. مبرز لكل ما يستجد بالمكتبة من أخبار.

7. متضمن لهيكل المكتبة.

8. توفير أجهزة للبحث ذات جودة عالية.

9. توفير خدمة الإنترنت السلكي / اللاسلكي.

المعيار الثاني عشر: قياس الأداء

1. وضع معايير خاصة لقياس الأداء في كل قسم على حدى
2. الإلمام بالمعايير العربية والدولية في قياس الأداء في المكتبات الجامعية.

4-4-نتائج الدراسة:

بناءً على تحليل جملة المعلومات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، تم الخروج بجملة من النتائج يمكن تحديدها في النقاط التالية:

1- أظهرت نتائج الدراسة وجود تباين واضح في مدى التزام مكتبات جامعة دمشق بمحاور المعيار العربي الموحد، حيث أظهرت بعض المكتبات التزاماً جزئياً ببعض المحاور، في حين تراجع الأداء في محاور أخرى، مما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود تفاوت في مستويات الالتزام.

2- أظهرت النتائج وجود نقص واضح في أعداد الكوادر البشرية المؤهلة، لا سيما المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات، مع غياب فرص التدريب والتأهيل المستمر وهو ما انعكس على جودة الخدمات المقدمة، ويؤكد الفرضية المتعلقة بعد توفر الكادر المؤهل وفق متطلبات المعايير.

3- جاءت محاور (النظم الآلية وخدمات المعلومات الرقمية والتسويق والحضور الإلكتروني) في المرتبة الأدنى من حيث الالتزام، نتيجة ضعف التحديث في المرافق، وقصور في التجهيزات التقنية، والمباني غير المصممة وفق المعايير.

4- أشارت البيانات إلى قصور ملحوظ في محور تنمية المجموعات، من حيث تحديث المصادر وتنوعها، وعدم كفاية الميزانيات المخصصة للاقتناء.

5- بيّنت النتائج أن الخدمات المقدمة للمستفيدين تقليدية في معظمها، ولا تلبي حاجات الفئات المختلفة بشكل كامل، مع ضعف في تطبيق الخدمات الرقمية والتفاعلية.

6- كشف تحليل المحور الإداري عن ضعف في آليات التخطيط، والمتابعة، والتقويم الداخلي، مع غياب استراتيجيات تطوير مكتبية واضحة.

7- تبيّن أن التواصل بين المكتبات والمستفيدين محدود، ولا يعتمد على أدوات قياس رضا المستفيدين أو مشاركتهم في تطوير الخدمات.

8- تواجه المكتبات مشكلات متعددة تعيق التزامها بالمعايير، أبرزها: محدودية التمويل، ضعف الدعم المؤسسي، غياب ثقافة الجودة، وقصور في البنية التشريعية.

9- ان واقع مكتبات جامعة دمشق لم يصل بعد إلى مستوى أي معيار، حتى المعيار السوري للاعتماد، حيث تواجه هذه المكتبات مشكلات صعبة ومتعددة تحد من إمكانية تطويرها أو مواكبتها للتطورات التي بلغتها مثيلاتها في الدول المتطورة.

10- يمثل المعيار العربي الموحد إسهاماً حقيقياً من الاتحاد العربي (اعلم) في مجال المكتبات العربية بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، حيث يسد فراغاً كبيراً فيما يتعلق بمعايير تقييم المكتبات الجامعية على النطاق العربي بما يساعد المكتبات الجامعية السورية على التحسين والتطوير.

4-5-مقترحات الدراسة:

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن أن نقدم جملة من الإقتراحات والتوصيات التي نراها ضرورية، يمكن إجمالها فيما يلي:

1- أن تنهض وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وجمعية المكتبات والوثائق السورية ومديرية المكتبات وأقسام المكتبات والمعلومات في جامعتي دمشق وتشرين بالتعاون مع الاتحادات العربية ذات العلاقة بالمكتبات الجامعية السورية وإعداد معايير شاملة تنظم شؤون المكتبات، وتدفع نحو الإلتزام بها وتطبيقها.

2- دعم الموارد البشرية من خلال تعيين عدد كافٍ من الموظفين المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات، وتوفير برامج تدريبية مستمرة لتأهيلهم في مجالات الفهرسة، الأتمتة، والخدمات الرقمية.

3- تحديث وتنمية المجموعات المكتبية بشكل دوري، مع التركيز على توفير مصادر إلكترونية، واشتراكات في قواعد بيانات علمية محكّمة تدعم تخصصات الكليات.

4- تطوير الخدمات المكتبية لتشمل الإعارة الإلكترونية، الإرشاد الرقمي، خدمات الباحثين، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة، بما يواكب احتياجات المستفيدين الحديثة.

5- إجراء دراسات دورية لقياس رضا المستفيدين، وتحليل نتائجها لاتخاذ قرارات تطويرية قائمة على البيانات.

6- زيادة الدعم المالي والتقني المخصص للمكتبات الجامعية من قبل رئاسة الجامعة ووزارة التعليم العالي، بما يمكّنها من تحديث بنيتها التكنولوجية وتحسين خدماتها.

7- مواءمة السياسات المكتبية المحلية مع المعايير الدولية، واعتماد أدلة إجرائية مستندة إلى المعايير العربية والدولية لتوحيد الإجراءات ورفع مستوى الاحترافية.

8- تعزيز التعاون بين مكتبات جامعة دمشق من خلال إنشاء شبكة مكتبية داخلية لتبادل الخبرات، تنسيق الاشتراكات، وتوحيد أنظمة الإعارة والخدمات المرجعية.

9- ضرورة وجود موقع الكتروني خاص وتفاعلي للمكتبة الجامعية فضلاً عن وجود حسابات لها على مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما.

10- تطبيق الأفكار المبدئية التي صاغها الباحث على شكل معايير ومؤشرات وتعديلها واختبارها لضمان جودة المكتبات الجامعية مرحلياً على مكتبات معينة في جامعات محددة، وتقديمها كأنموذج لبقية الجامعات، ليمكن تدارك الصعوبات وعلاجها أولاً بأول والإفادة منها في المرحلة التالية، ثم التعميم.

الخاتمة

تسعى المكتبات الجامعية اليوم لأن تكون مراكز فاعلة لدعم التعليم العالي والبحث العلمي، وهو ما يتطلب التزامًا حقيقيًا بالمعايير الدولية والعربية التي تضمن جودة الأداء والارتقاء بالخدمات. وفي هذا الإطار، جاءت هذه الدراسة لتقييم مدى توافق مكتبات جامعة دمشق مع المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، باعتباره إطارًا مرجعيًا يساعد على قياس الفاعلية والتطوير.

وقد تناول البحث الجوانب المفاهيمية المتعلقة بالمكتبات الجامعية، وأسس تقييم الجودة، وأنواع المعايير ومصادرها، قبل أن ينتقل إلى الدراسة الميدانية التي شملت عينة مختارة من مكتبات جامعة دمشق (كليات الطب، الاقتصاد، الآداب، التربية، الهندسة المدنية، الفنون، والمكتبة المركزية). ومن خلال التحليل الدقيق للبيانات، تبيّن وجود تفاوت في مستويات الالتزام بمحاور المعيار، مع بروز نقاط قوة في بعض الجوانب، ومواطن ضعف في أخرى، خاصة ما يتعلق بالبنية التحتية، الكوادر البشرية، تحديث المجموعات، والخدمات التقنية والإدارية.

أكدت نتائج الدراسة صحة عدد من الفرضيات، أبرزها أن واقع المكتبات لا يتوافق كليًا مع المعايير، وأن هناك معوقات إدارية ومالية وتقنية تعيق الوصول إلى الجودة المنشودة. وانتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات العلمية والعملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز أداء المكتبات الجامعية، أهمها دعم الموارد، تبني التخطيط والتقويم، تطوير الخدمات، وتحديث البنية التقنية.

وعليه، تمثل هذه الدراسة مساهمة متواضعة في تسليط الضوء على واقع مكتبات جامعة دمشق، وتفتح المجال أمام الباحثين وصانعي القرار لبذل جهود ممنهجة نحو مواءمة العمل المكتبي الجامعي مع معايير الجودة الشاملة، بما يحقق رسالة الجامعة ويخدم مجتمع المعرفة.

وأخيراً نأمل أن نكون قد وفقنا في تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، وأن تكون عوناً ومرجعاً للدراسات الأخرى.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1- ابراهيم، السعيد مبروك. (2009). **المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات**. الاسكندرية. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. ص: 367.

2- ابراهيم، عثمان، وعبد الرحمن، حسين .**المفاهيم لجودة الأداء والتميز المؤسسي :إشارة إلى نموذج التميز للمؤسسة الأوربية لإدارة الجودة** .المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتاب .تونس2014 .

3- ابن منظور، محمد بن مكرم. (2001). **لسان العرب**. ط2. بيروت: لبنان. دار صادر. ص: 8198.

4- الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق (2023) .(FID). تم الاسترجاع في 14 ،8، 2024. من https://uia.org/s/or/en/1100007289

5- اسماعيل، وائل مختار. (2012). **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات**. ط2. عمان: الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع. ص :316.

6- البداعية، شيماء بنت سعود. وآخرون. (2017). **معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس**. المؤتمر السنوي الثالث والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة / فرع الخليج العربي: جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي، مملكة البحرين، 6-7 مارس، ص. 54-55. تم الاسترجاع في 9 ،5، 2024. من https://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/jist.20187

7- البصيص، حاتم حسين، والأسود، عبد الغفور مصباح. (2021). **معايير ومؤشرات مقترحة لضمان جودة المكتبات الأكاديمية في الجامعات السورية**. مسترجع من https://www.researchgate.net/publication/356791423

8- بلخير، عبد الباسط. (2019). **المعايير والمواصفات والتقييس في المكتبات ومراكز المعلومات**. تم الاسترجاع في 3 ،7، 2024. من https://portal.arid.my/ar-ly/posts/details/b2e9e048-ae3c-42ea-8889-b

9- بن فيجان، مطلق البقمي. (2018). **الرؤية المستقبلية لدور الاتحادات والجمعيات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف في تطوير مهارات العاملين وبرامج إعدادهم**. المؤتمر التاسع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: التقدم إلى الأمام: رؤية مستقبلية لدور الجمعيات والاتحادات المتخصصة في المكتبات والمعلومات والأرشيف بالعالم العربي، (ص. 18-21). تم الاسترجاع في 23 ،7، 2024. من https://search.mandumah.com/record/103904

10- بوخاري، أم هاني. (2012). أهمية اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات. **مجلة الإعلام العلمي والتقني**، 19(1). تم الاسترجاع في 12 ،3، 2024. من https://search.marefa.net/detail/BIM-308965

11- البوسعيدي، يعقوب بن علي، والبادي، وليد بن علي بن سالم .(2014) .**معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير LAL والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن أعلم**. المؤتمر الخامس والعشرون :جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس :الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية،.733- 723 مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/651998

12- البوسيفي، بشير محمد عيسى. (2023). خدمات المعلومات بالمكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. **مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية**. ع25.

13- بومعقودة، حسيبة. (2018). **قياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتماد معيار iso11620.دراسة ميدانية ب: كلية العلوم الانسانية**. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية، جامعة العربي التبسي-تبسه. الجزائر

14- الترتوري، محمد عوض، الرقب، محمد زايد، والناصر، بشير مصطفى. (2009). **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية**. ط1. عمان: الأردن. دار الحامد للنشر والتوزيع. ص:497.

15- الجابر، مريم. (2011، 13 أكتوبر). الفهرس العربي الموحد: ظاهرة حضارية معلوماتية وحاجة ملحة تتطلع إليها المكتبات العربية. **صحيفة الرياض اليومية**. تم الاسترجاع من https://www.alriyadh.com/675132

16- جدي، عادل. (2017) .**تقييم أداء مكتبة مدرسية باستخدام معيار اعلم :دراسة حالة مكتبة العقيد محمود الشريف بن عمي بالشرية بتبسة**. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية، جامعة العربي التبسي-تبسه. الجزائر.

17- حسن، زينب عبد الحليم. (2023). **المؤسسات الدولية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات**. تم الاسترجاع في 1 يناير 2023، من https://www.researchgate.net/publication/324441519

18- حسين، محمد. (2022). المعايير الدولية في مجال إدارة الوثائق والرقمنة والإفادة منها في إجراء عمليات التحول الرقمي للأرصدة الوثائقية. **المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات**، 4(11)، 105-286. تم الاسترجاع في 25 ،1، 2024. من https://jslmf.journals.ekb.eg

19- حموي، صبحي. (2000). **المنجد في اللغة العربية المعاصرة**. بيروت: لبنان. دار المشرق العربي. ص: 1040.

20- الحناوي، منال صبحي. (28-30 أكتوبر 2014). **تطبيق معايير قياس الأداء على العاملين بمؤسسات المعلومات**. المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس

21- الدبيان، موضي بنت ابراهيم .قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه. **مجلة المعلوماتية**. 2005.

22- راجعي، إسماعيل. (2019). تطبيق قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. **مجلة آفاق علمية**، 11(2). تم الاسترجاع في 20 ،6، 2024. من https://www.asjp.cerist.dz/en/articale/93892

23- رجب، محمد نظير، والعسافين، عيسى. (2023). مكتبات كليات جامعة تشرين في ظل معايير الجودة العربية والدولية: دراسة ميدانية، **مجلة جامعة دمشق للاداب والعلوم الانسانية**. مج39.ع4. ص: 27.

24- رحايل، نادية، وبوطيب، سلوى. (2020). **الاختيار في المكتبات الجامعية وفق المعايير الدولية الايفلا نموذجا: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي-تبسة. الجزائر.

25- رحايلي، محمد. (2005). **الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة** (رسالة ماجستير). جامعة منتوري قسنطينة. الإعلام العلمي والتقني. ص. 52

26- زغدودي، هند، وهميسي، شيماء. (2020). **واقع تطبيق المعيار العربي الموحد في المكتبات الجامعية**. رسالة ماجستير. قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة. الجزائر.

27- زميري، خولة. (2015). **علم المكتبات والمعلومات: الهيئات والمنظمات الدولية المصدرة للمعايير (ISO-IFLA-AFNOR)**. تم الاسترجاع في 12 ،8، 2024. من http://khawlakoko.blogspot.com/2015/11/isoiflaafnor.html?m=1

28- زيّات، ليليا. (2014). **قراءة تحليلية لمعيار ISO 11620 المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات**. في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في

المكتبات ومراكز المعلومات (ص. 28-30). تم الاسترجاع في 12 ،5، 2024. من http://search.emarefa.net/detail/BIM-44438

29- زيات، ليليا. (2023). معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها. **مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية**، مج8، ع2، ص ص 579-594

30- السنوسي، ليليا محمد، عمران، ليليا، & العوفي، نصراء بنت محمد بن حمد. (2018). **دور الجمعيات والإتحادات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف في اعتماد برامج التدريب في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف**. المؤتمر التاسع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: التقدم إلى الأمام: رؤية مستقبلية لدور الجمعيات والاتحادات المتخصصة في المكتبات والمعلومات والأرشيف بالعالم العربي، (ص. 19-21). تم الاسترجاع في 23 ،9، 2024. من https://search.mandumah.com/record/103904

31- سيد، حسب الله. (2001). **الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انكليزي-عربي**. القاهرة: المكتبة الأكاديمية. ص: 2369.

32- شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، وزايد، يسرية عبد الحليم. (2013). **المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية**. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. ص:133.

33- الشعراوي، عماد. (2021). المعايير الموحدة لإنشاء وتقييم مراكز مصادر التعلم: مدخل نظري. **مجلة بحوث كلية الآداب**. مج32. ع124.4. ص: 35.

34- شلواش، قمر كرم. (2024). **خطوات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري: مساهمة في صياغة استراتيجية وطنية**. رسالة دكتوراه. قسم علوم الاتصالات وعلم المكتبات. كلية العلوم الانسانية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة. الجزائر.

35- صالح، ميسون عبد الكريم، ورديف، تيسير فوزي. (2008). مؤشرات الأداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. **المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق**. بغداد: العراق. جامعة بغداد. ع21. ص-ص:26 -27.

36- عبد الحليم، عبد القيوم. (2007). المعايير والمواصفات الدولية للمكتبة الوطنية بإشارة خاصة للمكتبة الوطنية السودانية. **رسالة المكتبة**، مج 42، ع1-2.

37- عبد العاطي، أسامة غريب. (2014). **مؤشرات أداء المكتبات والطريقة الأمثل للإدارة الحديثة**. في المؤتمر السنوي الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم): معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات، تونس، 28-30 أكتوبر. تم الاسترجاع في 10 ،9، 2024. من https://www.academia.edu/9642242

38- عبد العاطي، أسامة غريب، أبو سعدة، أحمد أمين، وتهامي، مصطفى محمد. **مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية**، مراجعة الدكتورة يسرية زايد عبد الحليم 2013، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر. مسترجع من https://portal.arid.my/Publications/36f60da1-ae0a-4667-9988-1ba3b85b6240.pdf

39- عبد الهادي، محمد فتحي. (2014). **المكتبات والمعلومات-دراسات في الإعداد المهني والببليوجرافيات والمعلومات**. القاهرة: مصر. الدار العربية للكتاب. ص:264.

40- عبد الهادي، محمد فتحي، وبدر، احمد. (2001). **المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها فى تطوير التعليم الجامعى والبحث العلمى**. القاهرة: دار الغريب للطباعة والنشر. ص: 398.

41- عثمان، أحلام حسين الصادق، وابراهيم، عفاف محمد الحسن. (2020). مدى تطبيق المكتبات الجامعية السودانية لمعايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسسات(افلا) لتطوير أداءها. **مجلة اعلم**. ع27. ص: 357.

42- العريضي، جمال توفيق. (2014). **أنواع المكتبات الحديثة**. ط1. عمان: الأردن. الأكاديميون للنشر والتوزيع. ص:263.

43- عليان، ربحي مصطفى. (2014). **المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات**. مصر. القاهرة: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع. ص: 400.

44- عليوي، محمد عودة، والمالكي، مجبل لازم. (2007). **المكتبات النوعية: (الوطنية الجامعية المتخصصة العامة المدرسية)**. ط: 1. عمان: الأردن. مؤسسة الوراق. ص: 270.

45- العمروس، آمال. (2020). تقييم الخدمات المكتبية وفق المعايير الدولية: فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية أنموذجا. **المجلة العربية للأشيف والتوثيق والمعلومات**، 24(47)، 32-61. تم الاسترجاع في 18 ،5، 2024. من https://search.marefa.net/ar/detail/BIM-1281953

46- عواشرية، عفاف. (2016). **مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة**. ماجستير. جامعة العربي التبسي.

47- فرحات، ثناء ابراهيم. (2010). **الأساسيات الحديثة لإدارة المكتبات والمعلومات**. القاهرة: مصر. الدار المصرية اللبنانية. ص: 215.

48- قطر، محمود. (2022). **الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات**. تم الاسترجاع في 15 ديسمبر 2022، من https://mttalqrat.quora.com/%D8%A7%D9%84%D8%A7%

49- اللحام، مصطفى علي. (2016). **المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات**. عمان: الأردن. الأكاديميون للنشر والتوزيع. ص: 328.

50- لطفي، منار محمود. (2019). **تقييم المكتبات المدرسية بمدينة المنيا وفقاً لمعيار (اعلم) للمكتبات المدرسية: دراسة ميدانية**. رسالة ماجستير. كلية الآداب، جامعة المنيا. مصر.

51- ماضي، وديعة. (2016). **تفعيل تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية للشرق الجزائري**. دكتوراه. أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة. جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري. قسنطينة: الجزائر. ص: 230.

52- محمد، يسرا حبيب حسن. (2022). **إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية السودانية (دراسة مسحية تقويمية على مكتبات جامعات كردفان)**. برلين: ألمانيا. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية. ص: 257.

53- المدادحة، أحمد نافع. (2011). **الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: الأردن. دار الصفاء للنشر والتوزيع. ص: 124

54- المدادحة، أحمد نافع، ومطلق، حسن محمود. (2014). **المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات**. عمان: الأردن. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. ص:253.

55- مرابطي، ندى. (2020). **تجهيزات المكتبات الجامعية الجزائرية ومدى مطابقتها مع المعايير الدولية**. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة. الجزائر

56- المعاني. (د.ت.). **معيار**. في معجم المعاني الجامع: عربي-عربي على الخط. تم الاسترجاع في 8 ،3، 2025. من https://www.almaany.com/ar/dic/ar-ar/معيار/

57- معتوق، خالد بن سليمان. (2008). **متطلبات أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية في ظل البيئة الرقمية: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. مج15، ع30 متاح على الخط https://www.iasj.net/iasj/download/6e86b3ff3e1a7944

58- **المكتبات بين الماضي والمستقبل: الاتحاد الدولي للتوثيق**. (2022). تم الاسترجاع في 23 ،2، 2024. من

https://www.alwaraq.net/core/dg/dg_honorable_comments?recid=3251$sort_u

.publish_time$order=desbegin=4941.1971

59- ملحم، عصام توفيق أحمد. (2011). **مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية**. جدة: السعودية. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. ص: 445.

60- المنظمة الدولية للتقييس. (2013، 14 أكتوبر). Les normes Internationales **garantissent des changements positifs [المعايير الدولية تضمن تغييرات إيجابية]**. اليوم العالمي للتقييس. تم الاسترجاع في 15 ،6، 2024. من http://iso.org/iso/fr/world-standardsdays201

61- **منظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم**. (2022). تم الاسترجاع في 12 ،6، 2024. من https://m.marefa.org/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A9-%D8%

62- موسى، غادة عبد المنعم. (2017). **المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها**. القاهرة. دار المعرفة الجامعية، ص: 275.

63- همشري، عمر أحمد. (2009). **المكتبة ومهارات إستخدامها**. ط1. عمان: الأردن. دار الصفا للنشر والتوزيع. ص:343.

64- همشري، عمر أحمد. (2014). **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: الأردن. دار صفاء للنشر. ص: 425.

65- الهياجي، ياسر هاشم عماد. (2016). دور المنظمات الدولية والإقليمية في حماية التراث الثقافي وإدارته وتعزيزه. **مجلة أدوماتو**. تم الاسترجاع في 12 ،2، 2024. من https://www.academia.edu/34154160/%D8%AF%D9%88%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%8 81%D9%8A_pdf

66- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة. (د.ت). **الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة: المهام والأهداف**. تم الاسترجاع من https://www.eos.org.eg/ar/page/11

67- يوسف، هادية عبد الرحمن، عباس، انتصار. (2018). الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات وفاعليتها في تطوير مهارات اختصاصي المكتبات والمعلومات: رؤى مستقبلية وطموحات. المؤتمر التاسع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: التقدم إلى الأمام: رؤية مستقبلية لدور الجمعيات والاتحادات المتخصصة في المكتبات والمعلومات والأرشيف بالعالم العربي، (ص. 189). 19-21 نوفمبر 2018. تم الاسترجاع في 22 ،2، 2024. من https://search.mandumah.com/record/104156

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

1- AFNOR. (2017). Overview of the AFNOR organization. Bibliotechnoo. Retrieved January 8, 2024, from http://bibliotechnoo.blogspot.com/2017/12/afnor-5htmlMLK§m=1

2- Association of College and Research Libraries. (2011). Standards for libraries in higher education. Retrieved from http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries

3- Canadian Association of College & University Libraries. (n.d.). Practices in academic libraries. Retrieved from http://www.paarlwikispace.com

4- Hartzell, G., Young, R., Terry, M., & Belanger, J. (1983). The ALA glossary of library and information science. Chicago: American Library Association. Retrieved March 3, 2024, from https://search.worldcat.org/fr/titre/890722

5- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020). About IFLA. Retrieved July 1, 2024, from https://www.ifla.org/about/more

6- ISO. (2014). Information and documentation – Library performance indicators (ISO 11620). Retrieved from https://www.iso.org/standard/56755.html

7- National Commission for Academic Accreditation & Assessment. (2012). Handbook for quality assurance & accreditation in Saudi Arabia. Riyadh: National Commission for Academic Accreditation & Assessment.

8- ODLIS. (2022). Dictionary for library and information science. Retrieved July 2, 2024, from http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.asp

9- Philippine Association of Academic and Research Libraries. (2011). Standards for academic libraries for 2010 (Draft proposal). Retrieved from http://www.paarlwikispace.com/file/view/2010

10- Renard, P. (2007). ISO 2789 and ISO 11620: Short presentation of standards as reference documents in an assessment process. Library, 17(4). Retrieved May 3, 2024, from http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/1274-iso-2789-and-iso-11620-standard-as-reference-documents-in-an-assessment-process

الملحق

إستمارة تقييم

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة التي تم تصميمها لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لإنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات اختصاص نظم تخزين وإسترجاع المعلومات والموسومة بـ:

مكتبات جامعة دمشق في ضوء المعايير الدولية: دراسة ميدانية

من إعداد الطالب: أسامة علي سلوم

وإشراف أ.م.د. هيثم محمود

وعلى هذا الأساس نرجو منكم التكرم بتعبئة الإستمارة المرفقة بوضع علامة X في المكان الذي ترونه مناسبا، ونحيطكم علما أن هذه المعلومات ستحاط بالسرية التامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وتفهمكم... كما نستسمحكم في وقتكم

السنة الجامعية:2024

بطاقة تعريفية:

المكتبة:

الرتبة الوظيفية:

التخصص:

المؤهل العلمي:

سنوات الخبرة:

المحور الأول: مؤشر التنظيم الإداري والمالي

م	مؤشرات المحتوى		متوفر	غير متوفر
	التخطيط			
1		مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابعة لها المكتبة		
2		إشترك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة ومجتمع المستفيدين		
3	لائحة المكتبة	يتم تحديثها وفق مراحل نمو وتطور المكتبة		
4		متاحة على موقع المكتبة على الإنترنت		
5		الإرتباط بالرسالة والرؤية المستقبلية		
6		العملية والواقعية		
7		التحدي		
8	تمت صياغتها وفق	القابلية للقياس		
9	الشروط	الجدولة الزمنية		
10	الأهداف	التوازن/المساءلة/الشمولية		
11		التدرج		
12		تتوافق وأهداف الجامعة الأم		
13		تواكب التطورات والتحديثات		
14		تصاغ بشكل عام وكامل حول النتائج المطلوب تحقيقها		
15	أهداف إستراتيجية	تضعها الإدارة العليا على مستوى المنظمة ككل		
16		طويلة الأجل وغير محددة النهاية		
17		يشارك في صياغتها الإدارة العليا والإدارة الوسطى		
18		تصاغ على مستوى الإدارات		
19	أهداف تكتيكية	متوسطة الأجل ولها نهايات محددة		
20		أكثر تحديدا من الأهداف الإستراتيجية وتشتق منها		
21		تمثل الوسائل التي تحقق الأهداف الإستراتيجية		
22		يشارك في صياغتها الإدارة الوسطى والإشرافية		

23	أهداف تشغيلية		تصاغ على مستوى الأقسام والوحدات والأفراد		
24			أكثر تفصيلا وتحديدا من الأهداف التكتيكية		
25			قصيرة الأجل وتمثل وسائل وأساليب تحقيق الأهداف التكتيكية		
26	الخطط الموضوعة	على مستوى المؤسسة ككل:	خطط طويلة الأجل		
27			خطط قصيرة ا لأجل		
28		على مستوى الإدارات أو الوحدات الفرعية:	خطط طويلة الأجل		
29			خطط قصيرة ا لأجل		
30			التخطيط الإستراتيجي		
31	الرؤية: هي طموحات وأحلام المكتبة الغير قابلة للتحقيق حالياً		مسجلة ومعتمدة		
32			معلنة في المباني		
33			معلنة على موقع المكتبة على الإنترنت		
34	الرسالة		مسجلة ومعتمدة		
35			معلنة في المباني		
36			معلنة على موقع المكتبة على الإنترنت		
37	التحليل البيئي (تحليل سوات **swot**)		هناك أهمية توليها الإدارة لنتائج التحليل البيئي		
38			تحتفظ الإدارة بنتائج التحاليل السابقة		
39			يُعتمد على نتائج التحليل البيئي في وضع الخطط الإستراتيجية		
40			إلمام تام بنقاط القوة والضعف داخل المكتبة		
41			إلمام تام بالفرص والتحديات في البيئة الخارجية للمكتبة		
	التنظيم				
42	الهيكل التنظيمي المعمول به (المواكب لكافة التعديلات والإستحداثات)		معلن في المباني		
43			معلن على موقع المكتبة على الانترنت		
	التوظيف				
44	الإحتفاظ بالتوصيف		على مستوى الجامعة ككل		

45	الوظيفي	على مستوى المكتبة أو نظام المكتبات فقط		
46		يخضع للتحديث بانتظام، ويواكب المستجدات		
47		شفافية إجراءات التوظيف		
48		سياسة للتوظيف توضح الاحتياج المستقبلي للعمل.		
49		نظام لإدارة بيانات العاملين(التعيين والتدريب والإجازات....)		
50		برنامج للتدريب وتنمية المهارات البشرية		
	التوجيه			
51		القيادة الرشيدة وتحلي المديرين بسمات القادة		
52		نظام للتحفيز الجيد للعاملين		
53		شبكة للإتصالات الفعالة في الداخل والخارج		
	الرقابة			
54	معايير الأداء	معايير على مستوى كافة العاملين بالمكتبة بصرف النظر عن مواقع عملهم		
55		معايير خاصة بكل إدارة أو وحدة تبعا لنوع العمل وطبيعة الوظيفة		
56		الإلمام بالمعيار **iSo** 11620 لمؤشرات أداء المكتبات		
57		الإلمام بمعايير " الإفلا" لقياس جودة أداء المكتبات		
58	نظام للرقابة وقياس الأداء	تقييم شهري أو بمعدلات أقل من السنوي على مستوى العاملين بالمكتبة		
59		تقييم سنوي على مستوى العاملين بالمكتبة كلل		
60		المحاسبة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بكل شفافية.		
	التمويل			
61		ميزانية سنوية للمكتبة شاملة لكافة أوجه الصرف		
62		نظام للإدارة المالية مرتبط بنظام الجامعة		
63		يرتبط النظام المالي بالناشرين والموزعين وغيرهم		
64		يمكن التعامل من خلال الإنترنت وتستخدم بطاقات الإعتماد والفيزا وغيرها		
65		تتلقى المنح والهبات والمساعدات المالية		
66	التسويق	إدارة لتسويق المكتبة وخدماتها وأنشطتها		
67		خطة إستراتيجية للتسويق		

	ضبط الجودة			
68		إدارة الجودة بالمكتبة.		
69		الحصول على شهادة 9001 **iso** لعام 2008		
70	توافر المبادئ الثمانية للجودة في المكتبة	التركيز على العملاء		
71		القيادة		
72		مشاركة العاملين		
73		مفهوم العملية		
74		مفهوم الإدارة		
75		التحسين المستمر		
76		القرارات المبنية على حقائق		
77		المصالح المشتركة مع الموردين		
	الأمن			
78		إدارة لأمن المنشأة(المبنى)من الداخل والخارج ليل نهار		
79		إدارة لأمن الأفراد ومتعلقاتهم الشخصية داخل المكتبة		
80		إدارة لأمن الأنظمة والتجهيزات من حاسبات آلية وطابعات وغيرها		
81		إدارة لأمن المجموعات من حيث عدم تعرضها للسرقة أو الإتلاف في الداخل والخارج		
82		إدارة لأمن المعلومات المحتفظ بها في السجلات الورقية والملفات الإلكترونية من السرقة والتحريف		
83	الصيانة الهندسية الدورية للأنظمة والتجهيزات والإستعداد الأمني	إدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة الكهرباء والإضاءة		
84		إدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة التكييف		
85		إدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة الإنذار والكشف عن الحريق والإطفاء الآلي وغيرها		
86		إدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة المعلومات وقواعد البيانات وغيرها		
87		إدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة المصاعد والسلالم الكهربائية		
88	النظافة الدورية للمبنى من الداخل والخارج	إدارة للنظافة في قاعات الإطلاع وإدارات العمل		
89		إدارة للنظافة في الحمامات داخل المبنى		
90		إدارة للنظافة في محيط المبنى ومداخله		

المحور الثاني: مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية

م	مؤشرات المحتوى		متوفر	غير متوفر
1	التنمية المهنية عن طريق حضور ورش العمل والندوات والمؤتمرات الخ			
2	المشاركة في المشروعات التعاونية التشابكيه			
3	الحصول على ماتصدره هذه الهيئات من معايير وموجزات إرشادية، وأدلة وتقارير سنوية مجانا			
4	الإستفادة مما تتيحه بعض هذه الجهات من فرص التعليم عن بعد			
5	التعرف على أحدث التطورات في المجال			
6	التواصل مع الآخرين لمناقشة وإيجاد الحلول للمشكلات التي يواجهها العاملون أثناء العمل			
7	التعرف على البرامج الإستراتيجية للجمعيات والاتحادات المهنية الدولية بصفة خاصة			
	عضوية) الافلا: (**IFLA**)و أن يطلع العاملون بها بصفة دائمة على أنشطة ومطبوعات الأقسام وجماعات الإهتمام الآتية:			
8	الأقسام	المكتبات الأكاديمية والبحثية		
9		الإقتناء وتنمية المقتنيات		
10		المواد السمع بصرية والوسائط المتعددة		
11		التعليم والتدريب		
12		تكنولوجيا المعلومات		
13		مباني المكتبات وتجهيزاتها		
14		الإدارة والتسويق		
15		الكتب النادرة والمخطوطات		
16		الدوريات والمصادر المتتابعة		
17		مكتبات العلوم الاجتماعية		
18		الإحصاء والتقييم		
19	جماعات الاهتمام	تعليم علم المكتبات والمعلومات في الدول النامية		
20		تحديد الهوية بإستخدام ترددات الراديو (**RFID**)		
21		المهنيون الجدد		
	عضوية الإتحادات الإقليمية			

22	الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم			
23	الإتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات			
24	الإتحاد العربي للناشرين			
25	الإتحاد العربي للنشر الإلكتروني			
	عضوية الجمعيات المهنية داخل الدولة			
26	إنخراط موظفوا المكتبة الجامعية في الأنشطة المهنية على جميع المستويات.			
	التواصل الإلكتروني بين موظفي المكتبات الجامعية العربية مع الجمعيات والاتحادات الوطنية في الخارج من خلال مواقعها المتاحة عبر الويب			
27	جمعية الكليات والمكتبات البحثية أكبر أقسام الجمعية الأمريكية للمكتبات والإطلاع بصفة مستمرة على ما يصدر عن:	قسم المكتبات الجامعية		
		قسم مكتبات الكليات		
28	التواصل مع موقع مجلس أخصائي المكتبات الجامعية بأستراليا وغيرها			
	إقامة التحالفات			
29	تتعاون المكتبات الجامعية مع المكتبات المناظرة والتكتلات والشبكات، وأن تشارك في البرامج التعاونية التي تساعدها في تحقيق أهدافها وتعزيز مواردها، وتقلل من تكاليف التشغيل			

المحور الثالث: مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات

م	مؤشرات المحتوى		متوفر	غير متوفر
	الموقع والتصميم الداخلي			
1	للمكتبة الجامعية مبنى مستقل للإستخدام الحصري للمكتبة والأنشطة الأخرى المتعلقة بها			
2	يتوفر في موقع المكتبة الشروط الآتية:	سهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين، ترجلا أو من خلال المواصلات.		
3		التمركز في وسط المحيط الجامعي		
4		البعد عن أماكن الضوضاء		
5		الملاءمة لأغراض البناء من حيث التربة وارتفاع منسوب المياه		
6		إمكانية التوسع مستقبلا		
7		البعد عن أماكن المخاطر الطبيعية كالعواصف والفيضانات		
8		القرب من مراكز الأنشطة والجهات التي تتعاون معها المكتبة		
9	إستشارة أخصائي المكتبة عند إختيار موقع المكتبة وكذلك عند تصميم المبنى وفي الجوانب الأخرى المتعلقة بالإضاءة والتهوية والمخازن ومناطق المعارض			
10	مراعاة كود أو دستور البناء المتبع داخل الدولة			
11	يحقق الإنسيابية في حركة المترددين على المكتبة وتسهيل الحركة في مناطق عمل الموظفين			
12	يراعى فصل المناطق التي تتسم بالضوضاء عن المناطق التي ذات الطبيعة الهادئة			
	توزيع المساحات			
13	تقام المكتبة على مساحة مناسبة وآمنة لأغراض الدراسة والبحث وكافية لتلبية إحتياجات المستفيدين والعاملين مع إمكانية التوسع المستقبلي			
14	يؤخذ في الإعتبار عند تحديد مساحة	حجم وطبيعة المقتنيات		
15		نوعية التخزين والترفيف		

16	المكتبة المحددات التالية:	سياسة إستخدام المجموعات		
17		نوعية الخدمات المقدمة		
18		أنشطة المستفدين داخل المكتبة		
19		عدد العاملين		
20		عدد المستفيدين		
21		حجم النمو المتوقع		
22		نوعية التسهيلات اللوجستية		
23	تحسب المساحة الكلية للمكتبة وفق المساحات الآتية:	المساحة الإستخدامية التي تخدم الغرض الرئيسي للمبنى وتشمل أماكن للمستفيدين وحفظ المجموعات والعاملين والعمليات والخدمات والمعارض والأنشطة...الخ		
24		المساحة التداولية التي توفر إمكانية الوصول إلى جميع الأماكن داخل المبنى مثل الممرات والردهات والدرج، والسلام المتحركة والمصاعد...الخ		
25		المساحة الإنشائية التي تشتمل على العناصر الإنشائية للمبنى مثل الحوائط والأعمدة...الخ		
26		المساحة التشغيلية التي تشمل شبكات الصرف الصحي، والمياه والتدفئة.. الخ		
27	تخصص المساحة الإستخدامية الصافية مساحات الوظائف الرئيسية التالية:	خدمات المستفيدين: وتتضمن مساحات للقراءة والدراسة والإعارة وتوصيل الوثائق...الخ والرفوف المفتوحة كجزء متكامل مع مساحات خدمات المستفيدين، ومناطق التواصل الإجتماعي		
28		العمليات المكتبية: وتشمل المعالجة الفنية للأوعية والتجليد والإستنساخ.. إلخ		
29		خزن المجموعات: ويشمل جميع المناطق المخصصة لعرض وخزن المواد		

30			الأحداث والمعارض: مثل قاعات للإجتماعات والمعارض والأنشطة الأخرى		
31			يشتمل مدخل بهو المكتبة على مكتب الاستقبال والإستعلامات ويجمع بين وظيفتي التسجيل للدخول إلى المكتبة والإمداد بالمعلومات الأولية السريعة		
32			بهو المكتبة واسع لكي يسمح بحرية الحركة للزائرين		
33			وجود مقاعد للإنتظار ومنافذ للبحث السريع		
34			الإضاءة في هذا المكان قوية وجيدة		
35			بهو المكتبة مكاناً مناسباً لغرض الإقتناءات الجديدة الواردة إلى المكتبة، لذا يراعى أن يزود بالمناضد والأرفف المناسبة لعرض هذه المقتنيات		
36			إختيار أبواب البهو وفق إحتياجات الأشخاص المعاقين، وحجم حركة المستفيدين وقت الذروة		
37			إختيار أرضية البهو من مادة شديدة التحمل ويفضل أن تكون من الرخام أو الغرانيت		
38			توفير فحص أمني للحقائب والأشخاص في البهو/مدخل المكتبة		
39			وجود مساحة إنتظار للمستفيدين خاصة في أوقات الذروة		
40	منطقة المستفيدين	توفر المساحة المخصصة للمستفيدين ضمن المساحة الإستخدامية للمكتبة أماكن ل:	القراءة والإطلاع: يراعى وجود عدد من القاعات توفر للمستفيدين الإطلاع على مختلف أنواع المواد من الكتب، الدوريات.. وتتوفر أجهزة كومبيوتر		
41			خلوات بحثية ومقصورات: أماكن القراءة الهادئة، المساحة المطلوبة للخلوة البحثية الواحدة 4 متر مربع طلاب الدراسات العليا يتطلب وجود مقصورات دراسية مغلقة مزودة بأرفف والمساحة المطلوبة لكل مقصورة هي 7 متر مربع.		
42			الدراسة الجماعية/العمل المركز: غرف دراسة مستقلة		

43			الإستشارات السريعة: أماكن خاصة للإستشارات القصيرة للفهرس أو البحث على الخط المباشر		
44			التدريب: غرف تدريب لأغراض التعليم المكتبي والمجموعات الدراسية		
45			التعلم والتدريس: أماكن مجهزة للتدريس التفاعلي ومزودة بأجهزة كومبيوتر		
46			الراحة والإسترخاء: توفير مكان بالمكتبة للإسترخاء والتواصل الإجتماعي		
47			الإستنساخ: توفير عدد من أجهزة التصوير والإستنساخ للمستفيدين		
48			دورات المياه: وجود عدد كافي من دورات المياه بكل طابق من طوابق المكتبة		
49	منطقة الإعارة	يتوقف حجم المساحة المطلوبة للإعارة على عدة عوامل	تنظيم عملية الإعارة		
50			عدد الموظفين الذين يعملون في قسم الإعارة		
51			عدد ومواقع منافذ الخدمة الذاتية		
52			أنواع نظم الإعارة المستخدمة		
53			عدد الزائرين		
54 4			معدل الإعارات خلال ساعات فتح المكتبة		
55			قسم الإعارة بعيد عن أماكن القراءة والدراسة		
56			تزويد قسم الإعارة بالتجهيزات المناسبة مثل: أرفف للمواد المطلوبة أو المحجوزة، عربات لنقل الكتب، مقاعد إنتظار..إلخ		
57			تخصيص مساحة من المكان للتحدث مع المستفيدين وتلقي شكاواهم		
58	وجود مكاتب للأنشطة الداخلية الأخرى مثل الإعارة بين المكتبات				
59	المساحة الأرضية لنقطة معلومات واحدة مسؤول عنها موظف واحد هي 5متر مربع				
60	منطقة خدمة المراجع	تجهيز هذا	مناضد ومقاعد للعاملين		
61			أرفف للمواد المرجعية		

62	والمعلومات	المكان	مناضد للمستفيدين		
63		بالتجهيزات الآتية:	أجهزة كومبيوتر على أن توضع بطريقة تمكن كل من الموظف والمستفيد من رؤية الشاشة معاً		
64			مقاعد للمستفيدين		
65		تخصيص مساحة كمكان عمل للموظفين في خلفية نقاط الخدمة للتواصل مع المستفيدين عبر الهاتف أو على الخط المباشر			
66		في موقع بارز في المكتبة ويمكن الوصول إليها بسهولة من خلال إشارات واضحة			
67		موقع هذه المنطقة قريبا من موقع المكتبة للحد من الحركة والضوضاء			
68		قاعة للمستفيدين الذين يعانون من صعوبات في القراءة وتم تجهيز المكان بالتجهيزات التالية	أجهزة كومبيوتر مزودة ببرمجيات تكبير		
69			برمجيات وأحياناً لوحة مفاتيح لترجمة النص إلى برايل		
70			برمجيات محادثة وبرمجيات لتسهيل الكتابة للأشخاص		
71			جهاز تسجيل سمعي		
72			طابعة برايل		
73	أماكن الخدمات الخاصة منطقة المجموعات	قاعة للكتب النادرة والمخطوطات: تكون هذه الأوعية منفصلة عن بقية المجموعات سواء في المخازن أو في قاعات الإطلاع (تخصيص قاعة مستقلة).			
74		مكتبة طلاب مرحلة ماقبل التخرج(إختياري): تخصيص مكتبة للطلاب في مرحلة الليسانس أو البكالوريوس تابعة للمكتبة أو مستقلة عنها			
75		يتم حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة التي تحفظ في رفوف مفتوحة مزدوجة مع وجود ممرات كافية بدرجة تسمح بالتصفح لعدة مستفيدين في وقت واحد			
76		يراعى قبل حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة تحديد: عمل الرف/عدد الرفوف...			

77	منطقة المعارض والأحداث	تخصيص قاعة كبيرة أو منطقة مكونة من عدة غرف لممارسة الأنشطة وأن تكون مستقلة عن المكتبة، حتى يمكن تنظيم الأنشطة بطريقة أيسر				
78		يمكن أن تضم هذه المنطقة:	قاعة مؤتمرات مجهزة بمسرح ومقاعد ثابتة للإجتماعات			
79			قاعة متعددة الأغراض			
80			قاعة معارض			
81		وجود استوديو للتجهيز للأنشطة والمعارض				
82		توفر أجهزة تدفئة وتكييف				
83		تزويد هذه المنطقة بدورات المياه، كافتريا				
84	منطقة العاملين والعمليات الفنية	يتوقف تحديد حجم المساحة المطلوبة للعاملين بالمكتبة على عدد العاملين الدائمين والمؤقتين كما يتوقف على نوعية العمل المؤدى والتجهيزات				
85		تشتمل المساحة المطلوبة للعاملين على:	مكاتب العاملين	مكتب مدير المكتبة 24 متر مربع		
86				مكتب رئيس قسم 18 متر مربع		
87				مكتب عمل مع مساحة لتخزين أوعية (معالجة أوعية والإعارة المتبادلة) 15 متر مربع لموظف واحد		
88				مكتب صغير 9 متر مربع لموظف واحد		
89			غرفة تخزين: يمكن أن تستخدم للتجهيزات مثل أجهزة النسخ والفاكس والماسح الضوئي...			
90			غرفة اجتماعات/ تدريب: يتوقف عدد الأماكن المطلوبة للإجتماعات والتدريب على حجم المكتبة، ويمكن تخصيص قاعة كبيرة متعددة الأغراض (المؤتمرات والتدريب والتعليم والاجتماعات)			

91			قاعة للمتدربين: الذين يحصلون على دورات تدريبية في مجال المكتبات والمعلومات أو الموضوعات ذات الصلة وتكون مساحتها 9 متر مربع		
92			إستراحة: تخصيص قاعة للراحة وتناول المشروبات		
93			غرفة لتغيير الملابس		
94			مساحة لفرز الأوعية: مساحة غرفة فرز صغيرة 14 متر مربع تقريباً/مساحة غرفة فرز كبيرة 30 متر مربع		
95			مساحة للتجليد: في حالة إذا كان التجليد يتم داخل المكتبة		
96			مساحة للترميز : ويتضمن ذلك الختم والترميز والباركود وإضافة **RFID**		
97			مساحة للحفظ والترميم: تجهيزها بالتجهيزات المناسبة من أحواض وماكينة قطع الورق وأرفف...إلخ.		
98			مساحة للنسخ والرقمنة: وتقدر المساحة المطلوبة مابين 30 و35 متر مربع		
99			مركز تكنولوجيا المعلومات والخوادم: تخصيص مساحة مرنة وغرفة الخادم مع تزويدها بما يلزم من تجهيزات.		
100	مساحات أخرى مساندة للإدارة والعمليات		فرز البريد: تسمح بإجراء المهام المتعلقة بالبريد الوارد والبريد الصادر وفرز المواد لنظم الإعارة بين المكتبات ويتطلب ذلك تخصيص مساحة تتراوح مابين 70 إلى 100 متر مربع للقيام بهذه المهام		

101		الإسعافات الأولية: تخصيص غرفة لإستقبال المرضى من المستفيدين أو العاملين تقدم لهم الإسعافات الأولية		
102		ورشة صيانة: وجود ورشة لصيانة جميع أنواع المواد بالمكتبة وتكون مساحتها 25 متر مربع		
103		معالجة النفايات: وجود مكان لوضع حاويات القمامة والمخلفات، على أن تخصص حاوية للأوراق، وأخرى للمواد البلاستيكية..إلخ		
104		حفظ أدوات النظافة: وجود مكان لعمال النظافة بالمكتبة لحفظ أدوات التنظيف من مكانس وأجهزة غسل...إلخ		
105		يتوقف حجم المساحة الخارجية على موقع المكتبة والمساحة المتاحة للتوسع داخل المكتبة، تتيح ممرات لوصول خدمات الطوارئ ومواقف السيارات، وأماكن مفتوحة للمستفيدين.	المنطقة الخارجية	
106		البوابة الرئيسية للمكتبة محددة بوضوح (أمامها فناء، الطريق أكثر اتساعا، وجود منحدرات للكراسي المتحركة، أرضيات البوابة الرئيسية مصنوعة من مواد أو خامات لا تسبب الانزلاق، الإضاءة جيدة..)		
107		وجود طرق وممرات لمرور خدمات الطوارئ كذلك موقف السيارات ووجود إشارات واضحة لمثل هذه الطرق		
108		موقف إنتظار سيارات المعاقين قريب من البوابة الرئيسية وموقف سيارات الموظفين قريب من المدخل الخاص بالموظفين		
109		وجود مساحة لسيارات الشحن والتفريغ أمام مبنى المكتبة يراعى فيها أن تعمل في جميع الظروف المناخية وأن تكون البوابات ذات إرتفاع وعرض مناسب لعربات النقل		
110		المساحات المخصصة لسيارات التخلص من القمامة بعيدة عن المدخل الرئيسي للمكتبة		

111		وجود مساحة مفتوحة لأغراض التواصل، أو الإسترخاء، أو الإنتظار ويراعى أن تكون هناك مساحات خضراء حول هذه المنطقة		
القضايا الفنية للمبنى				
112		شروط التخزين: تختلف درجات الحرارة ونسبة الرطوبة المطلوبة حسب شكل المواد (ورقي، ميكروفيلم، شرائط مغناطيسية.. إلخ) كما تختلف حسب حالة الحفظ طويل الأجل الذي يتطلب درجات حرارة منخفضة، تصل إلى 2 درجة مئوية لذا ينبغي أن يؤخذ ذلك في عين الإعتبار		
113	شروط التخزين	الحرارة: يراعى بالنسبة لمجموعات المكتبة الورقية أن تكون درجة الحرارة مابين 14–18 درجة مئوية ويراعى إستخدام أجهزة التكييف للحفاظ على درجات الحرارة المطلوبة		
114		الرطوبة: يراعى أن تكون نسبة الرطوبة ما بين 35–50 على أن تصل في أقصى الحالات إلى 50–60 ويمكن إستخدام أجهزة الجفاف التي تزيل الرطوبة		
115		الجمع بين الإضاءة الطبيعية والإضاءة الصناعية، مع تجنب دخول ضوء الشمس المباشر على المجموعات والمناضد والرفوف، وأجهزة الكومبيوتر		
116	الضوء والإضاءة	الجمع بين الإضاءة الصناعية المباشرة والغير المباشرة، حيث تصلح الإضاءة المباشرة لأماكن عمل الموظفين، وقاعات الإجتماعات والأنشطة، بينما تصلح الإضاءة غير المباشرة لغرف الكومبيوتر		
117		إستخدام مصابيح الفلورسنت في الإضاءة الصناعية لما تحققه من مميزات مثل إنخفاض الإستهلاك والكفاءة العالية		
118		طلاء أسطح التجهيزات كالمناضد بطلاء مطاطي غير لامع منعا لإنعكاس الضوء، كما يمكن إستخدام الستائر لحجب أشعة الشمس		

119	الأرضيات	إكساء الأرضيات بخامات تقلل من الضوضاء التي يمكن أن تحدث نتيجة السير عليها، ويفضل إستخدام أغطية الأرضيات المرنة		
120		إكساء مناطق خدمات المستفيدين، وقاعات الإستماع، الإجتماعات، والمكاتب بالغرانيت أو الرخام		
121	التهوية	التهوية الجيدة في المخازن، والقاعات بحيث يتخلل الهواء جميع أرجاء المكان		
122		قد تكون التهوية الطبيعية غير كافية، لذا يراعى اللجوء إلى التهوية الصناعية		
123	المستويات الصوتية	مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل في قاعات الإطلاع والتدريب والإجتماعات والمخازن المفتوحه والمكاتب		
124		مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل في مناطق المستفيدين		
125		مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل في مناطق القراءة الهادئة		
126	الأسقف	طلاء الأسقف بمواد ماصة لتقليل زمن صدى الصوت		
127		إستخدام الأسقف الجبسية المعلقة لأنها مقاومة للحرق والرطوبة ولا تساعد على نمو البكتيريا		
128	أن يكون الأثاث المكتبي مناسبا لمجموعات المكتبة وإستخدام المستفيدين والعاملين بالمكتبة			
129	وجود عدد كاف من المقاعد ويتوقف العدد على حجم المستفيدين وقت الذروة والعاملين في المكتبة			
130	توفر التجهيزات الضرورية اللازمة لإتاحة المعلومات على أن تدار التجهيزات بطريقة فعالة			
131	تتيح المكتبة تسهيلات لتكنولوجيا المعلومات وخدمات الإتصال			
132	وجود عدد كاف من محطات عمل الكمبيوتر المناسبة للوصول إلى المصادر الإلكترونية			
133	وجود عدد مناسب وكاف من الأجهزة تسمح بالإسترجاع الفعال لمصادر المعلومات المتاحة عن بعد من جانب موظفي المكتبة أو المستفيدين			
134	المشكلات التي تتعلق بمساحة المبنى	تزايد أعداد المستفيدين		
135		تزايد حجم المجموعات		
136		الحاجة إلى تقديم خدمات جديدة بالمكتبة		

		تغييرات تنظيمية بالمكتبة		**137**
		تغيير في رسالة المكتبة وأهدافها		**138**
		دمار أو ضرر في المبنى القديم		**139**
		عدم تلبية البنية الأساسية للمتطلبات الفنية للتشريعات القانونية		**140**
		إرتفاع تكاليف صيانة المبنى		**141**
		التوصيلات الكهربائية غير كافية لمجاراة تكنولوجيا المعلومات		**142**
		بناء مبنى جديد	خيارات الحلول	**143**
		تجديد و/ أو توسيع		**144**
		تحويل مبنى آخر إلى مكتبة		**145**
		التعامل بحذر شديد عند اختيارات المباني الأثرية والتاريخية لتكون مكتبة		**146**

المحور الرابع: مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
1	سياسة ولائحة الوقاية من مكافحة الحوادث والكوارث والأزمات		
2	إنشاء وحدة إدارة الأزمات والكوارث والأخطار		
	أمن المبنى		
3	تركيب أنظمة الإنذار الآلية(كاميرات المراقبة، الأجهزة الكاشفة للحركة، مكتشفات كسر الزجاج أجهزة الإنذار ضد السرقة)		
4	مراقبة أنظمة الإنذار باستمرار		
5	وجود وحدة تحكم مركزية داخل المكتبة		
6	تعتمد المكتبة على نظام الغلق الإلكتروني القارئ للبطاقات**PIN**		
	أمن المجموعات		
7	وجود بوابة أمن إلكترونية مركزية يمر من خلالها جميع المستفيدين والعاملين		
8	وجود نظم أمن إلكترونية في مخارج المخازن وقاعات ا لإطلاع والقراءة المفتوحة للمستفيدين		
9	إستخدام شرائح (**RFID**) الممغنطة لحماية المقتنيات		
	أنظمة مكافحة الحرائق		
10	التقليل من التركيبات الكهربائية غير الضرورية		
11	إمكانية غلق مصدر الكهرباء الرئيسي عن أقسام المبنى		
12	إستخدام الحوائط المقاومة للحريق		
13	إستخدام أنابيب أسلاك مقاومة للحريق للكابلات بخدمات المبنى ونظم التهوية		
14	إطفاء مفاتيح الكهرباء ليلا		
15	وجود ممرين هروب في كل طابق من طوابق المكتبة مع وضع العلامات الدالة عليها		
16	توفر أنظمة الحماية الفعالة ضد الحريق (أجهزة الإنذار أجهزة الكشف عن الدخان...)		
17	توفر أنظمة إطفاء الحرائق تتناسب مع طبيعة المكتبة		
18	إستخدام الأبواب المقاومة للحريق		
19	تصميم الهيكل الإنشائي للمبنى من مواد مقاومة للحرائق		

20	إعداد رسم توضيحي للمبنى يحدد عليه شبكة الإطفاء والكهرباء والمياه والغاز		
21	تدريب العاملين بالمكتبة وأفراد فريق إدارة الكوارث والأزمات على إستخدام أجهزة مقاومة الحريق		

المحور الخامس: مؤشر بناء المجموعات وتنميتها

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
	معايير الإختيار والتزويد		
1	تحديد مصادر الإختيار والتزويد ولغات المصادر والحد الأعلى لأسعارها وأشكالها والحد الأعلى من النسخ للعنوان الواحد للمجموعات الكبيرة من المستفيدين.		
2	تحتوي على محددات القبول أو رفض الهدايا طبقا لسياسة الجامعة أو المكتبة		
3	تحدد سياسات التبادل بالمصادر مع المؤسسات الأخرى		
4	تحدد سياسات إيداع الأطروحات والكتب والبحوث التي يعدها كل من ينتسب للجامعة		
5	يتوفر عند مسؤولي الإختيار كل الأدوات والقوائم وفهارس الناشرين التي تساعدهم على أداء عملهم		
6	مشاركة فريق يضم كل أنواع المستفيدين في عمليات إختيار المصادر.		
7	يتوفر بقسم أو إدارة تنمية المقتنيات مجموعة من السجلات الإلكترونية تضم سجل قيد بكل المصادر الموجودة وسجل للتوصيات وسجل لأوامر التوريد المرسلة إلى جهات التوريد وسجل بالمطالبات للمصادر المتأخرة		
8	تحديد مفهوم واضح لأنواع المصادر التي يمكن أن تشكل مجموعات خاصة (أطروحات، كتب نادرة، كتب باهظة الثمن... الخ)		
9	يحتفظ القسم أو الإدارة بسجل خاص سواء ورقي أو إلكتروني بكل نوع من أنواع المصادر التي تشكل المصادر الخاصة		
10	يتتبع مسؤولي الاختيار والتزويد الرصيد المالي المخصص لتنمية المقتنيات بإستمرار لتوجيه الرصيد المتبقي طبقا لأولويات سياسة التزويد		
	معايير الجرد		
11	يتم جرد المجموعات بصفة دورية (لا تقل عن سنة ولا تزيد عن 3 سنوات)		
12	يتوفر سجل ورقي أو إلكتروني بكل الوثائق التالفة والوثائق المفقودة		
13	تنظيم جولات مستمرة بين الرفوف سواءً في القاعات أو المخازن لإكتشاف الوثائق التالفة		
14	يضع مسؤولوا الجرد سياسة وإجراءات لتحصيل غرامات لإتلاف الوثائق بالتعاون مع قسمي الإعارة والإرشاد في قاعات الاطلاع		

15	يتابع مسؤولوا الجرد مع مسئولي الإعارة في الفحص الدوري لسجلات الإعارة لإكتشاف الوثائق المتأخرة أو المعرضة للفقد في فترات زمنية متقاربة		
16	إبلاغ مسؤولي الاختيار والتزويد بالوثائق التالفة أو المفقودة لإحلال بديل لها		
	معايير الإستبعاد		
17	وجود سياسة مكتوبة وموثقة ومعتمدة لإستبعاد الوثائق تعتمد على عناصر زمنية		
18	تحتوي هذه السياسة على معيار موضوعي تخصصي لإستبعاد الوثائق في تخصصات لم تعد الجامعة تقدم بها برامج أو قل عدد طلابها أو لم تحتويها سياسة البحوث الجامعية		
19	يتتبع مسؤولوا الإستبعاد الإعارة لمعرفة الوثائق التي لم تطلب في فترة معينة لإستبعادها		
20	تعاون مسؤولوا الاختيار والتزويد مع مسؤولي الإستبعاد وإبلاغهم بأي تغيير في سياسات الإختيار وتنمية المقتنيات لمراعاة ذلك أثناء عملية الإستبعاد		
21	يحتفظ مسؤولوا الإستبعاد بسجلات ورقية أو إلكترونية يتم إستبعادها لإسقاطها من رصيد المكتبة		
22	توفير مكان يتسع للوثائق المستبعدة في شكل مخازن داخل أو خارج المكتبة		
23	إستغلال إمكانية التصوير المصغر والحفظ الإلكتروني في الإحتفاظ بنسخ من الوثائق المستبعدة داخل المكتبة في حيز مكاني صغير توفيرا للمساحة وإستعداداً لطلبها في أي وقت من قبل المستفيدين		

المحور السادس: مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
	الأدوات الإسترجاعية		
1	إتاحة الأدوات الإسترجاعية لكل أنواع المستفيدين		
2	إعداد فهارس لكل المجموعات من مصادر المعلومات بالوحدات التابعة للجامعة) أقسام، كليات، مراكز البحوث (بالإضافة إلى فهرس موحد يضم مجموعات الوحدات		
3	إعداد أدوات إسترجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة		
4	تحديد مجال زمني) لا يزيد عن 38 يوما (لإعداد التسجيلات البيبليوغرافية وإتاحتها للإستخدام		
	مساحات العمل الفني وتجهيزاته		
5	توفير كافة أدوات العمل (قواعد الفهرسة، خطط تصنيف، قواعد تكشيف، قواعد الإستخلاص مصادر الضبط الإستنادي...) لكل العاملين في الإعداد الفني وبنسخ كافية لحجم وطبيعة العمل		
6	توفير عدد كافي من الفنيين والمؤهلين في عمليات ا لإعداد الفني		
7	توفير مساحة كافية لعمل كل مفهرس تكفي لوضع أدوات العمل والأثاث الملائم والمنافذ الطرفية التي يعمل عليها ولا تقل عن 58 متر مربع		
8	إعداد دليل عمل بالخطوات التي ينبغي أن يتخذها كل مفهرس يحدد خطوات العمل والمعايير المستخدمة وخطوات الإعداد وخطوات المراجعة		
9	تدريب العاملين على البحث على التسجيلات البيبليوغرافية الجاهزة للمصادر الواردة للمكتبة وتأهيلهم لإستخدام (الفهارس المتاحة على الشبكة الدولية – الفهرس العربي الموحد)		
10	تعاون العاملين في الإعداد الفني مع العاملين في مجال الجرد لحذف التسجيلات المفقودة من الأدوات الإسترجاعية		
11	قيام العاملين بالإعداد الفني بفحص الأدوات الإسترجاعية (خاصة الورقية) بصفة منتظمة لإكتشاف أي فقد لأي تسجيله واستعراضها		
12	إعادة التنظيم الفني بإستمرار في حالة أي تغيير في قواعد ومعايير الإعداد		

المحور السابع: مؤشر النظم الآلية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
1	نظام عالمي		
2	نظام متكامل يخدم كافة وظائف المكتبة وخدماتها		
3	نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة المكتبات		
4	نظام متوافق مع كافة بروتوكولات الاتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة		
5	تم تدريب العاملين على تشغيله		
6	فريق عمل للصيانة		
7	منظومة وسياسة للتقييم والترقية		
8	مجموعة متنوعة من الكتيبات والإرشادات للتشغيل والإستخدام		
9	النظم الفرعية المكونة للنظام: النظام الفرعي للتزويد		
10	النظام الفرعي لضبط الدوريات		
11	النظام الفرعي للفهرسة		
12	النظام الفرعي للفهرس الالكتروني		
13	النظام الفرعي للجرد		
14	النظام الفرعي لإدارة المجموعات الإلكترونية		
	نظم الأرشيف الإلكتروني		
15	نظام عالمي		
16	نظام متكامل يخدم كافة إدارات المكتبة		
17	نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة الأرشيفات ودورة المستندات		
18	نظام متوافق مع كافة بروتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة		
19	تم تدريب العاملين على تشغيله		
20	فريق عمل للصيانة والتقييم والترقية		
21	مجموعة متنوعة من الكتيبات الإرشادات للتشغيل والإستخدام		
22	نظام الأرشيف الإلكتروني على مستوى مكتب المدير		

23	نظام الأرشيف الإلكتروني على مستوي كافة إدارة المكتبة		
	نظم المعلومات الإدارية		
24	نظام لإدارة المعلومات الإدارية للأفراد		
25	نظام لإدارة المعلومات المالية للمكتبة		
26	نظام لدعم إتخاذ القرار		
27	نظام لإدارة المعلومات والإحصائيات لنشاط المكتبة		
	نظم المكتبات الرقمية		
28	نظام مستقل لإدارة المجموعات الرقمية		
29	نظام فرعي يتبع إدارة المكتبة لإدارة المجموعات الرقمية		
30	نظم مستقلة لإدارة كل نوع من أنواع المجموعات الرقمية (المخطوطات، الخرائط، الكتب، مقالات، الدوريات، الرسائل الجامعية.... إلخ).		

المحور الثامن: مؤشر خدمات المكتبات التقليدية

م	مؤشرات المحتوى		متوفر	غير متوفر
1	خدمات الإرشاد والتوجيه			
2	الخدمة المرجعية الشاملة			
3	خدمات الإعارة			
4	الغرض الأساسي من الخدمات المكتبات الجامعية هو أن تساهم في تطوير قدرة مجتمع المستفيدين في الجامعة على إستخدام المصادر المتوفرة بأقصى قدر من الفعالية			
5	أنواع الخدمات التي تقدم لكل فئة من فئات المستفيدين	سياسة مكتوبة ومعلنة لتحديد المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة وتشتمل على الآتي:		
6	شروط تقديم الخدمات للمجتمع خارج الجامعة			
7	تحديد الوسائل التي تقدم بها الخدمات (مباشرة بالبريد الالكتروني..)			
8	تحدد مؤشرات قياس جودة كل نوع من أنواع الخدمات من وجهة نظر كل فئة من فئات المستفيدين			
	خدمة الإرشاد والتوجيه			
9	تدريب الطلاب(خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى على إستخدام المصادر الموجودة وعلى إستخدام الأدوات الإسترجاعية المتوفرة)			
10	التدريب على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة			
11	يتوفر عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسيا ومهنيا على التعامل مع إعداد كبيرة من المستفيدين وينبغي ألا تقل النسبة عن أخصائي واحد مقابل كل 5 إلى 8 مستفيدين المتوقعين في الوقت الواحد			
12	توفير مكان واضح وقريب من أبواب الدخول لموظفي ا لإرشاد والتوجيه			
13	توفير أعداد كافية من النهايات الطرفية للعاملين في ا لإرشاد والتوجيه مرتبطة بقاعدة البيانات البيبليوجرافية الموجودة بالمكتبة			
14	توفير أدلة مطبوعة ورقمية للمصادر المتوفرة بالمكتبة وأماكنها وكيفية إستخدام الأدوات الإسترجاعية لتقديمها إلى المستفيدين الجدد			
15	ينظم أخصائيوا الإرشاد والتوجيه دورات إسترشادية سريعة خاصة في بداية العام الجامعي للطلاب الجدد عن كيفية إستخدام المكتبة والمصادر والخدمات المتوفرة			

16	توفير نماذج لقياس رضا المستفيدين من خدمات الإرشاد والتوجيه		
	الخدمات المرجعية		
17	توجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات المرجعية وغير المرجعية الخاصة بدراستهم وأسئلتهم		
18	توجيه المستفيدين إلى قواعد البيانات الخاصة بدراستهم وتدريبهم على إستخدامها		
19	تدريب الطلاب خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى على إستخدام وتقييم المصادر المرجعية المطبوعة والرقمية		
20	توفر المكتبة العدد الملائم من الأخصائيين المدربين على إستخدام المصادر المرجعية ومن تتوفر فيهم المهارات الشخصية للتعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين		
21	توفير المصادر المرجعية تشتمل كل أنواع المصادر وفي كل التخصصات		
22	تتميز مجموعة المصادر المرجعية المطبوعة أو الرقمية التي تصل إليها المكتبة عبر الإنترنت بالحداثة		
23	توفر المكتبة قاعة تتسع ل 10 بالمائة من المستفيدين المتوقعين في الوقت الواحد بحيث لا تقل المساحة المخصصة لكل مستفيد عن 2م مربعا وأن تكون قريبة من أبواب الدخول والخروج		
24	تزويد القاعة بالأثاث الملائم بأنواع وأحجام المصادر الموجودة		
25	إعداد قياسات أداء مستمرة يظهر فيها عدد الأسئلة التي تم الإجابة عليها وعدد الإجابات لكل موظف ومقدار رضاء المستفيدين عن الإجابات		
26	إشتراك أخصائي الخدمة المرجعية مع قسم التزويد لتحديث مجموعة المصادر المرجعية سنويا		
27	توفير نظام أمن وحماية يمنع إتلاف أو سرقة هذه المصادر وذلك للتكلفة العالية لإقتناء المصادر		
28	تشجع الإدارة الأخصائيين على البحث وإستخدام المصادر المرجعية المجانية المتاحة على شبكة الإنترنت تقليلا لتكلفة المجموعة الكبيرة من المصادر المرجعية التي تشتريها أو تشترك فيها المكتبة		
	خدمات الإعارة والحجز		
29	تضع المكتبة في سياسة الخدمات شروط الإعارة من حيث نوعيات وعدد الإعارات ومدة الإعارة		
30	توفير العدد الكافي من العاملين في خدمة الإعارة		
31	ميكنة إجراءات الإعارة حتى لو كانت المكتبة لا تستعين بنظام آلي متكامل للوقت والجهد الذي تستغرقه الخدمة في ا لإجراءات الروتينية		
32	تحتوي أماكن الإعارة ودليل المكتبة على شرح لإجراءات ومتطلبات الإعارة		
33	تحديد أنواع المصادر التي لا تعار إلا داخليا وأن توضع سياسة لتداولها		
34	وضع سياسة جزاءات التأخير في الإعارة الخارجية		

35	تسمح المكتبات الجامعية بالإعارة الخارجية للمنتسبين للجامعة فقط		
36	يقوم العاملون بالإعارة بالتعاون التام اليومي مع العاملين بالعمليات الفنية لحذف أي بيانات عن المصادر المفقودة من الأدوات الإسترجاعية بالمكتبة		
37	يتم التعاون بين العاملين بالإعارة والعاملين بالإختيار للتوجيه للمصادر والموضوعات التي يكثر الطلب عليها لوضعها في خطة الإقتناء		
38	التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في تلقى طلبات حجز عناوين معينة لطلاب المقررات الدراسية		
39	يتتبع القائمون على الإعارة يوميا سجلات الإعارة لإعداد المطالبات بالمصادر المتأخرة		
40	إعداد مؤشرات كمية على فترات دورية عن حجم المصادر المعارة من إجمالي المصادر المتأخر.		
41	إعداد قياسات مستمرة للمصادر التي لم تعار رغم إتاحتها للإعارة تمهيدا لإستبعادها		
42	تضع المكتبة شروطا وضوابط الإعارة أو تداول الملفات الإلكترونية داخل أو خارج المكتبة		
43	يتوفر بمكان الإعارة الخارجية المساحة والتجهيزات الملائمة لعدد العاملين ولعدد المستفيدين وأن يكون في أقرب نقطة لبوابات الخروج		
44	توفير نظام حماية للمصادر الموجودة		

المحور التاسع: مؤشر خدمات المعلومات الرقمية

م	مؤشرات المحتوى		متوفر	غير متوفر
1	خدمات الإتصال بشبكة الإنترنت على مستوى المبنى			
2	خدمات البريد الإلكتروني لمنسوبي الجامعة تحت إدارة وإشراف المكتبة			
3	خدمة الإعارة الداخلية للحاسبات المحمولة أو اللوحية			
4	خدمة الإعارة الداخلية للكاميرا الرقمية			
5	الخدمة المرجعية الرقمية (الرد على الاستفسارات عبر قنوات الإتصال الرقمي):	عن طريق البريد الإلكتروني		
6		عن طريق مجموعة من الأسئلة والأجوبة المحددة مسبقا		
7		عن طريق الروابط للمجموعات المرجعية		
8		الإتصال التفاعلي بالصورة والصوت في ساعات محددة		
9		الإتاحة من داخل المكتبة		

10	البحث في قواعد البيانات:	الإتاحة من خارج المكتبة وفق شروط معينة		
11		الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عالمية		
12		الإتاحة لقواعد بيانات بيبليوغرافية عربية		
13		الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عربية		
14		الإتاحة لقواعد بيانات مفتوحة المصدر(بالمجان)		
15	البث الإنتقائي للمعلومات:	الإحتفاظ بملفات يتم تحديثها أولا بأول ببيانات عن المستفيدين تعكس الإهتمامات البحثية والتعليمية		
16		الحرص على المضاهاة الدورية بين الإضافات الجديدة من مصادر المعلومات وملفات المستفيدين		
17		التواصل المستمر مع مجتمع المستفيدين للتعريف بالمصادر		
18	الإذاعة الإلكترونية لأبرز الأخبار والأحداث بالمكتبة	تتولى إحدى الإدارات إدارة وتنظيم الخدمة من خلال موقع المكتبة		
19		تتضمن الخدمة كافة الأنشطة من محاضرات وندوات...		
20		تضع إدارة ا الخطط المستقبلية للمكتبة لمواكبة التطبيقات الحديثة في مجال بث المحتوى المسموع والمرئي		
21	المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية	معمل مجهز بالأفراد والأجهزة لعمل المسح الرقمي للمصادر		
22		سياسة للتحول الإلكتروني أو رقمنة مجموعات المكتبة		
23		إتاحة المكتبات الرقمية والمستودعات الرقمية...		
24		سياسة لخدمة مرافق الجامعة ووحداتها الأخرى في مشروعات التحول الإلكتروني		

المحور العاشر: مؤشر سياسات تسويق الخدمات وآلياته

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
سياسة تسويق مرفق المعلومات			
1	مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابعة لها المكتبة		

2	إشترك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة ومجتمع المستفيدين			
3	يتم تحديثها وفق مراحل تطور ونمو المكتبة			
4	متاحة على موقع المكتبة على الإنترنت			
التنظيم الإداري لنشاط التسويق بالمكتبة				
5	تتوافر إدارة أو وحدة أو قسم للتسويق التقليدي			
6	تقتصر على فرد أو مجموعة من الأفراد			
البرامج والحملات الدعائية				
7	برامج تقليدية تعتمد على الإعلانات والنشرات والكتيبات	ثابتة منذ الإفتتاح		
8		متجددة		
9		دورية منتظمة		
10	برامج إلكترونية تعتمد على إمكانيات الويب 2 على الإنترنت	ثابتة منذ الإفتتاح		
11		متجددة		
12		ثابتة منذ الإفتتاح		

المحور الحادي عشر: مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية:

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
	الموقع الإلكتروني للمكتبة: الأهداف والوظائف		
1	يساهم ويدعم رسالتها في البحث والتعليم والخدمة		
2	يخدم تسهيل الوصول الفعال للمصادر، والخدمات، والبرامج الإلكترونية للمكتب.		
3	بث المعلومات الدقيقة والجارية أو الخدمة عن مصادر المكتبة وخدماتها		
	الموقع الإلكتروني للمكتبة: التصميم		
4	يتسم بالجاذبية والدقة والكفاءة التكنولوجية والمرونة في العرض والتقديم		
5	تعمل صفحات الموقع المكتبة على قدم المساواة وبكفاءة بصرف النظر عن المنصة وأن تعمل بكفاءة أيضا عبر الأنواع المختلفة من المنصات الجرافكية		
6	الإبتعاد عن كل ما يسبب الضيق والانزعاج للمستفيدين مثل الصفحات المليئة بالرسوم... والتي تستغرق وقتا طويلا في تحميلها والروابط تحت الإنشاء		

7	توفير إصدارة بلغة أخرى غير اللغة العربية للموقع		
	العناصر المعيارية التي تتضمنها صفحات الموقع الإلكتروني للمكتبة		
8	شعار المكتبة		
9	إستخدام الشعار الخاص ومعلومات الاتصال بالمكتبة في مكان ثابت في صفحات الموقع		
10	عنوان أو الرأس (لتحديد هوية الصفحات)		
11	إستخدام العناوين المحددة لمحتويات الموقع التي تتسم بسهولة الفهم والإختصار		
12	عدم تضمين صفحات الموقع لأي عناوين غير مرتبطة بموضوع الصفحة		
13	مراعاة الدقة اللغوية والنحوية		
14	روابط العودة في جميع الصفحات		
15	مختصرات قصيرة من كلمات مفتاحية من الروابط داخل محتوى الصفحة (للتزويد بإبحار سريع)		
16	تجنب إستخدام الإختصارات والإستهلاليات غير المألوفة بنسبة لعموم المستفيدين		
17	الإلتزام بالمعيارية والتناسق من حيث حجم الحروف والمسافات بينها والخطوط المستخدمة...		
18	توافق النصوص عند الطباعة على ورق حجم 4 مع وجود رابط للوثائق القابلة للطباعة أو التحميل		
19	محتوي الصفحة(على سبيل المثال قائمة بالموضوعات والروابط)		
20	توقيع(للإتصال من جانب المستفيد في حالة وجود مشكلة أو استفسار)		
21	تاريخ آخر تحديث أو مراجعة		
22	الصفحة الرئيسية تشتمل على الموضوعات الأساسية التي ينتفع المستفيد بوجودها عن المكتبة، وسائل البحث، إتصل بنا، صندوق المقترحات، خريطة الموقع...		
	الصفحة التعريفية بالمكتبة تشتمل على البيانات والمعلومات الآتية:		
23	رؤية المكتبة أهدافها ورسالتها		
24	ساعات العمل		
25	طرق التواصل مع المكتبة (الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني....)		
26	مجموعات المكتبة وأقسامها وقاعاتها		
27	أنشطة المكتبة وآخر أخبارها وأحدث مقتنياتها.		
28	كيفية البحث في فهرس المكتبة وقواعد البيانات التي تشترك فيها.		
29	السياسات الخاصة بالمكتبة (الإعارة، إتاحة الإنترنت، حقوق التأليف والنشر...)		
30	دليل العاملين بالمكتبة وأرقام تلفوناتهم (مكتب الإعارة، مكتب المراجع...)		

31	إنشاء حساب			
32	خريطة الوصول إلى المكتبة من جانب المستفيدين			
33	روابط إلى صفحة المؤسسة الأم ومواقع المكتبات الأخرى ذات الصلة			
	الملاحة والتجول في الموقع			
34	ربط يشرح كيفية التعامل مع الموقع والتجول بداخله والوصول لأي من محتوياته من جانب المستفيدين الجدد الذين يستخدمونه للمرة الأولى			
35	خريطة للموقع تضم قائمة بجميع الصفحات التي يشتمل عليها الموقع مرتبة هيكليا			
36	كشاف بمحتويات الموقع وبترتيب هجائي			
37	تدرج محتويات الموقع من العام إلى الخاص بشكل منطقي على أن تقتصر المعلومات المقدمة في الموقع على طبيعة الموقع والمؤسسة التي تخدمها			
	المحتوى المتاح في موقع المكتبة			
38	معلومات تفصيلية عن مجموعات المكتبة من حيث نوعيتها على أن يذكر أمام كل نوعية إجمالي مقتنيات المكتبة منها			
39	روابط للمناهج والمقررات الدراسية الالكترونية بالجامعة			
40	إمكانية تحميل المصادر الالكترونية بأنواعها المختلفة			
41	روابط للمصادر المرجعية الالكترونية وروابط بمصادر المعلومات المتاحة على الويب المتعلقة بالأبحاث والدراسات بالجامعة			
42	قواعد بيانات النصوص الكاملة أو البيبليوغرافية سواء المجانية أو المرخصة من جانب الموردين			
43	واجهة تطبيق مناسبة للبحث في فهرس المكتبة أو في الفهارس الموحدة التي تضم مقتنيات المكتبات الأخرى، وأن يدعم دخول المستفيدين عليها من المنازل			
44	التعليم البيبليوجرافي وإستخدام المكتبة، وبرامج الوعي المعلوماتي	الخدمات المتاحة من خلال موقع المكتبة:		
45	الإمداد بالوثائق والإعارة بين المكتبات			
46	الإعارة (التجديد / الإرجاع / الحجز)			
47	البحث المباشر في خدمات التكشيف والإستخلاص			
48	الحجز الإلكتروني للمواد			
49	الحجز للدورات التدريبية			
50	التنسيق والتعاون بين المكتبات الجامعية عبر مواقعها			

51		البحث في المراجع الإلكترونية		
52		التعليم عن بعد		
53		مراكز لخريجي الجامعة		
54		خدمات خاصة مثل إمتيازات الإعارة مدى الحياة والإتاحة لجميع خدمات المكتبة أو من خارجها (مثل إستخدام قواعد البيانات)		
55		ورش عمل والتدريب		
56		خدمات الوسائط المتعددة والمواد السمعية والبصرية		
57		آلية لتوجيه الاستفسارات المرجعية		
58		خدمات خاصة للمعاقين		
		الخدمات المستحدثة من خلال موقع المكتبة للجيل الثاني للويب:		
59		آلية للتفاعل مع الموقع والتعليق عليه		
60		مواقع التواصل الإجتماعي لتبادل الآراء والصور ومقاطع الفيديو		
61		تطوير إستراتيجية لتفعيل تطبيقات الشبكات الإجتماعية ومراجعتها دوريا		

شكرا لكم على حسن تعاونكم...

Abstract

This study seeks to evaluate the current status of the libraries at Damascus University by examining the extent to which they conform to the Arab Unified Standard for Academic Libraries, regarded as a key reference tool for assessing the quality of library performance in higher education institutions. The research focused on libraries from the Faculties of Medicine, Economics, Arts, Education, Civil Engineering, Fine Arts, in addition to the Central Library, selected due to the diversity of their academic disciplines and user communities.

The study adopted a descriptive analytical approach, using a checklist tool to assess each library's adherence to the components of the Arab Unified Standard, including human resources, collections, services, infrastructure, evaluation and planning, among others. The data were analyzed to extract percentages reflecting the level of compliance and to identify disparities and general trends.

The findings revealed variations in the level of standard adherence among the libraries. While some components achieved acceptable levels of application, challenges were evident in others, such as a shortage of qualified staff, weak technical infrastructure, and a lack of systematic evaluation plans.

In light of these findings, the study presented a set of recommendations aimed at improving library performance, including resource enhancement, infrastructure development, and the adoption of evaluation and planning policies aligned with regional and international standards.

Keywords: University library – Performance evaluation – Unified standards – Unified Arab standard for university libraries (I'lam) – Damascus University

Syrian Arab Republic

Damascus University

Faculty of Arts and Humanities

Department of Libraries and Information

Damascus University libraries

in light of international standards

a field study

By

Osama Ali Salloum

Supervised By

DR. Haisam Mahmoud

Damascus – 2024 AD