

تصور مقترح لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الإسماعيلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة

إعداد

مها محمود سعود الدين عبد الحميد *

مقدمة

تؤدي المكتبة العامة دوراً مهماً في نشر الثقافة على اعتبار أنها مؤسسة اجتماعية استثمارية وهي من أهم المكتبات لأنها تضم كل فئات المجتمع دون تمييز بسبب السن أو الجنس أو الدين أو تخصص أو غير ذلك يقصدها كل القاطنين في المنطقة والمناطق المجاورة طلباً للمعرفة وسعيًا للثقافة والترفيه عن النفس والتعلم الذاتي ولها أدوار متعددة في خدمة المجتمع الذي توجد فيه فهي تعتبر مركز معلومات المجتمع ، فالمكتبة العامة هي مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة وخاصة (محمد فتحي عبد الهادي ونبيلة خليفة جمعة ، ٢٠٠١ : ١٧).

وتحرص كثير من الدول في أنحاء العالم ، من خلال جمعيات الكتاب بها ، أو من خلال المجالس الوطنية للمكتبات والمعلومات ، على إصدار بيانات **statements** تتعلق بأغراض أو أهداف المكتبات العامة بها ، مع تحديثها ومراجعتها على أساس منتظم ، سواء بالنسبة لبيان الأغراض أو لطرق تنفيذ هذه الأغراض أو الأهداف (Boyd, Alex, 1993 : 676)، وقد أصدر اليونسكو بياناً رسمياً بخصوص الأهداف والأغراض من إنشاء المكتبات العامة **Unesco public library**

manifesto

ولقد لاقى موضوع المكتبات العامة ودورها في خدمة المجتمع اهتماماً كبيراً مستنداً على معايير الجودة في المؤسسات الثقافية والخدمية بعد أن أثبت تطبيقها نجاحاً في المنشآت

* بحث مشتق من رسالة ماجستير تحت إشراف:

أ.د. بيومي محمد ضحاوي استاذ التربية المقارنة والإدارة التربوية بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

د. نهى محمد زكريا العاصي أستاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية المساعد بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس

الصناعية والتجارية والتربوية ، وأقيمت عدة ندوات وورش عمل لكن الوضع لم يتحسن كثيراً ربما يعود السبب إلى الافتقار إلى الحلول المناسبة وعدم الأخذ بالنتائج والتوصيات ، و ربما يرجع لقلة الدعم المالي وربما يرجع لمشاكل إدارية داخل المنظومة .

ومن أمثلة الاتجاهات المعاصرة فيما يتعلق بالمعايير ما قدمته رابطة المكتبات العامة (The Public Library Association (PLA)، المنبثقة من رابطة المكتبات الأمريكية (The American Library Association (ALA) حيث أصدرت خطط استراتيجية للمكتبات العامة Strategic Plan 2018-2022 تحتوي على الآتي : وضع مجموعة من الافتراضات حول مستقبل المهنة وممثلين الرابطة والمهنيين الذين يعملون بداخلها ، وكذلك وضع قائمة من العوامل ذات الصلة بعيدة المدى (١٠ سنوات فأكثر) تشتمل على الأغراض الأساسية والأهداف الكبيرة ووصفاً حياً للنجاح في المستقبل، بالإضافة إلى أهداف محددة توضح كيف توجه الرابطة طاقتها في السنوات الخمسة القادمة تركز على فوائد المخرجات للرابطة وأعضائها ، وكذلك وضع إستراتيجيات ممكنة تحدد الإجراءات التي يمكن للرابطة أن تقوم بها في السنة أو السنتين القادمة. (available at)

(<http://www.ala.org/pla/about/mission/strategicplan>)

كما "أصدر الاتحاد الدولي لروابط المكتبات International Federation of Library Associations (IFLA) الخطوط الإرشادية للمكتبات العامة Guidelines for Public Libraries ، وهي الشائعة الاستخدام في نطاق المكتبات العامة. (محمد فتحي عبد الهادي و نبيلة خليفة جمعة ، ٢٠٠١ : ٧٨) ومن بين هذه الإرشادات الخاصة بالتشغيل والإدارة يجب أن تكون الخدمات متاحة مادياً لجميع أعضاء المجتمع المحلي وهذا يقتضي أن تقام مباني المكتبة في موقع مناسب وأن تتوافر فيها تسهيلات جيدة للقراءة والدراسة وتكنولوجيا ملائمة وأن تعمل خلال ساعات كافية ومناسبة للمنتفعين كما يستلزم ذلك توفير خدمات إضافية من أجل الذين لا يستطيعون التردد على المكتبة. (IFLA\ UNESCO Guidelines for Development, 2001)

كما صدر عن مجلس المكتبات والمعلومات الاسكتلندي Scottish Library & Information Council (SLIC) وثيقة بشأن تحسين جودة المكتبة العامة a public library quality improvement matrix for Scotland يحتوي على مجالات لمؤشرات الجودة منها الوصول للمعلومات ، المشاركة الفردية والمجتمعية ، مجابهة احتياجات القارئ ، خبرات المتعلمين ، القواعد والقيم ، تنظيم واستغلال الموارد والمكان ، القيادة . (Scottish Library)

(& Information Council, 2007). كما أصدرت الرابطة الأسترالية للمكتبات والمعلومات Australian Library and Information Association عام ٢٠١١ معايير وتوجيهات للمكتبات العامة الأسترالية **Standards and Guidelines for Australian Public Libraries** وفي الطبعة الأولى منها يوجد ١٢ معياراً و ٢٠ إرشاداً توجيهياً من بين هذه المعايير معايير خاصة بعدد الأعضاء بالنسبة لعدد السكان ، الزيارات لكل فرد سنوياً ، نسبة الموظفين للسكان المقدم لهم الخدمة ، وتوجيهات إرشادية خاصة بالعاملين ومبني المكتبة وكذلك ساعات العمل والمكتبات المتنقلة وخدمات محو الأمية. **(Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric – Standards and Guidelines for Australian Public Libraries, 2011)**

وفي ظل هذا التراكم المعرفي والتطور المعلوماتي السريع والحاجة إلى إخراج منتج خدمي واستثماري ذي كفاءة عالية وإلي إرضاء المستفيدين من المكتبة العامة وإرضاء العاملين بها وتحسين الأداء كان لابد لنا من البحث عن كيفية تفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمصر .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

من خلال عمل الباحثة في مكتبة مصر العامة بالإسماعيلية مدة خمس (٥) سنوات كمسئول قسم الإعارة والاشتراكات، والمقابلة الشخصية مع المستفيدين من مكتبة مصر العامة بالإسماعيلية وكذلك بعض العاملين بها ، وما أكدت عليه الدراسات السابقة التي تناولت واقع المكتبات مثل دراسة (خولة الشويعر ٢٠٠٩) و(عماد محمد أبو عيد و جاسم محمد جرجيس، ٢٠١٤) و(مها محمود محمد ناجي، ٢٠١٥) و(خالدة هناء سيدهم ٢٠١٦) و(Narit 2003) تبين وجود بعض جوانب القصور في بعض الخدمات المقدمة خاصة الألكترونية منها مثل ضعف إتاحة قواعد البيانات والبحث الألكتروني وكذلك الفهارس للمستفيدين ، وكذلك قلة المراجع وأوعية المعلومات الألكترونية وعدم إتاحة الاستعارة الخارجية للمواد السمعية بالإضافة إلى غير ملائمة ركن الاحتياجات الخاصة للمستفيدين منه كما إن خدمة النسخ والتصوير غير متاحة دائماً ، كذلك قلة عدد الدورات في مجال التنمية البشرية ومحو الأمية وتعليم الكبار كما أن علاقة المكتبة بالمؤسسات المجتمعية (دور المسنين ، دور الأيتام ، الأحداث ، المستشفيات) ضعيفة ، أما من ناحية الإضاءة والتهوية والأثاث في المكتبة فهي غير ملائمة وفقاً للآراء بعض المستفيدين من المكتبة وكذلك بعض العاملين فيها.

ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة في ضوء السؤال الرئيس الآتي : كيف يمكن تفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الاسماعيلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية :

١- ما الاتجاهات العالمية المعاصرة الخاصة بمعايير جودة المكتبات العامة ؟
٢- ما واقع تفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الإسمايلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ؟

٣- ما التصور المقترح لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة على المكتبات العامة بمحافظة الإسمايلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- ١- التعرف على الاتجاهات العالمية المعاصرة الخاصة بمعايير جودة المكتبات العامة .
- ٢- الوقوف على الواقع الفعلي لمعايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الاسماعيلية .
- ٣- تقديم تصور مقترح لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الإسمايلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة .

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال التعرف على طبيعة المكتبة العامة ، وأهدافها على المستويين المحلي والعالمي ، وتأتي أهمية الدراسة أنها تقدم تصور مقترح لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الإسمايلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة من أجل تحسين أداء المؤسسات الثقافية والتعليمية ، حيث يعتبر تفعيل معايير جودة المكتبات العامة تطويراً للطريقة التقليدية للخدمات المعلوماتية ويؤدي استخدامها إلى تحقيق الرضا للمستفيد ورضا الموظفين وتقديم الخدمات والانشطة المكتبية والمعلوماتية في سهولة ويسر واستمرارية على المدى البعيد.

منهج الدراسة :

لكي تحقق الدراسة أهدافها وتجيب عن تساؤلاتها سوف تستخدم الباحثة المنهج الوصفي لتشخيص المشكلة من جوانبها المختلفة ، وجمع المعلومات والملاحظات عنها ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما توجد في الواقع. (بيومي ضحاوي ، ٢٠١٠ : ١٤)

أدوات جمع البيانات :

أ. المقابلة المقننة وتمثلت في استمارة مقابلة محددة من حيث الهدف والأسئلة والأشخاص أعدت خصيصاً لبعض مديري المكتبات العامة في محافظة الإسماعيلية كنموذجاً للمكتبات العامة لتشابهة الأهداف والأغراض والأنشطة والخدمات المقدمة ، وتم طرح الاسئلة بالترتيب وبطريقة واحدة . تهدف المقابلة إلى التعرف على واقع هذه المكتبات العامة من حيث : ملائمة الموقع والمباني ، وكذلك الموارد والمقتنيات ، وعدد العاملين المؤهلين ، فضلاً عن رصد أهم الأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبة لمجتمع المستفيدين ومدى الإفادة منها بالإضافة إلى توضيح المشكلات التي يقابلها المستفيدون .

ب. الملاحظة : عن طريق جمع المعلومات من خلال مراقبة سلوكيات بعض المستفيدين من المكتبة بدون إخفاء أي عنصر أو إهماله وذلك من خلال خبرة الباحثة المتمثلة في العمل كمسئول قسم الإعارة بمكتبة مصر العامة بالإسماعيلية لمدة خمس سنوات

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : ركزت على معرفة معايير جودة المكتبات العامة في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ومدى الإفادة منها لتفعيل معايير الجودة في المكتبات العامة بمحافظة الإسماعيلية من خلال عرض واقع المكتبات العامة في محافظة الإسماعيلية كنموذج لتشابه المكتبات العامة في مصر من حيث الأهداف والأغراض وكذلك جهات الاشراف .
- حدود بشرية : اقتصر التطبيق على عينة من مديري المكتبات العامة بمحافظة الإسماعيلية
- حدود زمنية : تمت المقابلات في الفترة الزمنية من يناير ٢٠١٨ إلى مارس ٢٠١٨

مصطلحات الدراسة :

استخدمت الباحثة عدداً من المصطلحات التي تتمثل في المكتبة العامة ، ومعايير المكتبات ، والاتجاهات العالمية المعاصرة والتي تحتاج إلى توضيحها على النحو الآتي :
مكتبة عامة : المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك ولجميع الأعمار : الأطفال والشباب والكبار والشيوخ ، رجالاً ونساءً ، وهي تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية ، وبالتالي فهي تحصل على

المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والعلمية والفنية وغيرها . (محمد عوض الترتوري و اغادير عرفات جويحان ، ٢٠٠٦ : ١٥٤) فالمكتبة العامة هي مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة وخاصة . (محمد فتحي عبد الهادي و نبيلة خليفة جمعة ، ٢٠٠١ : ١٧) وبناءً على ما سبق يمكن تعريف المكتبة العامة إجرائياً بأنها مؤسسة حية وديناميكية ، قادرة على توقع وتلبية الاحتياجات المعلوماتية والتدريبية والترفيهية لمجتمع محافظة الإسماعيلية في ظل التغيرات المحلية والعالمية المعاصرة . مفتاح نجاحها يكمن في كونها مرجعاً أساسياً لجميع المواطنين من خلال تقديم خدمات عالية الجودة .

معايير المكتبات ومراكز المعلومات : " الأسس أو القواعد أو الإرشادات أو التعليمات التي عن طريقها يمكن قياس وتقييم خدمات المكتبات وإدارتها ، ويتم تحديدها بواسطة المهنيين لكي يتمكنوا من تحقيق الأهداف التي وضعوها ، فالمعايير هي مقاييس التقييم وإرشادات باعثة ومحركة للتطوير والتحسين من أجل المستقبل ، كما أنها أدوات مساعدة في اتخاذ القرارات وإدارة الأعمال ، لا من قبل الإدارات التي تهتم بشكل غير مباشر بالمكتبة ، أنها تخطيط الخدمات المكتبية وإدارتها . (ثناء إبراهيم فرحات ، ٢٠١٠ : ١٥٧)

ومن ثم فإن معايير جودة المكتبات العامة يمكن تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة من المحددات الأساسية وأدوات القياس و التوجيهات التي تستخدم للحكم على مدى جودة المكتبات العامة في محافظة الإسماعيلية ، والتي تضعها هيئات متخصصة بهدف تحسين خدمات المكتبة بما يحقق رضا جميع المعنيين و المستفيدين .

الاتجاهات العالمية المعاصرة : هي كل جديد وحديث في المجالات العلمية والتكنولوجية والتربوية على المستوى العالمي المعاصر من معلومات ومعارف ومهارات علمية و تكنولوجية وتربوية ترتبط بالتربية بجميع عناصرها ووسائطها المختلفة . (بيومي محمد ضحاوي ، ٢٠١٦ : ٨٨) واستناداً على ذلك ترى الباحثة أن الاتجاهات العالمية المعاصرة هي كافة النماذج والتوجيهات والأساليب المتطورة التي توصل إليها فكر العلماء والمتخصصين في علوم المكتبات والتي تهدف إلى رفع كفاءة العمل بالمكتبات بشكل عام .

الدراسات السابقة

بعد مراجعة الإنتاج الفكري من خلال اطلاع الباحثة على الأدبيات السابقة وجد أن هناك عدد لا بأس به من الدراسات تناولت موضوعات مثيلة فيما يخص المكتبات ومعايير الجودة بها .

أولاً الدراسات العربية :

تم عرض الدراسات العربية مع مراعاة ترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث :

١ - قياس جودة خدمات المكتبات العامة : دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض (خولة بنت محمد الشويعر ، ٢٠٠٩)

استهدفت الدراسة إلى معرفة أهمية خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ، باعتبار الخدمات المكتبية هي المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف المكتبة، وذلك لتلبية حاجة المستفيدين ، تأتي أهمية الدراسة أيضاً في كونها تقييمية لجودة المعلومات المقدمة للمستفيدين ، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة الميدانية ، وقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج من أهمها أن الخدمات التي تقدمها مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض تعد ذات أهمية للمستفيدين ويختلف درجة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من المكتبة وذلك على حسب طبيعة الخدمة ومدى استخدامه لها ، ولقد توصلت إلى مجموعة من التوصيات من بينها : أن تأخذ المكتبة على عاتقها تطوير بعض الخدمات المقدمة ، والتي لم تلاق استحسان وعدم رضا من المستفيدين ، ضرورة إمداد العاملين في المكتبات بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة ، وأن تعمل المكتبة على تطبيق المعايير المتوافقة مع المكتبات العامة لضمان تحقيق جودة الخدمات ، لرفع مستوى جودة الخدمات المطلوبة والتوصل إلى خدمات خالية من العيوب.

٢ - قياس أداء المكتبات باستخدام مواصفة ايزو 11620 : مؤشرات أداء المكتبات : دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة. (عماد محمد أبو عيد و جاسم محمد جرجيس ، ٢٠١٤)

هدفت الدراسة إلى تقييم تطبيق و استخدام مؤشرات الأداء حسب المواصفة ايزو 11620 في قياس أداء الخدمات المكتبية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة ، وتشخيص الصعوبات التي تواجه المكتبات العامة في استخدام مؤشرات الأداء حسب المواصفة ايزو 11620 في قياس أداء الخدمات المكتبية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة . وهي دراسة تحليلية استخدمت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة (هناك ٣٠ مكتبة عامة في دولة الامارات العربية المتحدة) وقد تم اخبار صدقة من قبل مجموعة من الخبراء في مجال علوم المكتبات والمعلومات . وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات

أبرزها أنه على المكتبات التي تطبق ايزو 11620 متابعة التطبيق ثم تزويد اللجنة الفنية في منظمة ايزو بملاحظاتهم على التطبيق من اجل التحسين ، اما المكتبات التي لم تطبق بعد فان افضل بداية لها تكون مع تبني مواصفة ايزو 11620، كذلك أوصت بضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل في مجال قياس أداء المكتبات و مواصفة ايزو 11620. وكذلك تكرار الدراسة لتحديد مدى تناسب النتائج مع أنواع أخرى من المكتبات .

٣- معايير مباني المكتبات العامة و دورها في تفعيل جودة خدمات القراء في ظل تحديات البيئة الرقمية .(عبد الملك السبتي و عتيقة الحوايطي، ٢٠١٤)

هدفت الدراسة إلى التعريف بالمكتبة العامة كإحدى مراكز المعلومات داخل الدولة و التعرف على مهامها ووظائفها ، وكذلك معرفة أهم المعايير التي تضبط جودة المبنى ، وكذلك العلاقة بين معايير مبنى المكتبة العامة وتطوير خدمات المستخدمين . واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق معايير تشيد المكتبات العامة قبل عملية البناء لتفادي ضياع الميزانيات ، وكذلك الأخذ بمعيار قابلية التوسع الأفقي عند تصميم المكتبة من أجل استيعاب أعداد أكبر من الرواد والموارد ، وكذلك تكثيف الإضاءة والتهوية الطبيعية وتعزيز الاهتمام بالجوانب الشكلية والجمالية كالألوان والأثاث لجذب اهتمام القراء وإثارة الأطفال .

٤- المكتبات العامة في ريف محافظتي أسيوط و الوادي الجديد : دراسة ميدانية .(مها محمود محمد ناجي، ٢٠١٥)

استهدفت الدراسة التعرف على واقع كافة المكتبات الثابتة التي أنشأها صندوق التنمية الثقافية تحت مسمى (مكتبة الطفل و الشباب) بريف محافظة أسيوط و يبلغ عددها أربع (٤) مكتبات وكذلك كافة المكتبات الريفية لمحافظة الوادي الجديد والتي يبلغ عددها ٣ مكتبات ، وواقع هذه المكتبات ودورها كأداة للتنمية الشاملة في المجتمع الريفي ، من خلال رصد الأنشطة و الخدمات التي تقدمها لمجتمع المستخدمين ، هذا بالإضافة إلى تحديد المشكلات التي يقابلها المستخدمين وتقديم المقترحات للنهوض بمستوى المكتبات العامة الريفية ، واعتمدت الدراسة على منهج البحث الميداني وذلك لتوافقه مع طبيعتها ، واستخدمت الدراسة أدواتين أساسيتين لجمع المعلومات حيث تم توزيع استبانة خاصة بالمستفيدين البالغين ، والأداة الثانية قائمة مراجعة أعدت خصيصاً لمديري مكتبات مجتمع الدراسة هذا بالإضافة إلى الاعتماد على الملاحظة و المقابلات الشخصية لمديري وأمناء هذه المكتبات . وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات و المقترحات التي يمكن أن تسهم في وضع إطار وروابط تحكم المكتبات العامة الريفية .

٥- معايير جودة الأداء بالمكتبات العامة الجزائرية بين الواقع و المستقبل : دراسة حالة للمكتبة المركزية لولاية باتنة .(خالدة هناء سيدهم ، ٢٠١٦)

استهدفت الدراسة تحليل المفاهيم الدولية لجودة الأداء الدولي في المكتبات العامة و التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق جودة الأداء في المكتبات العامة الجزائرية مع وضع حلول مقترحة لارتقاء بجودة الأداء بالمكتبات العامة الجزائرية في ضوء المعايير الدولية واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة لدراسة الوضع الراهن لأداء المكتبات العامة الجزائرية عينة الدراسة ، واستخدمت المقابلة كوسيلة لجمع البيانات ، وكذلك استمارة استبانة من ١٠ اسئلة ل ٢٠ شخص ، وتوصلت الدراسة إلى أن الصعوبات التي تواجه المكتبات العامة الجزائرية هي نسبة من حيث حدتها ولكن بقي عنصر الجودة ضعيف التطبيق وكذا من ناحية الأهمية .

ثانيا الدراسات الأجنبية :

تم عرض الدراسات الأجنبية مع مراعاة ترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث :

١- تعزيز خدمات المكتبة : استكشاف في تلبية احتياجات العملاء من خلال إدارة

الجودة الشاملة Enhancing library services : an exploration in

(TQM) meeting customer needs through (Cundari L, Stutz)

K.,1995

ركزت الدراسة على كيفية الوفاء باحتياجات المستخدمين مستخدمه أسلوب إدارة الجودة الشاملة لفهم احتياجات المستخدمين والعمل الجاد على تحسين الخدمات المكتبية من خلال تشكيل لجنة الجودة الشاملة ، وتوصل من خلال دراسته إلى مجموعة من التوصيات منها زيادة وعي المستخدمين بخدمات المكتبات والتوسع في هذه الخدمات وكذلك تسهيل الحصول على الخدمات عن بعد ، والعمل على تحسين الاتصال بالمستخدمين الجدد .

٢- الحكومة الإلكترونية والمكتبات العامة تعزيز الاجندة المحلية والوطنية

E-Government and Public Libraries Promoting Local and

National Agenda. (Rob Froud and Cristine Mackenzie, 2002)

استهدفت هذه الدراسة توضيح تأثير اهتمامات مديري المكتبات العامة في شأن الإمكانيات التي يمكن أن تقدمها الحكومة الإلكترونية للمكتبات العامة ، وقام الباحثون بدراسة عدد الاستراتيجيات المشتركة بين القادة في توفير الحكومة الإلكترونية كل امكانيات الوصول وربط المجتمعات المحلية

على الإنترنت و التعليم والتطوير وبعض القضايا العملية التي يجب التصدي لها كالقيادة و الشراكة و الهياكل التنظيمية و مهارات خدمة العملاء ، وأمن وحماية المعلومات و الخصوصية والأخلاقيات ، وأوصت الدراسة بضرورة اعتبار المكتبة العامة جزءاً لا يتجزأ من الحكومة وإبراز دورها في توفير سبل الوصول إلى المعلومات ، وضرورة تشجيع خدمات المكتبات العامة باعتبارها المؤسسات الأكثر ملائمة لتلقي الاستفسارات وتدريب جميع الموظفين للوصول إلى مستوى مناسب من مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، ويجب أن يكونوا قادرين على التعامل مع الجمهور ، وأخيراً أوصوا بضرورة إقامة شراكة نشطة وفعالة بين الحكومة والمكتبات العامة و ضرورة دخول المكتبات العامة مجال التسويق .

٣- تقييم جودة خدمة المكتبة في نظام مكتبة جامعة تاماسات Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System (Narit Nimsomboon , Haruki Nagata, 2003)

استهدفت الدراسة تقييم جودة الخدمة الشاملة في نظام مكتبة جامعة تاماسات من وجهة نظر المستفيدين ، واستخدمت الدراسة دراسات استقصائية على مجموعات مختلفة من المستخدمين : طلاب المرحلة الجامعية والخريجين وأعضاء الكلية والباحثين وكان الغرض من الدراسة تحديد الأبعاد التي تحدد تقييم العملاء لجودة الخدمة في نظام مكتبة جامعة تاماسات ، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي ، وكان من ضمن النتائج التعرف على الفجوة بين الآمال المرجوة والتصورات والخدمة المقدمة فعلياً وتم تصنيف جميع تعليقات المستخدمين وإدراجها يدوياً مثال عدم تحديث المجموعات باستمرار لا يمكن العثور على الكتاب على الرف رغم وجودها على النظام ، وبعض المشكلات مع الموظفين ، وكان من أهم التوصيات إدراك الفجوة بين الواقع والمأمول ، في جودة الخدمة المقدمة ، ضرورة عقد دورات تدريبية للمستخدمين خاصة بتعليمات المكتبة ، وكذلك ضرورة التعاون بين أمناء المكتبة والمستخدمين ، يجب توفير خدمة الوصول عن بعد ، وتسهيل خدمات الإنترنت داخل المكتبة ، وتوفير المجموعات الرقمية.

محاوِر الدراسة :

تتكون الدراسة الحالية من محورين أساسيين يتمثلان في المحور الأول الإطار النظري ويتكون من محورين فرعيين تتمثل في الأسس النظرية للمكتبات العامة وأهدافها ، والاتجاهات العالمية المعاصرة الخاصة بمعايير جودة المكتبات العامة ، في أما المحور الثاني الإطار الميداني : واقع المكتبات العامة في محافظة الإسماعيلية ويتكون من خمسة محاور فرعية وتتمثل في موقع

ومباني وتجهيزات المكتبات العامة ، الموارد البشرية في المكتبات العامة ، الموارد المالية وأوجه الأنفاق ، المجموعات وتنظيمها الفني ، الخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبات العامة .

الإطار النظري للدراسة

المحور الأول : الأسس النظرية للمكتبات العامة وأهدافها

أولاً: طبيعة المكتبة العامة و أهدافها

تعددت المكتبات تبعاً لنوعية المستفيدين منها و المترددين عليها وكذلك نوعية أوعية المعلومات بها أو للأغراض و الوظائف التي أنشأت المكتبة من أجلها فمثلاً وجدت المكتبات المدرسية ووجدت مكتبات للباحثين والمتخصصين في كل مجالات العلم ، كما وجدت مكتبات الجامعات والكليات وكذلك المكتبات الوطنية أو القومية وأخيراً وجدت المكتبات العامة التي تخدم كل هذه الفئات . فالمكتبات العامة يتسع نطاق خدماتها وتنوع أنشطتها ، فهي تخدم الفئات التي تخدمها المكتبات المدرسية ، وتتسع لتشمل كل فئات المجتمع من العمال والموظفين والفلاحين وطلاب وأساتذة الجامعات والمهنيين كالأطباء والمحامين والمهندسين...إلخ (هاني محمد ، ٢٠٠٩:٧٩)

وتتسم بعدة خصائص هي:

- العمومية : وتأتي هذه الصفة من أسم المكتبة فهي تخدم كل فئات الشعب عامة فهي مكتبة الجميع .
 - الإتاحة : حيث تتاح خدماتها وأنشطتها بالجمان ، في أطول وقت ممكن من اليوم دون أن يعترضها أي حواجز مادية أو تدخل من السلطات الرسمية .
 - تكميلي حيوي : فهي مكملة لدور المدرسة في عملية التعليم والتعلم الذاتي والمستمر ، والتثقيف كما أن لها دور في خدمة قضايا المجتمع والبيئة المحيطة .
- أما بالنسبة لأهداف ووظائف المكتبات العامة فيمكن تحديد مهام المكتبات العامة في عدة نقاط كما ورد في بيان اليونسكو (Unesco public library manifesto ,1995) بشأن المكتبات العامة وهي :

- ١ . خلق وتقوية عادات القراءة لدى الأطفال في سن مبكر .
- ٢ . دعم كل من التعليم الفردي والذاتي مثل التعليم الرسمي على كافة المستويات .
- ٣ . زيادة فرص نمو الإبداع الفردي .
- ٤ . تحفيز التخيل والإبداع لدى الأطفال والشباب .

٥. ترويج الوعي بالتراث الثقافي وتقدير الفنون والإنجازات والمستحدثات العلمية .
 ٦. الوصول إلى التعبيرات الثقافية لكل فنون الأداء .
 ٧. تشجيع الحوار بين الثقافات وكذلك التنوع الثقافي .
 ٨. دعم التراث الشفوي .
 ٩. التأكيد على وصول كل أنواع المعلومات المجتمعية لكل المواطنين .
 ١٠. التزويد بخدمات معلوماتية كافية للمشاريع المحلية والجمعيات ومجموعات الاهتمام المحلية .
 ١١. تسهيل تنمية مهارات محو الأمية المعلوماتية والحاسوبية .
 ١٢. دعم والمساهمة في أنشطة وبرامج محو الأمية لكل الأعمار والبدء في هذه الأنشطة إذا لزم الأمر .
- ويمكن تحديد أهداف المكتبة العامة أيضاً كما ظهر في الأدبيات ذات الصلة (هاني محمد ، ٢٠٠٩ : ٨٠-٨٢) (احمد عبد الله العلي ، ١٩٩٧ : ٩٢-٩٣) (محمد فتحي عبد الهادي و نبيلة خليفة جمعة ، ٢٠٠٣ : ١٨-١٩)
- توفير الأوعية المقروءة والسمعية والبصرية أي الأوعية الورقية وغير الورقية مع تنوعها لتخدم كل فئات المجتمع وتلبي ميولهم واهتمامهم ورغباتهم وان تعكس مقتنايتها احتياجات المجتمع العقلية الحالية والمستقبلية .
 - تشجيع وتدعيم عادة القراءة لدى المواطنين عن طريق تقديم الخدمات و الأوعية التي ترضي مختلف الأنواق و الحاجات العامة و الخاصة .
 - المساهمة في التعليم الذاتي والمستمر للكبار والصغار و محو الأمية الهجائية والثقافية من خلال كتب مبسطة مصورة لتعليم القراءة والكتابة ، وكتب متنوعة في مجالات المعرفة لمحو الأمية الثقافية حتى يمكن للمكتبة العامة أن تؤدي رسالتها في محو الأمية الهجائية والثقافية .
 - تساعد المكتبات العامة في تقديم خدمات للطلاب بالمدارس و الجامعات حيث تجعل التعليم المدرسي والجامعي أكثر نضجاً و ممارسة وتنوعاً ؛ فهي تشارك المكتبات المدرسية و المكتبات الجامعية أهدافها و وظائفها .
 - إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة مجاناً لجميع من يرغبون في الإطلاع ، دون أن يعترضهم في ذلك أية حواجز مادية ، أو أي تدخل من قبل السلطات الرسمية .
 - أن توفر خدمات حية ومتكاملة اجتماعياً من أجل نشر الأفكار و المعلومات بالمجتمع

- المساهمة في الجانب الترويحي في قضاء وقت الفراغ بشكل أنفع و أكثر جدوى و فائدة للفرد و المجتمع فالقراءة غذاء العقل و أساس تقدم الفرد و المجتمع ، فالأمة القارئة أمة واعية متقدمة .
 - التقدم العلمي والتكنولوجي وثورة المعلومات وتفجرها جعلت المكتبات العامة مطلباً وهدفاً وطنياً و قومياً تساعد في تقديم أحدث الكتب العلمية و الفنية و المهنية و الصناعية المبسطة التي ترشد العمال و الفنيين و المهنيين في مجالات عملهم ؛ وفي تنمية الأفراد مهنيًا واقتصاديًا .
 - تساعد المكتبات العامة في نشر الوعي السياسي لدى الأفراد و الجماعات والهيئات حتى يكون المواطن مشاركاً كما تساهم في مجال التثقيف وتنمية التذوق الفني والجمالي والتكيف مع المجتمع وتوفير المواد اللازمة وتقديم الخدمات المطلوبة إيجابياً في الحياة السياسية في المجتمع المحلي و القومي و ذلك من خلال برامج التوعية و الأنشطة و الخدمات مثل المحاضرات و الندوات و المناظرات التي تتناول مشاكل المجتمع وقضاياها و أيضا من خلال قوافل الإعلام و الاستعلامات التي تقدم خدماتها بالمناطق السكنية و العمالية .
 - التوعية السياسية والدينية و القومية و الأحداث الجارية من خلال برامج الأنشطة وقوافل الاستعلامات لتغطية مناسبات دينية كالصوم و الحج و مناسبات قومية كالأعياد الوطنية و حرب أكتوبر والإعلام عن المناسبات و الأحداث الجارية .
 - المشاركة في مشروعات النظافة و الحفاظ على البيئة ومحاربة التدخين و المخدرات و التطرف والإرهاب و المفاهيم الخاطئة الواردة من خلال السماوات المفتوحة كالعنف والانحلال الأخلاقي و التفكك الأسري وغيرها من المشروعات التي تساهم في خدمة المجتمع المحلي .
- واستناداً على ما سبق من أهداف ترى الباحثة أن للمكتبة العامة دوراً تربوياً تسعى دائماً الي تحقيقه وذلك من خلال نشر الوعي الثقافي والمعرفي ، فهي توفر أوعية المعلومات المختلفة في شتى المجالات وبنسخ كافية مما يساهم في إمكانية التعلم الذاتي وكذلك التعلم مدى الحياة ، لما لها من دور في تلبية احتياجات القراء في مرحلة ما قبل المدرسة و الناشئة وكبار السن كل ذلك في بيئة غير رسمية للمتعلمين ، كما أنها توفر الدورات التعليمية سواء في الكمبيوتر او اللغات أو محاضرات التنمية البشرية ، كما أن لها دور بارز في دعم وتنمية المواطنة و الانتماء و

أحترام القانون وكذلك نشر الوعي السلوكي والاجتماعي من خلال الندوات و المحاضرات المقدمة في المكتبة .

ثالثاً: معايير جودة المكتبات العامة

تعد معايير الجودة من الأساسيات العلمية الحديثة في الإدارة والتي استحوذت على اهتمام الباحثين وكذلك مديري المؤسسات بأنواعها المختلفة ، كما لها أهمية بالغة في اتقان الأعمال وخروج المنتج النهائي في صورة جيدة من أول مرة بدون هلك للطاقات البشرية و المادية وفي توفير للجهد والتكلفة . يجب التأكيد على أن تقديم خدمة مكتبة على مستوى عال لم تكن وليد العصر الحالي بل كانت تلك المنهجية موجودة منذ العصور القديمة، ففي اليونان وضع كاليماخوس فهرس للكتب التي كانت تعرض في المكتبة بينما أوليفر كارسو كان صاحب فكرة تقديم العديد من الكتب للناس بأقل تكاليف، وبالنظر إلى العصر الحديث نجد أن في ستينات القرن الماضي كان هناك تقويم لكفاءة الأداء للخدمات المكتبية وأصبح التطرق للقضايا بأكثر شمولية وبأكثر تأكيد من الاهتمامات الحديثة مع التركيز على دور المستعمل والمستفيد. (محمد رحابلي ، ٢٠٠٥ : ٢٦)

وفي العصر الحالي نجد أن نقل المعلومات والمعارف من الصورة الكتابية إلى صور إلكترونية عن طريق الانترنت والتكنولوجيا الحديثة أثقل علم جودة المكتبات بالعديد من المهام الجديدة وأكد على ضرورة تطبيق الجودة المكتبية الإلكترونية ، وهو أحد الاتجاهات الحديثة التي ظهرت، وتقديم خدمات ذو مستوى عال من الدقة وتمثل تلك الخدمات في توفير الفهرسة للكتب والمراجع والدراسات وغيرها على أقراص مدمجة وعلى قاعدة بيانات كبيرة، وصيانة الكتب الإلكترونية بصفة دورية، واستخدام الإنترنت كأداة تعليمية وبحثية من الدرجة الأولى.

١. دليل إيفلا " IFLA) International Federation of Library Associations) (دليل الأفلا للمكتبات العامة متاح في www.ifla.org/public-libraries)

في عام ١٩٧٣ كانت الإفلا قد أصدرت " معايير المكتبات العامة " وأعدت إصدارها بتعديلات طفيفة في عام ١٩٧٧ ، ثم أبدلت تلك المعايير في عام ١٩٨٦ بـ " مبادئ توجيهية للمكتبات العامة " . ثم أصدر الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات ، شعبة المكتبات عام ٢٠٠١ مطبوعة مرفق المكتبة العامة (مبادئ الأفلا / اليونسكو التوجيهية لتنميته) لتحل هذه

- المطبوعة محل المطبوعة المعنونة " مبادئ توجيهية للمكتبات العامة " والصادرة في عام ١٩٨٦ .
وقد أعدها فريق عمل مؤلف من أعضاء شعبة الأتلا IFLA للمكتبات العامة .
تتكون هذه المطبوعة من ٦ فصول تتناول كل ما يتعلق بالمكتبات العامة على النحو التالي :
أ. الفصل الأول يتناول دور المكتبة العامة من تعريف ، وأغراض ، وخدمات ، ومباني ، وموارد
ب. الفصل الثاني يتناول الإطار القانوني والمالي
ج. الفصل الثالث يتناول احتياجات المنتفعين (تحديد المنتفعين ، وتحديد الاحتياجات ..)
د. الفصل الرابع يتناول تنمية المجموعات وسياسة ادارة المجموعات ، ومعايير مجموعة الكتب
ومعايير أجهزة المعلومات الألكترونية ، ومبادئ الصيانة ، معدلات الاقتناء والاستبعاد .
هـ. الفصل الخامس يتعلق بالموارد البشرية من فئات الموظفين ، والمعايير الاخلاقية ، وواجبات
موظفي المكتبة والتدريب ، والتطور المهني وكذلك المتطوعين .
و. الفصل السادس يتناول إدارة المكتبة العامة وتسويقها .
٢.معايير ISO في ميدان المكتبات والمعلومات :

وضعت المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardization (ISO) جملة من المعايير لها علاقة مباشرة بالمكتبات وأنظمة المعلومات منها أيزو ١١٦٢٠ (ISO 11620) ، إذا كانت ISO 9000 الأشهر في تقييم المنتجات بصفة عامة، إلا أن ISO 11620 لها نفس الفعالية ولكن في مجال المكتبات على الوصف الأدق فهي تعتبر القائم المشترك الذي تلتقي فيه كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة، بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو تلك، وتؤكد مواصفة ١١٦٢٠ على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات في القواسم المشتركة، كالأهداف ووسائل العمل وأصناف المستعملين والجانب الإداري وجمع الخدمات المقدمة. وقد وردت هذه المواصفات مستخدمة لمصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات قياس الجودة في المكتبات منها على الخصوص :

- أ. الإتاحة: وذلك لتمكين المستفيدين من الوصول لأنظمة المكتبات بسهولة.
- ب. الفعالية: وهي مؤشر يسمح بإنجاز الأعمال بفعالية كبيرة وبدون جمود ونقص.
- ج. الوثوقية: تجعل المؤشرات الثقة بين المستعمل، والموظف أساس التعامل.
- د. المؤشر: تعتمد على المؤشرات كل على حدى.
- هـ. مؤشر الأداء الأفضل: تتبنى المؤشر الذي يصلح لأي مكتبة، وبمرونة كبيرة.

و. الجودة: حيث تعتبر الهدف الأسمى متمثلاً في الجودة .

وترى الباحثة براعة النظام المستحدث من الأيزو وهو النظام الخاص بالمكتبات ISO 11620 حيث قدم تفصيلاً يخص طريقة إدارة ضبط وتحقيق وتوكيد نظام الجودة داخل المكتبة العامة عن طريق مجموعة من المصطلحات التفصيلية والتقييمية تبين مستوى الخدمة داخل المكتبة ، فهذا النظام يمكن يستطيع أخصائين المكتبة إخضاع كل عنصر وكل نشاط إلى تدابير ومواصفات ومعايير ISO 11620 والتي حققت مؤشرات أداء عالية في إدارة المكتبات في الوقت الحالي.

المحور الثاني: الاتجاهات العالمية المعاصرة الخاصة بمعايير جودة المكتبات العامة تتناول هذا المحور مفهوم الاتجاهات العالمية المعاصرة وشروط اختيارها ، مع عرض لبعض من الاتجاهات العالمية المعاصرة الخاصة بمعايير جودة المكتبات

أولاً: مفهوم الاتجاهات العالمية المعاصرة

يشار إلى أن الاتجاهات العالمية المعاصرة بأنها كل جديد وحديث في المجالات العلمية و التكنولوجية والتربوية على المستوى العالمي المعاصر من معلومات ومعارف ومهارات علمية و تكنولوجية وتربوية ترتبط بالتربية بجميع عناصرها ووسائطها المختلفة .(بيومي ضحاوي ، ٢٠١٦ : ٨٢) ، ومما سبق يتضح أن الاتجاهات العالمية المعاصرة هي جميع الدراسات الحديثة الوسائل الجديدة والأساليب المتطورة وما يصاحبها من البرامج الفعالة والأنشطة والأدوات التي توصل إليها الفكر العلمي والتربوي والتكنولوجي في كافة المجالات بشكل دقيق ومتقن ويمكن تطبيقها بهدف رفع كفاءة العمل بشكل عام .

أما بالنسبة لشروط اختيار الاتجاهات العالمية المعاصرة هناك شبه اتفاق تام على أن الاتجاهات العالمية المعاصرة يمكن تحديدها وفقاً لثلاثة معايير وتتمثل فيما يلي : (بيومي ضحاوي ، ٢٠١٦ : ٨٣)

- الحداثة : ويقصد بها أن يكون الاتجاه التربوي وليد الوقت الحاضر ووليد الظروف الراهنة ، وألا يكون متأصلاً في أعماق الماضي والتاريخ ، بل إنما نشأ هذا الفكر نتيجة الحاجة الملحة له في تطوير النظم التعليمية ووفقاً للظروف الثقافية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية لأي مجتمع .
- الشيوع والانتشار : بمعنى أن يكون الفكر التربوي المعاصر منتشراً في أكثر من دولة وألا يقتصر ظهوره في دولة واحدة . فكلما كان ظهور الاتجاه التربوي ظهوراً عريضاً في دول متعددة كلما كانت له الأفضلية عن أي اتجاه آخر لم يحقق الانتشار الواسع .

• تجاوز الفكر إلى التطبيق : ويقصد به أن ينتقل الاتجاه المعاصر في دوله ما من مجرد التفكير النظري المجرد إلى طور التطبيق العملي الميداني بما في ذلك من إجراء عمليات متعددة تبدأ بالتخطيط لتنفيذ هذا الاتجاه وتنتهي بتقويمه وتعديل المسار في حالة عدم تحقيق الأهداف المنشودة كما هو مخطط لها .

ثانياً : نماذج من الاتجاهات العالمية المعاصرة المتعلقة بمعايير جودة المكتبات العامة

ليست المكتبة العامة بمعزل عما يحدث من تغيرات في مجتمع المعرفة ، وعليه فهي تسعى دائماً للتعرف على الاتجاهات العالمية المعاصرة حتى تستطيع أن تقدم خدمات تستجيب لاحتياجات المستفيدين ومستوى تطلعاتهم . وفيما يلي عرض لبعض النماذج من الاتجاهات العالمية المعاصرة المتعلقة بجودة المكتبات و المتمثلة في المكتبة الرقمية ، وتحالفات المكتبات وشراكتها لخدمة مجتمعها ، والمكتبة المتمركزة على المستفيد، وتسويق خدمات المكتبات العامة.

١- الاتجاه الأول المكتبة الرقمية Digital Library:

إننا نعيش اليوم في عصر أقل ما يمكن أن يقال عنه أنه عصر المعلومات بل وعصر ثورة المعلومات والاتصالات أو العصر الرقمي ، والذي يمثل تفاعلات الإنسان مع مختلف التطبيقات التكنولوجية في المؤسسات ومدي تقبله للتغيرات التكنولوجية . وتتجلى أهم انعكاسات العصر الرقمي على المكتبات فظهرت المكتبة الرقمية ، فهي تعد من الاتجاهات المعاصرة في علم المكتبات والمعلومات لما تتسم به من حداثة ، و الانتشار ، وإمكانية تطبيقها في الواقع ، فهي نشأت نتيجة الحاجة الملحة في تطوير التعليم والثقافة وكذلك للظروف الاقتصادية والاجتماعية ، كما إنها تتسم بالشيوع خاصة مع انتشار استخدام الويب فاتجهت العديد من الدول إلى التحول من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي أو ما يعرف اليوم بالمكتبة الرقمية .

تعد المكتبة الرقمية الكيان الذي يشتمل على كم هائل من مصادر المعلومات الرقمية ، والتي تم تنظيمها بشكل يسهل الوصول إلى محتوياتها الرقمية سواء محلياً ، أو عن طريق الوصول أو الاتصال عن بعد عن طريق شبكات الحاسبات الآلية أو الأنترنت ، مع توفير الأدوات التقنية اللازمة لذلك ، كما تستخدم تقنيات استرجاع ذكية تساعد المستفيدين للوصول إلى أدق النتائج في أقل وقت ممكن ، وليس هناك وقت محدد لإتاحة المعلومات بها وقد تتاح لكل المستفيدين بها دون استثناء أو لفئة محددة ، ويقوم على إدارتها مجموعة من المتخصصين ، وتتاح بلغة واحدة أو عدة لغات . (رحاب فايز أحمد، ٢٠١٦: ١٥٧)

هناك عدد من الخصائص التي تميز المكتبة الرقمية منها ما يلي :

- أ. اختزان كم هائل من مصادر المعلومات .
- ب. تنوع اشكال وسائط المجموعات المقتناه .
- ج. إدارة مصادر المعلومات المتاحة بشكل مركزي .
- د. الاعتماد على المشاركة واقتسام مصادر المعلومات .
- هـ. استخدام تقنيات استرجاع ذكية .

و. تقديم خدمات معلومات لاتخضع لحدود الزمان والمكان. (Zhou Qian, pp. 433:

441)

وعليه يمكن اعتبار المكتبة الرقمية شكل من أشكال وتخزين مصادر المعلومات، وتوفير الأدوات التي تساعد على الوصول إلى هذه المعلومات في شكل جديد رقمي ، بشكل سريع من أي مكان في العالم وهي بذلك تقدم خدمات متميزة بأسرع وقت وأقل مجهود .

٢- الاتجاه الثاني تحالفات المكتبات وشراكتها لخدمة مجتمعها :

لم تأت فكرة التحالفات من فراغ ، بل جاءت بعد خبرات متراكمة مرت بها المجتمعات التي وجدت أن التحالف قيمة مضافة لها سواء أكان ذلك على المستوى الاجتماعي أم الإقتصادي . فالتحالفات مرت بمراحل من التطوير نتيجة لإخضاعها للتجريب و التطبيق . وتمر الآن بمرحلة الأنتشار بعد أن أقتنع العالم أجمع بأهميتها. فقد أصبح المجتمع الشبكي سمة هذا العصر ، ولا يشترط للمنظمات في هذا المجتمع أن تكون كبيرة الحجم ، ولا يشترط أن تكون هي أو أجزاءها ذات سيادة مطلقة . وتتميز منظمات المجتمع الشبكي بأنها مقسمة إلى عقد بدلاً من أجزاء ، وتعمل وتؤدي أعمالها بشفافية ، وتمتلك القدرة على الامتداد و التوسع و الانتشار . كل هذا دعا إلى فكرة انتشار التعاون بين المكتبات وزيادة التخطي نحو التحالفات. هناك العديد من الأمثلة الخاصة بالتحالفات في المكتبات منها ما يلي :

• المثال الأول : رابطة البحث الأوربية Association Of European Research Libraries

تعتبر شبكة رئيسة لمكتبات البحث في أوربا ، أنشئت عام ١٩٧١ في فرنسا كمنظمة غير حكومية لمكتبات البحث تحت رعاية المجلس الأوربي ، وتتكون هذه الشبكة من أكثر من ٤٠٠ مكتبة قومية وجامعية في ٤٥ دولة ، وتشجع الشبكة الأقطار الأخرى خارج

الاتحاد الأوروبي الانضمام إليها . (Ligue des Bibliothèques Europeennes de)

(Recherche . Available at : <https://libereurope.eu/history-of-liber/>)

• المثال الثاني : الرابطة الدولية للمكتبات الجامعية التكنولوجية International

Association of Technological University Libraries (IATUL)

تأسست في ألمانيا في ١٩٥٥ ، وهي تعد منتدى دولياً لتبادل الأفكار ذات الصلة بعلم المكتبات في الجامعات التكنولوجية في جميع أنحاء العالم ، وهي تعد جمعية طوعية غير حكومية مكونة من مجموعة من المكتبات ، ويمثلها المسؤولون عن إدارة المكتبات أو كبار المديرين ، الذين يحملون المسؤولية عن خدمات المعلومات و إدارة الموارد البشرية . وقد تغير اسمها عام ٢٠٠٩ ليشمل الجامعات العلمية فأصبح اسمها الجمعية الدولية لمكتبات

الجامعات العلمية و التكنولوجية. (International Association of Technological

University Libraries Available at :

<https://www.iatul.org/about/history>

• المثال الثالث : الائتلاف الدولي لتجمع المكتبات International Coalition of

Library Consortia (ICOLC)

يعد هذا الائتلاف غير رسمي ، اجتمع لأول مرة بأسم ائتلاف الأتحادات والتجمعات في عام ١٩٩٧ ، ويشكل من مجموعة تتكون من ٢٠٠ اتحاد مكتبات من مختلف أنحاء العالم . وهو يعد تنظيماً ذاتياً يخدم الأعضاء من المنظمات المشاركة فيه عن طريق تسهيل المناقشة بينهم بشأن القضايا ذات الاهتمام المشترك التي يمكن أن تظهر خلال السنة ، فقد يجتمع

أكثر من مرة في السنة لمناقشة العديد من القضايا التي تهم الأعضاء (International

Coalition of Library Consortia available at :

<https://icolc.net/about-icolc>

٣-الاتجاه الثالث المكتبة المتمركزة على المستخدم User-centered

:library

بقدر ما للمكتبة العامة من أهمية في الحياة اليومية للمستخدم ، فإن نجاحها رهين بمدى رضا المستخدم نفسه ، كيف لا وهو السبب الرئيس في إيجادها . فالمستخدم أصبح شريكاً أساسياً في المكتبة العامة المعاصرة ، وهذا ما أدى لظهور مصطلح المكتبة المتمركزة على المستخدم User-centered library . وهذا الأخير يكون المعيار الذي تبني عليه أداء المكتبة العامة ككل ،

وعلى هذا فإن المكتبي ملزم بتحسين العلاقة مع المستفيد كنقطة انطلاقة لتحقيق التميز في نظر ذلك المستفيد و في الأداء أيضا. (سمراء كحلات ، ٢٠١٥ : ١١٥)

ويقع على عاتق اختصاصي المعلومات بالمكتبة العامة مهمة تقوية العلاقة مع المستفيد عبر مختلف نقاط الالتقاء التي تتيح فرصة التعامل معه سواء داخل محيط المكتبة أو خارجها . ويعد الاتصال المباشر الذي يحدث لدي دخول المستفيد المكتبة هو نقطة البداية والسبيل الأكثر فاعلية في تكوين علاقة جيدة بين المكتبي والمستفيد ، كون الطرق الأخرى هي مكملات لدور المكتبي داخل المكتبة ، إضافة إلى أن نظرة المستفيد نحو المكتبة لا تكتمل إلا إذا زار المكتبة فعلاً وتعامل مع موظفيها. (سمراء كحلات ، ٢٠١٥ : ١١٩)

يجب أن يتصف المكتبي ببعض الصفات الشخصية إلى جانب القدرات المعرفية وأهم هذه الصفات " العدل ، الديمقراطية ، المسؤولية ، التفهم ، اللطف ، العطف ، الابتكار ، الحذر ، الجاذبية ، سرعة الاستجابة ، الهدوء ، الإلتزان و الثقة . (Kirst karen, Hull Grafton,2009: pp. 167-168)

٤- الاتجاه الرابع تسويق خدمات المكتبات العامة :

ظهرت الحاجة إلى تسويق خدمات المكتبات منذ بداية التسعينات من القرن الماضي ، ويعود الفضل في هذا المجال إلى المكتبات الأمريكية ، حيث استطاعت من خلال الاستعانة بالأساليب التسويقية الجيدة والحصول على تأييد معنوي ومادي من قبل المستفيدين خلال مرحلة العجز الاقتصادي التي مرت بها من تعويض النقص من المستفيدين ثم على تأييدهم و دعمهم المادي علماً بأن تقاضي أجراً مقابل الخدمات التي تقدمها المكتبات كان أمر يرفضه العاملون في المكتبة و جمهور المستفيدين . (نادية سعد مرسي، ٢٠١٧ : ٧) ، ويقصد بالتسويق قدرة المكتبة ونجاحها في الترويج لخدماتها و أنشطتها والوصول إلى اجتذاب أكبر قدر من أفراد المجتمع المستهدف إلى المكتبة عن طريق عمل الدعاية اللازمة بكل وسائل الدعاية الممكنة . (ياسر مصطفى عثمان ، ٢٠١٤ : ١٥٩) وهو مجموعة الإجراءات و الأنشطة التي تقوم بها و التواصل والأقناع والتبادل والتأثير والترويج ، لتحقيق أهداف المكتبة ودورها في إنسياب خدمات المعلومات إلى المستفيدين ، لسد احتياجاتهم ضمن الظروف الزمانية والمكانية التي يعيشها المجتمع . (مفتاح دياب ، ٢٠٠٣ : ٨٧)

وترى الباحثة أن هناك طرق تقليدية للتسويق المكتبي كالدعاية والإعلان والنشرات الورقية ، والزيارات الخارجية ، أما الإتجاه الحديث فهو التسويق الإلكتروني ، وأكثرها استخداماً لتسويق

خدمات المكتبة العامة هو صفحة المكتبة على الفيسبوك ، وكذلك الانستجرام و تطبيق الواتساب والبريد الالكتروني .

الإطار الميداني للدراسة

المحور الاول: واقع المكتبات العامة في محافظة الاسماعيلية ميدانياً
تم اختيار المكتبات العامة في محافظة الاسماعيلية نموذجاً وذلك لتشابه المكتبات العامة في مصر من حيث الأهداف و الأغراض وجهات الإشراف .
أولاً مجتمع وعينة الدراسة :

تم حصر جميع المكتبات العامة بمحافظة الإسماعيلية وتبين أنها (١٢٢) مكتبة موزعة على النحو التالي : (نشرة مركز المعلومات بمحافظة الاسماعيلية ، ٢٠١٧ : ٣٥)

جدول رقم (١) بيان بالمكتبات العامة في محافظة الاسماعيلية

عدد المكتبات العامة التابعة لقطاع الثقافة	عدد المكتبات العامة في مراكز الشباب	عدد المكتبات التابعة للمحافظة
١١	١٠٩	٢

وقد تم اختيار أربع (٤) مكتبات عامة ذات جهات إشرافية مختلفة وعقدت مقابلة مع مديري هذه المكتبات ، وتبلغ عينة الدراسة ٣,٣٣٪ من مجتمع الدراسة ، ويرجع سبب صغر حجم العينة أنه على الرغم من كثرة عدد مكتبات العامة بمراكز الشباب الا انها مجرد قاعة او حجرة صغيرة في المركز وليست مكتبة عامة متكاملة الخدمات والانشطة انظر جدول رقم (٢)

جدول رقم (٢) عينة المكتبات العامة - محل الدراسة - بمحافظة الاسماعيلية

م	المكتبة	الجهة المشرفة
أ.	مكتبة مصر العامة	ديوان عام المحافظة
ب.	مكتبة قصر الثقافة العامة	وزارة الثقافة
ج.	مكتبة مركز شباب الشيخ زايد العامة	وزارة الشباب والرياضة
د.	مكتبة مركز الفنون	ديوان عام المحافظة

ثانياً أدوات جمع البيانات :

مقابلة مقننة مع أربعة (٤) من مديري المكتبات العامة محددة من حيث الهدف والأسئلة والأشخاص ، وتم طرح الاسئلة بالترتيب وبطريقة واحدة بهدف التعرف على واقع المكتبات العامة بمحافظة الاسماعيلية وتضمن الأتي: موقع ومباني وتجهيزات المكتبات العامة ، الموارد البشرية في المكتبات العامة ، الموارد المالية وأوجه الأنفاق ، المجموعات وتنظيمها الفني ، الخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبات العامة .

ثالثاً: نتائج المقابلات مع مديري المكتبات العامة بالإسماعيلية - محل الدراسة :

فيما يلي عرض لأبرز النتائج التي أسفرت عنها المقابلة مع مديري المكتبات العامة محل

الدراسة :

١ . موقع ومباني وتجهيزات المكتبات العامة

فيما يتعلق بالمبني من حيث مساحته ومميزاته وكذلك عيوبه ، ومدى ملائمة التجهيزات والأثاثات :

جدول رقم (٣) موقع ومباني وتجهيزات المكتبات العامة

م	المكتبة	المساحة	مميزات المبني	عيوب المبني	الأثاث والتجهيزات
١	مكتبة مصر العامة	حوالي ٤٠٠٠ متر (المبني حوالي ٩٥٠ م + حديقة)	- المبني أسس منذ البداية كمكتبة - الموقع مناسب جدا في منطقة مركزية بجوار الجامعة و المدارس - وجود مسطحات خضراء	- عدم امكانية التوسع المستقبلي	- الأثاث حديث وملائم في القاعات المختلفة - الإضاءة والتهوية جيدتان
٢	مكتبة قصر الثقافة العامة	حوالي ١٤٠ متر مربع	- الموقع متميز في وسط المدينة	- المساحة صغيرة نسبياً ، المكتبة مجرد قاعة في المبني - عدم امكانية التوسع المستقبلي	- الإضاءة والتهوية جيدتان - الأثاث غير كاف و قديم نسبياً لا يوجد اجهزة كمبيوتر أو اتصال بالانترنت

تصور مقترح لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة ----- مها محمود عبد الحميد

٣	مكتبة مركز شباب الشيخ زايد العامة	حوالي ٢٠٠ متر مربع	- الموقع متميز و حيوي في وسط المدينة - يوجد مسطحات خضراء بالمركز	- المساحة صغيرة نسبياً ، المكتبة مجرد قاعة في المركز - عدم امكانية التوسع المستقبلي	- الأثاث غير كافي وقديم - الإضاءة والتهوية غير جيدة - لا يوجد اجهزة كمبيوتر أو اتصال بالإنترنت
٤	مكتبة مركز الفنون	حوالي ٢٠٠ متر مربع	- الموقع متميز و حيوي في وسط المدينة	- المساحة صغيرة نسبياً ، المكتبة مجرد قاعة في المركز - عدم امكانية التوسع المستقبلي	- الأثاث غير كافي وقديم - الإضاءة والتهوية غير جيدة - لا يوجد اجهزة كمبيوتر أو اتصال بالإنترنت

بالنسبة للموقع وتجهيزات المكتبة نجد نجاح الجهات الإشرافية في اختيار مواقع هذه المكتبات العامة من حيث قربها من المدارس والجامعات ، ومحيط المناطق السكنية وكافة الخدمات ، حيث أن جميع المكتبات محل الدراسة موقعها جيد وحيوي وقريب من المدارس والجامعة ، وهذا بدوره يعكس نجاح القائمين على هذه المؤسسات في اختيار موقع تلك المكتبات ، أما بالنسبة للمبني فتختلف المساحات المخصصة لكل مكتبة عن الأخرى وحازت مكتبة مصر العامة بالنصيب الأكبر من حيث مساحة المبني وعدد القاعات الداخلية ووجود حديقة خاصة تابعة للمكتبة ، تليها مكتبة مركز شباب الشيخ زايد رغم أنها قاعة واحدة في المركز مخصصة للمكتبة يتميز المركز بوجود مسطحات خضراء وملاعب ثم تاتي مكتبة قصر الثقافة وهي قاعة واحدة وكذلك مكتبة مركز الفنون .اهتمت الجهات المشرفة على هذه المكتبات على القيم الجمالية للمبنى على حساب بعض المتطلبات الوظيفية مثل : التهوية الجيدة ، والإضاءة الطبيعية ، وعدم إمكانية التوسع المستقبلي ، حيث أن جميع المكتبات محل الدراسة تفتقر لإمكانية التوسع المستقبلي ، أما بالنسبة للأثاث والتجهيزات فحازت مكتبة مصر العامة بالنصيب الأكبر من حيث حداثة الأثاث وكفايته وملائمته لكافة الفئات العمرية وكذلك كانت الإضاءة والتهوية جيدة أما باقي المكتبات فكانت الإمكانيات فيه متواضعة وكذلك كانت الإضاءة والتهوية غير جيدتين ومن ثم ظهرت فجوة الاتصال بين المهندسين والمكتبيين ؛ لعدم معرفة كل منهم بطبيعة عمل الآخر .

٢. الموارد البشرية في المكتبات العامة

يعد العنصر البشري في المكتبة العامة عنصراً مهماً لا يمكن إغفاله ؛ فهو المسئول عن القيام بكل الوظائف من أنشطة وخدمات وغيرها في المكتبة العامة ، وفيما يلي جدول رقم (٣) يوضح عدد العاملين المؤهلين (متخصص) والغير مؤهلين (غير متخصص) في المكتبات - محل الدراسة .

جدول رقم (٤) الموارد البشرية في المكتبات العامة

م	المكتبة	العاملون المؤهلون (متخصصين)	العاملون غير المتخصصين	عقد دورات تدريبية للعاملين
١	مكتبة مصر العامة	لا يوجد	١٥ موظف	متاح بشكل مستمر
٢	مكتبة قصر الثقافة العامة	لا يوجد	٤ موظفين	أحياناً
٣	مكتبة مركز شباب الشيخ زايد العامة	لا يوجد	موظف واحد	أحياناً
٤	مكتبة مركز الفنون	لا يوجد	موظف واحد	أحياناً

بالنسبة للموارد البشرية (العاملين) في المكتبات تبين قلة عدد المكتبيين المؤهلين القادرين على إدارة دفة العمل بفاعلية وإتقان ، لأن أغلبهم غير متخصصين في علم المكتبات مما ينعكس على كفاءة العمل ورضا المستفيدين ، حيث يتضح من نتائج المقابلة أنه لا يوجد عاملين مؤهلين (المتخصصين) في المكتبات - محل الدراسة - بينما كانت القوى العظمى من العاملين الغير مؤهلين ؛ حيث بلغ عددهم ١٥ موظف في مكتبة مصر العامة وذلك لتعدد قاعات الاطلاع ووجود قاعة لتدريب اللغات وأخرى للكمبيوتر و كذلك وجود مسرح ، أما عدد العاملين بمكتبة قصر الثقافة ٤ موظفين ، بينما مكتبة مركز شباب الشيخ زايد و مكتبة مركز الفنون يوجد بكل مكتبة موظف واحد فقط . كل ذلك يؤدي إلى عدم تقديم خدمة مكتبية ناجحة .

بالنسبة للدورات التدريبية والتنمية المهنية تفتقر هذه المكتبات للبرامج التدريبية ، والتنمية المهنية المستمرة لتطوير العاملين والإتقاء بهم ، وإن وجدت فهي قليلة ومحدودة .

٣. الموارد المالية و أوجه الإنفاق

فيما يلي عرض لمصادر التمويل في المكتبات العامة - محل الدراسة - وأوجه الإنفاق ، ومدى الرضا عن هذه الميزانية .

جدول رقم (٥) الموارد المالية وأوجه الإنفاق

م	المكتبة	مصادر التمويل	أوجه الإنفاق	مدى الرضا عن الميزانية
١	مكتبة مصر العامة	- صندوق الخدمات بالمحافظة - صندوق التنمية الثقافية - موارد المكتبة	- شراء الكتب - الصيانة - احتياجات المكتبة	ملائم
٢	مكتبة قصر الثقافة العامة	- وزارة الثقافة	- احتياجات المكتبة	غير كاف
٣	مكتبة مركز شباب الشيخ زايد	لا يوجد ميزانية منفصلة للمكتبة (حساب خاص لمركز الشباب من موارده ومن وزارة الشباب والرياضة)	- احتياجات المكتبة	غير كاف
٤	مكتبة مركز الفنون	مركز خدمي (من إيرادات المركز)	- احتياجات المكتبة	غير كاف

بالنسبة للموارد المالية وأوجه الأنفاق وجد ضعف الميزانيات والمخصصات المالية للمكتبات العامة والاكتفاء بالموارد الخاصة المكان ، حيث تختلف مصادر التمويل في المكتبات محل الدراسة ، وتنفق على احتياجات المكتبة المختلفة من شراء كتب أو صيانة وغيرها ، وتعد مكتبة مصر العامة الوحيدة في المكتبات العامة - محل الدراسة - التي ترى أن موارد المكتبة ومصادر التمويل لها كافية وملائمة بينما باقي المكتبات - محل الدراسة - ترى أن الميزانية غير كافية وغير ملائمة للاحتياجات ، وتحتاج إلى زيادة لتقديم الخدمات بشكل مرض .

٤ . المجموعات وتنظيمها الفني

فيما يلي عرض لرصيد المجموعات في المكتبات العامة - محل الدراسة - وطرق تنمية المقتنيات، والعمليات الفنية التي تتم بها من فهرسة وتصنيف ، وكذلك سبل إتاحة المجموعات

جدول رقم (٦) المجموعات وتنظيمها الفني

م	المكتبة	عدد المجموعات	طرق تنمية المقتنيات	اشكال الفهارس	التصنيف	سبل الإتاحة
١	مكتبة مصر العامة	حوالي ٣٥٠٠٠ (كتب CD +)	الشراء والهدايا	فهرس ألي	ديوي العشري	الرفوف المفتوحة
٢	مكتبة قصر الثقافة العامة	حوالي ٢٤٠٠٠ عنوان	الشراء والهدايا	بطاقات	ديوي العشري	الرفوف المفتوحة
٣	مكتبة مركز شباب الشيخ زايد العامة	حوالي ٤٠٠٠ عنوان	الشراء والهدايا	بطاقات	ديوي العشري	الرفوف المفتوحة
٤	مكتبة مركز الفنون	حوالي ٥٠٠٠ عنوان (كتب فقط)	هدايا فقط	بطاقات	ديوي العشري	الرفوف المفتوحة

بالنسبة للمقتنيات وتنظيمها الفني فهي تقتصر على مصادر المعلومات التقليدية بصفة أساسية ، وعدد محدود من المصادر الالكترونية ، فنجد أن مكتبة مصر العامة تحتوي على النصيب الأكبر من المقتنيات سواء الورقية أو الألكترونية ، تليها مكتبة قصر الثقافة لكن تجدر الإشارة إلى وجود تكرارات في بعض العناوين داخل المكتبات العامة - محل الدراسة- وتمثل الكتب المصدر الأساسي في مجموعات هذه المكتبات ، وهي متاحة بنظام الأرفف المفتوحة ، بينما تندر الأوعية السمعبصرية وقد لا تحتوي بعض هذه المكتبات على أي مواد سمعبصرية وتكتفي بالكتب الورقية ولا يوجد أي مصادر الكترونية نظراً لعدم توافر شبكة أنترنت في كافة المكتبات محل الدراسة، أما بالنسبة للفهرسة والتصنيف فتعتمد على تصنيف ديوي العشري في تصنيف مجموعتها، وتتنوع طرق تنمية المقتنيات سواء بالشراء أو الهدايا على حسب المتاح في الميزانية المخصصة لكل مكتبة .

٥. الخدمات و الأنشطة التي تقدمها المكتبات العامة

فيما يلي عرض لأهم الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة محل الدراسة ، وما أهم الأنشطة الثقافية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين .

جدول رقم (٦) الخدمات و الأنشطة التي تقدمها المكتبات العامة

م	اسم المكتبة	الخدمات المقدمة	الانشطة المقدمة
١	مكتبة مصر العامة	- الإطلاع داخلي - الإعارة الفردية - الإعارة الجماعية - الإرشاد القرآني	- ندوات ومحاضرات - حفلات موسيقية - عروض مسرحية - ورش فنية وثقافية - دورات تدريبية متنوعة - تبادل زيارات مدرسية - معارض كتب
٢	مكتبة قصر الثقافة العامة	- الإطلاع داخلي - الإستعارة خارجية - الإرشاد القرآني	- مسابقات فنية وثقافية - معارض كتب
٣	مكتبة مركز شباب الشيخ زايد العامة	- الإطلاع داخلي - الإرشاد القرآني	مسابقات فنية وثقافية
٤	مكتبة مركز الفنون	- الإطلاع داخلي - الإرشاد القرآني	لا يوجد

بالنسبة للخدمات نجد محدودية الخدمات واقتصارها على الخدمات التقليدية كالإطلاع الداخلي والاستعارة الخارجية ، والإرشاد القرآني ، وتختفي خدمة التصوير ، كما ينعهد خدمات الانترنت للمستفيدين في كافة المكتبات - محل الدراسة - . بالنسبة للأنشطة تقتصر على الندوات والمحاضرات التي تتناول غالباً إحدى المناسبات الدينية أو الوطنية .

المحور الخامس : تصور مقترح لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة

الإسماعيلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة

انطلاقاً مما أكد عليه الإطار النظري للدراسة من ضرورة الاهتمام بمعايير جودة المكتبات العامة في مصر حيث أنها تعد من المداخل الحديثة في تطوير العمل الإداري والتربوي بشكل عام وكذلك تطوير العمل المكتبي بشكل خاص ، في ظل التغيرات التي فرضتها متطلبات العصر فإن معايير جودة المكتبات العامة ونشر ثقافتها تعد من أهم معالم التغير التربوي و المؤسسى و المجتمعي ، وما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية من نتائج أهمها ضعف المناخ الملائم لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة في محافظة الإسماعيلية المتمثلة في قلة عدد المكتبيين المؤهلين وكذلك قلة الدورات التدريبية والمهنية للعاملين ، وكذلك ضعف الميزانيات والمخصصات

المالية ، ومحدودية الخدمات والانشطة المقدمة في المكتبات العامة محل الدراسة وعليه فإن التصور المقترح ينطلق من ضرورة تفعيل معايير جودة المكتبات العامة بكل إمكانياتها المادية والبشرية للوفاء بحاجة المستفيدين وتحقيق الرضاء التام .

أولاً: أهداف التصور المقترح

يهدف التصور المقترح إلى :

١ . إبراز أهمية تفعيل معايير جودة المكتبات العامة كمطلب رئيسي لكافة شرائح المجتمع على اعتبار أن المكتبة العامة هي مكتبة للجميع وفقاً لتعريفها.

٢ . تقديم عدد من المقترحات للقائمين على المكتبات العامة من أجل تحسين الخدمات والأنشطة الموجهة لجمهور المستفيدين للوصول إلى الرضاء التام عن خدماتها.

٣ . تقديم مجموعة من الآليات و المقترحات من أجل التغلب على المشكلات التي تعوق تطبيق معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الإسماعيلية وفقاً لما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية.

٤ . دعم عمل المكتبات العامة في توفير المعلومات و الترفيه و الثقافة و التعلم مدى الحياة

ثانياً: منطلقات التصور المقترح

من خلال دراسة واقع المكتبات العامة في مصر في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ، ومن منطلق مواكبة التغيرات العالمية والتغلب على التحديات والسعي نحو تحقيق الطموحات فإنه يمكن تحديد أهم المنطلقات التي تحكم بناء التصور المقترح فيما يلي :

١ . أهمية المكتبات العامة في خدمة المجتمع المحيط بها ، حيث يقصدها كل القاطنين في المنطقة والمناطق المجاورة طلباً للعلم وسعياً للثقافة والترفيه عن النفس.

٢ . تنوع الأدوار التي تؤديها المكتبات العامة من خلال دورها في خلق وتقوية عادة القراءة وكذلك زيادة فرص الابداع وتحفيز التخيل ، وكذلك دعم التراث والهوية ، والعمل على التشجيع على الحوار بين الثقافات المختلفة .

٣ . تعدد الاتجاهات العالمية المعاصرة الخاصة بالمكتبات ، فظهرت المكتبات الرقمية ، وتحالفات المكتبات وشراكاتها لخدمة المجتمع وكذلك تسويق الخدمات والانشطة إلكترونياً وغيرها من الاتجاهات المعاصرة .

٤ . تعدد الجهات المستفيدة من خدمات وأنشطة المكتبات العامة ، فهي تخدم كل فئات المجتمع من طلبة ومتخصصين وباحثين وموظفين وعمال وفلاحين بغض النظر عن السن

أو الجنس أو الديانة أو اللغة ، فهي تشترك مع كل أنواع المكتبات الأخرى من حيث الأهداف والأغراض وتؤدي جزءاً من أدوارها مجتمعة

ثالثاً: خطوات التصور المقترح

التصور المقترح هو عبارة عن خطوات لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمصر في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ، على أن تتولى الجهات والهيئات المشرفة على عمل المكتبات العامة في مصر بالإتفاق والشراكة مع منظمات المجتمع المدني والمتطوعين لخدمة الثقافة والتعليم تنفيذ هذه الخطوات الاربعة وهي : تحليل البيانات والتهيئة و التنفيذ و التقييم .
وفيما يلي شرح لهذه الخطوات :

١- تحليل البيانات : تعد الخطوة الأولى عند الشروع في أي عمل وهي تحليل البيانات والمعلومات السابق جمعها في الجانب الميداني بدأ من الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة لتحديد مشكلة الدراسة ، وكذلك الملاحظة العينية من خلال فترة عمل الباحثة في احدى المكتبات العامة ، مروراً بنتائج المقابلة المقننة مع مديري بعض المكتبات العامة والتي تبين فيها ضعف المناخ الملائم لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة في محافظة الاسماعيلية المتمثلة في قلة عدد المكتبيين المؤهلين وكذلك قلة الدورات التدريبية والمهنية للعاملين ، وكذلك ضعف الميزانيات والمخصصات المالية ، ومحدودية الخدمات والانشطة المقدمة في المكتبات العامة .

٢- التهيئة : وتبدأ من خلال حملة توعية شاملة بأهمية تفعيل معايير الجودة في المكتبات العامة ، ونشر ثقافة الجودة وكيف أنها تنجز العمل بكفاءة وفاعلية وتحقق الرضا الوظيفي للعاملين وتحسن أدائهم ، وكذلك رضا المستفيدين من المكتبة وتلبي احتياجاتهم المعرفية والثقافية ، ويتم ذلك من خلال الندوات والمحاضرات ويمكن الاستعانة بوسائل الإعلام (البرامج التليفزيونية والإذاعية) .

٣- التنفيذ :في هذه المرحلة يتم التخطيط والإعداد وتوفير الاعتمادات المالية اللازمة والأدوات الفنية اللازمة ، وعقد دورات تدريبية لتنمية مهارة العاملين وتوفير التسهيلات الألكترونية ، وتوزيع الأدوار على العاملين وانتقاء القائمين على التدريب بعناية ومتابعتهم من قبل المسؤولين . توجد مجموعة من المتطلبات التي يجب توافرها لتنفيذ التصور المقترح وهذه المتطلبات قد تكون متطلبات إدارية أو مالية أو فنية ويتضح ذلك كما يلي:

- أ. المتطلبات الإدارية :
- وتتمثل في نشر ثقافة الجودة وأهميتها وأهدافها على نطاق واسع من قبل الأجهزة الرسمية بالدولة ، والقائمين على شئون المكتبات العامة بصفة خاصة .
 - تنظيم الهيكل الإداري بما يتوافق مع حجم المكتبة وعدد سكان المنطقة التي تخدمها المكتبة وكذلك عدد المترددين عليها .
 - تنظيم ساعات العمل في المكتبة بما يتوافق مع طبيعة المكان واحتياجات المستفيدين
- ب. المتطلبات المالية :
- توفير التمويل الكافي لتدريب العاملين في المكتبات العامة سواء التدريب في داخل المكتبة أو التدريب في مكتبات أخرى أو التدريب في الخارج على شكل بعثات وتفعيله والاستفادة من الخبرات العالمية.
 - توفير حوافز مادية للعاملين في المكتبات للحث على مواصلة التعلم وحضور التدريبات الخاصة بالتنمية المهنية.
- ج. المتطلبات الفنية :
- توافر الكفاءات الفنية من المكتبيين المدربين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات ؛ لزيادة فعالية التدريب والوصول الي النتيجة المرجوة من برامج التنمية المهنية للعاملين.
 - توفير قاعات التدريب مجهزة بوسائل الاتصال الحديثة وأن يكون المحتوى التدريبي الملائم لطبيعة المتدربين ونوعية البرامج.
 - توافر المعلومات والبيانات والقرارات واللوائح المنظمة للعمل وتحديثها باستمرار.
- ٤- التقييم والتقويم : ينبغي للمكتبة أن تجري بانتظام عمليات تقييم لخدماتها ، والانشطة المقدمة ولبرامجها التسويقية و الترويجية وكشف نقاط الضعف و ابراز نقاط القوة ، التحقق من أن نتائج التقييم توضع في الاعتبار وقت التخطيط للبرامج المقبلة .
- رابعاً: آليات تنفيذ التصور المقترح
- تقدم الباحثة بعض من الآليات المقترحة التي قد تسهم في تفعيل معايير جودة المكتبات العامة في مصر في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة منها على سبيل المثال :
١. تدريب العاملين في المكتبات العامة بشكل دوري على استخدام الأساليب الحديثة ورفع مستواهم واكسابهم الخبرات لمسايرة متغيرات العصر ، وضرورة الانتقال لفلسفة الجودة .
 ٢. نشر ثقافة الجودة بين العاملين في مجال المكتبات العامة .

٣. إيفاد المكتبة العامة موظفيها لمؤتمرات المكتبات و المعلومات ؛ للوقوف على المستجدات في علم المكتبات والمعلومات .
 ٤. تزويد المكتبة بالمراجع و أوعية المعلومات المختلفة الحديثة وكذلك الدوريات بما يتناسب مع عدد المستفيدين، مع وضع خطة لتحديث وتطوير وصيانة الموجود بالمكتبة بصفة دورية .
 ٥. توفير كافة التسهيلات (أجهزة ومعدات وشبكة اتصال) لتحقيق مفهوم المكتبة الألكترونية والمكتبة الرقمية .
 ٦. ضرورة أن تتخذ إدارة المكتبة العامة والعلاقات الخارجية بصفة خاصة الإجراءات التي من شأنها النهوض بالمكتبة ، وتشجيع المستفيدين على زيارتها .
 ٧. تفعيل دور الدعاية والتسويق والترويج ، والتعامل مع المكتبة ضمن أليات السوق .
 ٨. العمل على زيادة عدد أقسام الوثائق و المكتبات في كليات التربية والاهتمام بتدريس أساسيات الجودة في مجال التعليم و التربية .
- خامساً: معوقات تنفيذ التصور المقترح وآليات التغلب عليها
- ١- قلة الإمكانيات المادية والكوادر البشرية المؤهلة ويمكن التغلب على هذه العقبة عن طريق زيادة مساهمات رجال الاعمال ومؤسسات المجتمع المدني لتوفير الاعتمادات المالية للصراف على تنفيذ وتدريب كوادر تساعد في التنفيذ
 - ٢- تعدد وتنوع الجهات والهيئات المشرفة على المكتبات العامة حيث أن غالبيتها تحت رعاية وزارة الثقافة تحت مسمى قصور الثقافة ، وهناك من يرعاها وزارة الإعلام تحت مسمى مكتبات الإعلام ، أو تحت رعاية مجالس المدن والقرى والحكم المحلي مثل مكتبات مجالس المدن أو مجالس القرى ، وهناك من يتبع وزارة الشباب والرياضة مثل مكتبات الأندية ومراكز الشباب ، وهناك من يتبع دار الكتب القومية في فروعها المتعددة ، كل ذلك أدى إلى تشتت الجهود المبذولة ويمكن التغلب على ذلك عن طريق توحيد جهة الإشراف أو إنشاء مجلس موحد لإدارة شئون المكتبات العامة يتولى الإشراف على كل هذه الجهات المختلفة .
 - ٣- إن نظرة الجهات المشرفة على المكتبات العامة ودورها لا تزال كلاسيكية بل وتعتبرها مجرد قسم إداري لا بد أن ينشأ ، رغم ما تقدمه المكتبة من دور فعال في خدمة

- المستفيدين والرواد ، ويمكن التغلب على ذلك عن طريق نشر ثقافة الجودة والعمل على توضيح أهمية المكتبة العامة في خدمة المجتمع المحلي .
- ٤- ضعف الربط بين المكتبة العامة والمجتمع مما ينعكس بصورة سلبية على المشاركة المجتمعية المتبادلة بين المكتبة ومؤسسات المجتمع الثقافية والتعليمية والخدمية ، ويمكن التغلب على ذلك عن طريق تفعيل دور العلاقات العامة الخارجية بالمكتبة في الانفتاح على المجتمع المحيط بها .
- ٥- قلة عدد أقسام الوثائق والمكتبات بكليات التربية ، ويمكن التغلب على ذلك عن طريق التوسع في إنشاء أقسام جديدة خاصة بالمكتبات والمعلومات أو إضافة مواد تتعلق بالمكتبات ومعايير الجودة بها في الشعب الأخرى ذات الصلة .

المراجع

أولاً المراجع العربية:

- احمد عبد الله العلي ، المكتبات المدرسية والعامية والأسس والخدمات والانشطة ، ط٢ القاهرة ،
الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٧
- بيومي محمد ضحاوي ، مقدمة في مناهج البحث، القاهرة ، دار الفكر العربي، ٢٠١٠
- بيومي محمد ضحاوي ومحمد إبراهيم خاطر، نظم التعليم والاتجاهات العالمية المعاصرة ، القاهرة
، دار الفكر العربي ، ٢٠١٦
- ثناء إبراهيم فرحات ، الأساسيات الحديثة لإدارة المكتبات والمعلومات ، القاهرة ، الدار المصرية
اللبنانية ، ٢٠١٠
- خولة بنت محمد الشويعر، قياس جودة خدمات المكتبات العامة : دراسة حالة مكتبة الملك عبد
العزيز العامة بالرياض، مجلة دراسات المعلومات، ع٥ مايو ٢٠٠٥
- خالدة هناء سيدهم ، معايير جودة الأداء بالمكتبات العامة الجزائرية بين الواقع و المستقبل:
دراسة حالة للمكتبة المركزية لولاية باتنة ، مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في
علوم المكتبات والمعلومات ، سوريا ، مج٣ ع٥ ، يناير ٢٠١٦
- رحاب فايز أحمد ، تقييم المكتبة الرقمية : دراسة حالة للمكتبة الرقمية العالمية ، مجلة الاتحاد
العربي للمكتبات والمعلومات ، ع ١٧ ، يونيو ٢٠١٦
- سمراء كحلات ، توجهات حديثة في دعم العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة ،
المجلة المغربية للتوثيق و المعلومات ، ع ٢٤ ، تونس ، ٢٠١٥
- عبد الملك السبتي و عتيقة الحوايطي ، معايير مباني المكتبات العامة و دورها في تفعيل جودة
خدمات القراء في ظل تحديات البيئة الرقمية ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد
العربي للمكتبات والمعلومات ، بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز
المعلومات والأرشيف المنعقد بتونس في الفترة من ٢٨-٣٠ / ١٠ / ٢٠١٤ .
- عماد محمد أبو عيد و جاسم محمد جرجيس ، قياس أداء المكتبات باستخدام مواصفة ايزو
11620: مؤشرات أداء المكتبات : دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات
العامية بدولة الإمارات العربية المتحدة ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي
للمكتبات والمعلومات والأرشيف ، بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز
المعلومات والأرشيف المنعقد بتونس في الفترة من ٢٨ - ٣٠ / ١٠ / ٢٠١٤

- مجلة كلية التربية بالإسماعيلية - العدد السابع والأربعون - مايو ٢٠٢٠ م (ص ٢٤٧-٢٨٣)
- محمد رحابلي ، الجودة في المكتبات و المؤسسات الوثائقية : دراسة ميدانية ومقارنة ، رسالة ماجستير ، قسم المكتبات ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ٢٠٠٥
- محمد فتحي عبد الهادي ونبيلة خليفة جمعة ، المكتبات العامة، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠١ ص ١٧ ،
- محمد عوض الترتوري واغدير عرفات ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار المسيرة، ٢٠٠٦ ص ١٥٤
- مفتاح دياب ، تسويق خدمات المكتبات والمعلومات : دراسة في النشر وسبل التنفيذ ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ع ١٠ ، ٢٠٠٣
- مها محمود محمد ناجي ، المكتبات العامة في ريف محافظتي أسيوط والوادي الجديد : دراسة ميدانية ، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات ، مج ٢ ع ٣ (يوليو - سبتمبر ٢٠١٥)
- نادية سعد مرسي ، واقع تسويق المكتبة العامة عبر شبكة التواصل الاجتماعي : مكتبة الزاوية الحمراء بالقاهرة نموذجاً ، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان : شبكات التواصل الاجتماعي و تأثيرها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي ، القاهرة ، نوفمبر ٢٠١٧
- نشرة مركز المعلومات، محافظة الاسماعيلية ، نوفمبر ٢٠١٧ ص ٣٥
- هاني محمد ، المكتبة و المجتمع ، انواع المكتبات وأثرها في قيام الحضارات كفر الشيخ ، العلم والايمان للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩
- ياسر مصطفى عثمان ، الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات العامة بالجودة الشاملة : مكتبة القاهرة الكبرى نموذجاً ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات و الأرشيف ، تونس ، أكتوبر ٢٠١٤ ، ص ١٥٩٩ .
- ثانيا المراجع الأجنبية :

available at <http://www.ala.org/pla/about/mission/strategicplan>

accessed on 7-3-2019 at 10:30 pm

Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric –

Standards and Guidelines for Australian Public Libraries, First Edition, 2011

Boyd, Alex, Public Library , world encyclopedia of library and information service 3 rd ed. American Library Association, Chicago 1993

Cundari L, Stutz K. Enhancing library services: an exploration in meeting customer needs through total quality management Spec Libr.VOL. 86 , NO. 3 Summer;1995

International Association of Technological University Libraries

Available at : <https://www.iatul.org/about/history> accessed on : 6-3-2019

International Coalition of Library Consortia available at :

<https://icolc.net/about-icolc> accessed on 6-3-2019

Kirst karen, Hull Grafton, Generalist Practice with Organizations and Communities, 4 th ed . USA: Brooks Cole congage learning. 2009

Ligue des Bibliotheques Europeanes de Recherche . Available at :

<https://libereurope.eu/history-of-liber/> accessed on: 6-3-2019

NaritNimsomboon , Haruki Nagata ,Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System, Department of Library Science Faculty of Liberal Arts Thammasat University THAILAND 2003

Rob Froud and Cristine Mackenzie , E-Government and Public

Libraries Promoting Local and NaTional Agenda, Bertelsmann

foundation , 2002 accessed at :

<http://www.publiclibraries.net/html/xmedia/pdf/egovernmentengl>

Scottish Library & Information Council, Building on success : a public library quality improvement matrix for Scotland, 2007

The public library service , IFLA\ UNESCO Guidelines for Development ,2001

Unesco public library manifesto , prepared in cooperation with IFLA 1995

Zhou Qian , the development of digital libraries in china and the shaping of digital librarian Electronic , the . 23 , (4) : pp. 433 - 441 Available at :

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=151345>

[4](#) .accessed on : 6-3-2019

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة المكتبة العامة ورسالتها وأهدافها ، وكذلك التعرف على معايير جودة المكتبات العامة في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ، والوقوف على الواقع الفعلي لتفعيل معايير الجودة في المكتبات العامة بمحافظة الاسماعيلية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وقامت الباحثة بعرض لبعض نماذج الاتجاهات العالمية المعاصرة الخاصة بمعايير جودة المكتبات العامة مثل المكتبة الرقمية وتحالفات المكتبات وشراكتها لخدمة مجتمعها والتسويق الالكتروني، وانتهت الدراسة بوضع تصور مقترح لتفعيل معايير جودة المكتبات العامة بمحافظة الاسماعيلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ، واليات تنفيذه وتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق التصور المقترح وسبل التغلب عليها .

Abstract

This study aimed to identify the public library mission and its objectives, stand on the actual reality of applying quality standards of public libraries in Ismailia, and to identify the quality standards of public libraries in the light of contemporary global trends such as: digital libraries, User-centered library, E-marking services. And make a proposal for applying the quality standards of public libraries in Ismailia in the Light of Contemporary Global Trends. Using a descriptive approach.

Key words: Public Library – Standards – Contemporary Global Trends