

دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية

علي حسين السمير

باحث في علوم المكتبات و المعلومات، وزارة الثقافة، سورية

ماجستير مكتبات ومعلومات، جامعة القاهرة

المخلص:-

أدت التطورات الحديثة في العلوم و المجالات الأكاديمية المختلفة إلى تزايد الاهتمام بالجودة في الآونة الأخيرة . وتأتي الجودة في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي تواجهها المكتبات ومراكز المعلومات ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي و التقني المتلاحق، ويتجاوز مفهوم الجودة معناه التقليدي أي جودة الخدمة ليشتمل جودة المكتبة أو مركز المعلومات بهدف تحسين و تطوير العمليات و الأداء، وتقليل التكاليف ، والتحكم في الوقت ، وتحقيق احتياجات المستفيدين و متطلباتهم، والعمل بروح الفريق. وبعد أن أصبحت أغلب خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الجامعات الخاصة متوفرة على نطاق واسع للمستفيدين، انتقل الاهتمام إلى مستوى جودة الأداء لتلك الخدمات، وأصبح المستفيدين يتطلعون إلى خدمات أرفع في المستوى والجودة، واستحقت إدارة جودة الأداء كمنهج متكامل يعتمد على أداء القوى البشرية، والتطوير في أساليب العمل في المكتبات.

الكلمات المفتاحية: معايير الاعتماد الأكاديمي، جودة الأداء، مكتبات الجامعات الخاصة- سورية.

The *role of academic accreditation standards in achieving the quality of performance in Syrian private university libraries: A field study*

Ali Hussein Al-Sumair

Researcher in Library and Information Sciences, Ministry of Culture, Syria

Master of Libraries and Information, Cairo University

Abstract:

Recent advances in science and various academic fields have led to increased attention to quality in recent times. Quality comes at the forefront of the vital strategic concerns faced by libraries and information centers due to the progress of scientific and technical progress, and beyond the concept of quality and its traditional meaning of quality of service to include the quality of the library or information center to improve and develop processes and performance, and reduce costs, To meet the needs and requirements of the beneficiaries and to work in a team spirit. Since most of the information services provided by private university libraries are widely available to the beneficiaries, attention has shifted to the quality of performance of these services, and the beneficiaries are looking for superior services in quality and quality. Performance quality management has been recognized as an integrated approach based on human resources performance, Methods of work in libraries.

Keywords: Academic Accreditation Standards, Quality of Performance, Private Universities Libraries - Syria.

المقدمة:-

من أهم مظاهر ثورة المعرفة التي نعيشها حالياً، هو تحول المجتمع من مجتمع صناعي إلى مجتمع معرفي ، وبروز ما يعرف باقتصاد المعرفة، والذي يفرض على المكتبات الجامعية ضرورة إعادة النظر في أهدافها ، والقيام بمراجعة خدماتها بشكل دوري، والتحقق من جودة أدائها ، حيث أن الاهتمام بجودة الأداء يعد بمثابة الدعامة الأساسية لتحقيق الاستجابة لاحتياجات المستفيدين وتقديم الخدمة المكتبية المميزة لهم، كل ما سبق كان دافعا وراء ضرورة التغيير والتطوير والسعي نحو إيجاد معايير اعتماد أكاديمية ، وكذا معايير جودة أداء تجعل من المكتبات الجامعية مؤسسات شاملة وقادرة على المنافسة والاستمرارية والتميز . لذا أصبح من الضروري تركيز بؤرة الاهتمام على تطوير المكتبات الجامعية من حيث الفلسفة والرسالة والاستراتيجيات والخدمات بما يتواءم مع التطورات والمعطيات الحديثة. ولتحقيق الاعتمادية في المكتبات الجامعية يجب توافر مجموعة من المعايير فيها حتى يمكنها الوصول لمستوى جودة الأداء الذي يمكنها من تحقيق المزايا التنافسية مع نظرائها ومن ثم فإن الالتزام بتطبيق مفاهيم جودة الأداء سوف يؤهل المكتبات الجامعية التي تسعى للتطور والالتزام بمعايير الاعتماد الأكاديمي المنشود .

وعلى الرغم أن مفاهيم جودة الأداء الواجب تطبيقها في العمل المكتبي، تنطبق على المكتبة المركزية للجامعة، فإنه يجب أن تنطبق أيضاً على المكتبات الفرعية الأخرى التي تتبع لها، ومع اليقين بأن جودة الأداء عملية متكاملة، فإنها يجب أن تبدأ وتستمر على كافة المستويات بشكل متوازي، إلا أنه من المهم في الوقت الحالي أن تبدأ المكتبات الجامعية وعلى الفور في تطبيق مفاهيم جودة الأداء، وذلك باعتبارها النواة الأولى في أي مكتبة جامعية ، وذلك إذا كانت هناك رغبة حقيقية في تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبة ، حيث لم يعد المجتمع الجامعي يتحمل وجود مكتبات جامعية غير كفوءة، لما يعنيه ذلك من إهدار لموارده المختلفة.

١- مشكلة الدراسة:

إن تحقيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية تعني قدرة تلك المكتبات على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية وغيرهم، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، ومتطلبات العصر والبيئة العلمية والتكنولوجية، وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال معايير موضوعة سلفاً لتقييم الخدمات، والتحقق من صفة التميز فيها.

وتتلخص مشكلة الدراسة في مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة عن وزارة التعليم العالي، والتعرف على آراء ووجهات نظر مدراء مكتبات الجامعات الخاصة بالمعايير ودورها في تحقيق جودة الأداء في تلك المكتبات.

٢- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة في الرغبة في التعرف على دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، لأن تطبيق مفهوم جودة الأداء سيساهم في معرفة مستوى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي وتحسينه، وتحديد جوانب القوة في تلك المعايير لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.

٣- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة للتعرف على:

- ١- مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة عن وزارة التعليم العالي.
- ٢- آراء ووجهات نظر مدراء مكتبات الجامعات الخاصة بالمعايير ودورها في تحقيق جودة الأداء في تلك المكتبات.
- ٣- توفير معلومات واقعية للمهتمين ومتخذي القرار للمساهمة في تطوير معايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بمكتبات الجامعات الخاصة.

٤- تقديم مقترحات وتوصيات مستقبلية لتحسين جودة الأداء في مكاتب الجامعات الخاصة السورية، والرفع من مستوى تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي فيها.

٤- تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما مدى تطبيق مكاتب الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة عن وزارة التعليم العالي؟
- ٢- ما آراء ووجهات نظر مدراء مكاتب الجامعات الخاصة بالمعايير ودورها في تحقيق جودة الأداء في تلك المكاتب؟

٥- مصطلحات الدراسة:

- المعايير:

هي أوعية المعلومات التي تصدرها الهيئات الوطنية والدولية صاحبة الشأن لتحديد المستويات في المواد والمصنوعات، وفي كثير من أوعية النشاط الفكري والثقافي تسعيلاً لتبادل المعلومات والخدمات. والمعايير هي النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة أو اكتمال أو كفاءة شيء ما^(١).

- الاعتماد الأكاديمي:

هو أهلية الجامعة للقيام بعمل علمي أكاديمي قابل للاعتراف به على المستوى الوطني والعالمي وهو المقدمة الأولى لضمان الجودة فيها من خلال قياس مستوى المخرجات^(٢).

- الجودة:

إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الكفاءة والميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم^(٣).

- جودة الأداء:

عبارة عن كافة الجهود العلمية والفنية والإدارية التي تبذل والتي تتضح بصورة ملموسة يمكن ملاحظتها من خلال شواهد وأدلة محددة وواقعية في كافة الممارسات الفعلية ذات العلاقة بتنفيذ جميع الأنشطة والمهام والمسؤوليات، بالأساليب والطرق والوسائل المناسبة، والمتفق عليها، وفي الوقت المناسب، وبالنوعية، والكفاءة، والفعالية المناسبين، وفق معايير، ومؤشرات، وقواعد تقدير متفق عليها، مع ضمان استمرارية تحقيق ذلك^(٤).

- المكتبات الجامعية

هي تلك المكتبات الأكاديمية التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلاً عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضاً الباحثين من خارج الجامعة^(٥).

- الجامعات الخاصة:

هي الهيئة التعليمية لمرحلة ما بعد الدراسة الثانوية وتشمل واحدة أو أكثر من المنشآت التعليمية التالية: الجامعات بأنواعها المختلفة بما في ذلك التقنية والافتراضية والمفتوحة والمتعددة الوسائط وجامعات التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني، والأكاديميات والمعاهد العليا والمعاهد التقنية والمعاهد المتوسطة، وأي نشأة تعليمية أخرى يرى مجلس التعليم العالي أنها مشمولة بهذا التعريف^(٦).

٦- منهج الدراسة ومجتمعها:

استخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني، لأنه المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة حيث لا يقف المنهج عند حد جمع المعلومات وتنظيمها، وإنما يتعدى ذلك إلى تحليلها وتفسيرها والربط بين مدلولاتها للوصول إلى بعد أعمق لتفسير الظواهر والحقائق وتعميمات ذات معنى، ولأغراض الدراسة تم تصميم استبانة لجمع البيانات وزعت على مدراء مكتبات بالجامعات الخاصة السورية، وتشكل إجاباتهم تغطية للجانب الميداني والتطبيقي لهذه الدراسة، وهذه الجامعات هي:

جامعة القلمون الخاصة، جامعة قرطبة الخاصة، جامعة الأتحاد الخاصة، الجامعة العربية الدولية الخاصة، الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، الجامعة السورية الخاصة، جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية، جامعة الشام الخاصة، جامعة الجزيرة الخاصة، جامعة الحواش الخاصة، جامعة الوادي الدولية الخاصة، جامعة إيبلال الخاصة، جامعة الشهباء الخاصة، جامعة اليرموك الخاصة، الجامعة العربية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الجامعة الوطنية الخاصة، جامعة بلاد الشام، جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، جامعة قاسيون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا.

وتم توزيع ٢٠ استبانة على مدراء المكتبات بالجامعات الخاصة السورية والبالغ عددهم ٢٠، وتم الحصول على ١٦ استبانة من إجمالي ٢٠ استبانة بنسبة ٨٠% .

٧- حدود الدراسة:

- ١- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.
- ٢- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مكتبات الجامعات الخاصة في سورية.

أولاً- الأطار النظري للدراسة:

١- معايير الاعتماد الأكاديمي:

تسعى المؤسسات التعليمية الحديثة إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية وذلك من خلال الالتزام بمعايير معينة تضمن لها هذا التميز، وإن معرفة آليات تطبيق معايير الاعتماد العلمي في مؤسسات التعليم العالي أصبح مطلب أساسي لا لتحسين الخدمة فقط، وإنما لإعطاء فرصة للتنافس بين الهيئات أو المؤسسات التي تقدم نفس الخدمات. ولا شك أن هذه العملية قابلة للتطبيق في مؤسسات التعليم العالي و مراكز البحث العلمي، التي يجب أن تتماشى و متطلبات السوق^(٧).

١/١ - مفهوم معايير الاعتماد الأكاديمي:

هي معايير محددة توضع من قبل لجان استشارية متخصصة في مكتب ضمان الجودة في الاتحاد وتكون مستمدة من مراجع خارجية اقليمية او عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والمهارات المفترض ان يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفي رسالة وأهداف المؤسسة^(٨).

والمعايير تضعها هيئة الاعتماد بمشاركة الجهات المعنية والمستفيدين من الخدمة التعليمية استرشادا بالمعايير الدولية وتمثل الحد الأدنى لمستوى معايير المؤسسات أو البرامج التعليمية. و معايير الاعتماد تختلف من بلد لبلد أو من مؤسسة مؤسسة لكن جميعها متفقة على الهدف مساعدة المؤسسات التعليمية على رفع مستوى الجودة فيها وتحسين فاعليتها ودعم جهودها للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة، وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية ، والقدرة على التنافس مع زميلاتها^(٩).

٢- الاعتماد الأكاديمي:

تعد عملية الترخيص في الاعتماد الأكاديمي آلية لضمان الجودة، وتوافر معايير شروط الجودة والنجاح في مدخلات المؤسسة التعليمية وعملياتها ومخرجاتها، كما يعد الاعتماد الأكاديمي مدخلا لتحقيق الجودة الشاملة، وحافزا على الارتقاء بالعملية التربوية، ورسالة اطمئنان للمجتمع على خريجي المؤسسة التربوية، وهو لا يعد قييدا على الحرية الأكاديمية أو تعرضا لقيمتها، ويشجع الاعتماد على اكتساب المؤسسة التربوية شخصية وهوية متميزتين وفقا لمنظومة معايير أساسية تضمن توافر قدر متفق عليه من الجودة^(١٠).

١/٢ - تعريف الاعتماد الأكاديمي :

الاعتماد الأكاديمي هو الاعتراف بكفاءة المؤسسة الجامعية واستيفائها لمستوى محدد من الأداء وفقاً لمعايير محددة مسبقاً من قبل جهة الاعتماد، ولديها أنظمة قائمة لضمان الجودة تؤهلها لنيل ثقة الوسط الأكاديمي والجمهور المستهدف^(١١).

والاعتماد الأكاديمي هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية واستمرارية تطويرها^(١٢).

ويعد الاعتماد الأكاديمي آلية لضمان الجودة في التعليم، وهو لا يطلب لذاته، ولكن بهدف تحقيق ضمان الجودة، وتوفّر المعايير شروط الجودة والنجاح في مدخلات المؤسسة التعليمية، وعملياتها، ومخرجاتها، والاعتماد هو المدخل لتحقيق الجودة، ويعد الحافز على الرقي بالعملية التدريسية ككل، ويبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي المؤسسة التعليمية، كما أنه تشجيع للمؤسسة على اكتساب شخصية، وهوية، تميزها عن غيرها، استنادًا إلى منظومة معايير تضمن قدرًا متفقًا عليه من الجودة، (أساسية وهو لا يهتم بالمنتج النهائي فقط من العملية التعليمية، لكنه يهتم بالقدر نفسه بكل جوانب المؤسسة التربوية، ومقوماتها^(١٣)).

٢/٢- أهمية الاعتماد الأكاديمي:

- ١- المساهمة في تعزيز جودة التعليم.
- ٢- حماية سمعة على المستوى المحلي والعالمي فيما يتعلف بجودة تعليمها ومستواها ومعايير تقييمه
- ٣- تحديد معايير واضحة للتقييم الداخلي في المؤسسات، وتشجيعها على القيام بذلك.
- ٤- إتاحة الفرصة للطلاب كي يختار النوعية التعليمية التي تتوافر فيها الجودة
- ٥- تشجيع التنافس المشروع بين مؤسسات التعليم العالي بكافة أنواعها.
- ٦- التأكد من أنه لدى وجود أي نقص في الالتزام بمعايير الجودة تتخذ إجراءات لتحسين الوضع^(١٤).

٣/٢- مقومات الاعتماد الأكاديمي:

لابد أن تتوفر لدى المؤسسة التعليمية المقومات الأساسية للاعتماد الأكاديمي لتكون جديرة للتقدم والحصول على الاعتماد الأكاديمي وتلك المقومات تتمثل في ما يلي:

- ١ - وجود رسالة مؤسسية مناسبة لمستواها كمؤسسة تعليمية ، وان تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها
- ٢ - امتلاك مصادر وموارد مناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.
- ٣ - وجود نظام لتوثيق أعمال الطلبة المرتبطة بالأهداف التعليمية ، ودلائل على ان المؤسسة تحقق أهدافها.
- ٤ - ضمانات تؤكد مقدرتها على إمكانية استمرارها في تحقيق رسالتها وأهدافها^(١٥).

٣- الجودة :

تعرف الجودة في اللغة بأنها: جاد الشيء، جُوداً، جَودة، جَودة، أي صار جيداً، والجيد نقيض الرديء، ومثلها التجويد، وأجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله: يجود جَودة^(١٦).

والجودة مفهوم إداري حديث نسبياً ويقوم على استراتيجية عمل تتركز على التحسين المستمر والتجديد والابتكار وتجنب تبديد الموارد البشرية والمالية، لتحقيق رضا المستفيدين، وتبنت مؤسسات التعليم العالي هذا المفهوم لتحقيق أهدافها في توفير مخرجات كمية وكيفية تتناسب مع متطلبات سوق العمل واحتياجاته، ويحقق وجوها التنافسي بين مؤسسات التعليم العالي لاسيما الخاصة منها والتي طورت برامجها بشكل تنموي موجهة لسوق العمل، لأن تطبيق الجودة يقوم على استراتيجية عمل تؤمن بضرورة الإتقان والتطور المستمر للأداء في توفير مخرجات وخدمات ترض الميتمد لها داخل المجتمع وخارجه^(١٧).

والجودة تركيز المنظمة عبر الأفراد العاملين بها وعبر الأنشطة التي وجدت من أجلها، على تقدير احتياجات عملائها التي يتخذونها هدفاً لهم في مقابلة احتياجاتهم ، ويساعد فهم أدراك وتمييز العميل للجودة المنظمة على تقدير كبير وعميق لها^(١٨).

والجودة فلسفة تحتضن كل الأنشطة الملموسة وغير الملموسة وبشكل مقبول حتى ترضي احتياجات المستفيدين وأهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية عن طريق مضاعفة جهود العاملين لقيادة التحسين المستمر^(١٩).

والمقصود من الجودة الالتزام والإيفاء باحتياجات المستفيدين، وعمل الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة في كل مرة، وملائمة الخدمة للغرض أو الاستخدام، وعدم وجود أخطاء في الخدمة^(٢٠).

والجودة في المكتبات ومراكز المعلومات هي الدقة في تقديم الخدمة أو المعلومة للمستفيد أو الباحث بحيث تكون ملائمة تماماً لاستفساراته ومُطابقة في موضوعها لمجال بحثه، يشعر معها بالرضا والفائدة^(٢١).

٤- الأداء:

يقع قياس الأداء في مركز التنظيم الإداري للمكتبة، حيث إنه بدون الإمساك بما تم إنجازه بالفعل من غير الممكن التقدم باتجاه الخدمة المتطورة أو حتى الاحتفاظ بالوضع الراهن. ويكشف قياس الأداء تجاه الأهداف مدى ارتباط الخدمة وصلتها. ويمكن للإداريين الحكم على الجهد الذي يقوم به الموظفون وكذلك على استخدام المصادر بأفضل الوسائل الممكنة. ويبيئ جمع البيانات عن مستويات الخدمة أساساً للتقييمات المقارنة، أي ما مقارنتها بمؤسسات مشابهة أو بدلائل ومعايير^(٢٢). و الأداء حسب المنظمة العالمية للتقييس الإيزو يشمل الكفاءة والفعالية. فهذه الأخيرة هي مدى بلوغ النتائج، أما الكفاءة هي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستعملة^(٢٣).

والأداء بصفة عامة، هو أنجاز شيء معين . ويمكن أن يتضمن أداء المكتبة، أداء المكتبة ككل، أو الخدمات الفردية المقدمة أو أداء وظيفة أو موارد معينة في إطار المكتبة) الموظفون، أو المجموعات، أو النظم الآلية، أو التجهيزات،....)وقد وصف أداء المكتبات عبر السنوات بأنه تقديم الخدمة المكتبية بأساليب مختلفة ولأن هناك العديد من الاعتبارات التي ترتبط بقياس الأداء في المكتبات، فهناك غموض في بعض الأحيان حول المنظور الذي يقاس الأداء من خلاله. فرؤية أمين المكتبة للأداء من خلاله. فرؤية أمين المكتبة للأداء ينبغي أن تكون متماثلة مع تلك الخاصة بالمستفيد حول الخدمات المقدمة، على الرغم من أن هذه الرؤية قد تختلف وبنفس الكيفية فإن منظور ممولي المكتبة يمكن أن يختلف عن منظور المستفيدين والعاملين^(٢٤). ويعرف الأداء بأنه عمل الأشياء أو الهام في

شكل مطابق مطلوب التوصل إليه. والتاريخ الحديث لقياس أداء المكتبات ومرافق المعلومات هو الذي يكون فيه إدراك الشكل المطابق المرغوب فيه متغيراً^(٢٥).

٥- جودة الأداء:

يمكن تعريف جودة الأداء بأنها معايير محددة وقابلة للقياس، تقيم أداء المؤسسة في مجالات محددة ومعرفة، وهي تزود بأداة لقياس مدى النجاح الذي تم تحقيقه في أهدافه وغاياته. ويذكر أن لتقييم الأداء بعدان أساسيان أولهما يتعلق بالبعد الاقتصادي ويشمل تقييم النتائج العامة للمؤسسة ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها وسياستها العامة وثانيها يتعلق بالبعد التنفيذي، ويشمل تقييم الأداء على المستوى الوظيفي أي تقييم كل نشاط من نشاطات المؤسسة^(٢٦).

وحتى يكن التوصل لجودة الأداء يجب أولاً تحديد النتائج المطلوب التوصل إليها من خلال تحليل البرامج والخطط المختلفة وما يتطلبه من أداء ضروري لتحقيق هذه النتائج، وثانياً ترجمة كل ذلك في شكل مستويات، معايير، مواصفات، يتم ترتيبها وفقاً لأولوياتها أو مدى أهميتها التي تستخدم كمؤشر لمتابعة التنفيذ^(٢٧).

١/٥ - علاقة الجودة بالأداء:

تمثل الجودة حالياً إحدى الميزات التنافسية في السوق المحلية والعالمية، لذلك تركز معظم المؤسسات على عنصر الجودة في إنتاجها، حيث أنها تسعى لتقديم منتوجات ذات جودة تلبية لرغبات الزبائن المتميزة بالتطور المستمر. ولا يزال ينظر الكثيرون إلى الجودة بمفهومها التقليدي على أنها تخص المنتج فقط وهي تمثل النتيجة المجردة لعمليات معينة خلال مراحل الإنتاج، إلا أن التعاريف الحديثة والمذكورة سابقاً للجودة توضح بأنها مجموعة الخصائص الداخلية للمنتوج المطابقة لمتطلبات الزبائن المتطورة، والناجمة عن: تطبيق المواصفات القياسية العالمية، مشاركة كل الأفراد في جميع وظائف المؤسسة من خلال تخفيض الضائع والتكاليف، أي تحسين أدائها الإنتاجي بغية مواجهة المنافسين في السوق وبالتالي القدرة على البقاء والاستمرار^(٢٨).

٢/٥- أهمية جودة الأداء:

تتمحور أهمية الأداء بشكل عام، حول قدرة المنظمة في تخفيض كلف أنشطتها، أو القيمة المقدره للمشتريين، مقارنة بالمنافسين، أو عندما يكون الإقبال على شراء منتجات المنظمة بشكل أفضل من البدائل المنافسة، ويتطلب تحسين الأداء في المؤسسات تصميم نظام يتضمن العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتحسين أداء وتقييم العمليات، ويتضمن مقاييس ومعايير ومؤشرات للأداء وحوسبتها على مختلف المستويات التنظيمية، ويعتمد تحسين جودة أداء المؤسسات على التعاون في تفضيل الجودة الشاملة بالواقع وبأقل تكلفة من خلال الاستثمار الأمثل للخدمات المالية والأكاديمية، وتتضمن على اليات وإجراءات تنفيذ واضحة.

ويعد تقييم الأداء أحد الضمانات لنجاح العمل، فمن خلاله يمكن تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية التي تساعد في وضع الخطط والسياسات التي تعالج أوجه القصور، والوقوف على الاتجاهات الحقيقية للعاملين نحو المؤسسة التي يعملون فيها، وتحديد ما تملكه المؤسسة الجامعية من مهارات، والحصول على البيانات الدقيقة اللازمة لاتخاذ القرارات^(٢٩).

٣/٥- خصائص جودة الأداء:

تتسم جودة الأداء بعدة خصائص تعمل إدارة المكتبة أو مرفق المعلومات على تحديدها حتى يمكنها الحكم على مستوى جودة الأداء الفعلي . وتمثل هذه الخصائص الأهداف التفصيلية التي يتم التوصل إليها في مرحلة التخطيط الاستراتيجي بعد تحديد رسالة المكتبة واستراتيجيتها وأغراضها العامة. وترتبط خصائص جودة الأداء المكتبة أو مرفق المعلومات:

- ١- النتائج المطلوب التوصل إليها من حيث الكم والجودة والكيف والنوعية.
- ٢- التكاليف المباشرة وغير المباشرة
- ٣- الموارد البشرية والمادية المستخدمة في أداء المهام والوظائف والعمليات المختلفة^(٣٠).

٤/٥- مسوغات تطبيق جودة الأداء:

- 1- ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي الى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة (الادارة الجامعية ، اعضاء هيئة التدريس ، الطلبة).
- 2- غموض الأهداف لدى العاملين في الجامعات وفي مؤسسات التعليم العالي بشكل عام.
- 3- تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف ادائهم في المراحل التعليمية نتيجة ضعف المحتوى العلمي المقدم إليهم.
- 4- التوصل إلى سبل تشخيص نقاط القوة والضعف في مجالات أداء المؤسسة الجامعية كافة ، وفي جميع عناصرها لكي تتمكن من التطوير وتحسين مخرجاتها بما يضمن لها الحصول على شهادة الجودة والاعتماد.
- 5- حاجة الجامعات إلى مصداقية المستفيدين من خدماتها وتقييم إنتاجيتها وقدرتها على العطاء.
- 6- تطوير النظام الإداري والتنظيمي لضمان زيادة إنتاجية العاملين فيها وتحقيق السمعة الجيدة والرضا لدى المستفيد^(٣١)

٥/٥- المبادئ التي تركز عليها عملية تطبيق الجودة الأداء:

- ١- التركيز على المستفيد في مخاطبة الاحتياجات الأساسية (الطالب ، المجتمع ، سوق العمل).
- ٢- القيادة : توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع التعليمي.
- ٣- إشراك الأفراد: تعزيز المشاركة الفعالة ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة الفرصة لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح التعليم والمجتمع بأسره.
- 4- التركيز على العمليات: الاهتمام بالعمليات والطرق إلى جانب المنتج أو المخرجات.
- 5- التطوير والتحسين المستمر.
- 6- الاستقلالية.

7- المنافع المتبادلة ورضا المستفيد : اتباع مدخل لمختلف المشاركين من مراجعين وطلاب والمجتمع بشكل عام من شأنه تعظيم الفائدة من تطوير ونقل المعرفة المهارات^(٣٢).

٦/٥- مقومات نجاح تطبيق جودة الأداء:

لا بد لمؤسسات التعليم العالي من توفير مقومات نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد، باعتبار ذلك من شروط ديمومتها، وتمكينها من تحقيق رسالتها، وأهدافها الإستراتيجية، ومن هذه المقومات:

١- تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي بين كوادر مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال نشر الوعي المجتمعي بقيمة الجودة، والسعي نحو تحقيقها، وصولاً إلى تحقيق مستوى أداء رفيع.

٢- نشر ثقافة التواصل المعرفي، والصدق مع الذات، والعمل المنتج، والانجاز، والجدارة، والأهلية بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

٣- اعتماد معايير شفافة تعتمد الخبرة، والكفاءة، والجدارة فقط في اختيار قيادات العمل في مؤسسات التعليم العالي، الأمر الذي من شأنه ضمان تحقيق أداء عالي الجودة.

٤- إشراك العمداء ورؤساء الأقسام في اتخاذ القرارات بشأن اختيار العمليات المراد تحسينها^(٣٣).

٧/٥- الأساليب المتبعة في تطبيق جودة الأداء:

١- أسلوب التقويم الذاتي:

وهي عملية تقوم بها وحدة ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسة نفسها على ضوء الضوابط والمعايير المحددة في دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام .

2- أسلوب التقويم الخارجي:

وهي عملية تقوم بها جهة خارجية يكلفها المكتب التنفيذي لضمان الجودة والاعتماد، أو اية جهة خارجية أخرى ، وتعمل على تقويم المؤسسة في ضوء ضوابط ومعايير تحدد من قبل الجهات الخارجية.

3- أسلوب المقارنات المرجعية:

وهي عملية مستمرة ومنتظمة تجرى لمقارنة نتائج أداء عمل المؤسسة مع نتائج العمل نفسه في مؤسسة أخرى من الاختصاص نفسه مع الأخذ بالاعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية والوظائف التي تقوم بها المؤسسة.

٤- الجودة الشاملة:

ويقصد بها تقويم جودة المؤسسة كمنظومة متكاملة شاملة كل مكوناتها وأبعادها ومجالاتها. وهي عملية مراقبة مستمرة لمدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة ومستوى الجودة الذي حققته أو تعمل على تحقيقه مقارنة بالمستويات الوطنية أو العربية أو الدولية.

٥- الاعتماد:

هو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقويم ، ويعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة ، وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الاوساط الاكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس مع زميلاتها^(٣٤).

ثانياً- الإطار التطبيقي للدراسة:**١/٢- لحة عامة عن الجامعات الخاصة في سورية****١/١/٢- جامعة القلمون الخاصة:**

جامعة القلمون الخاصة مقرها مدينة دير عطية في محافظة ريف دمشق تأسست عام ٢٠٠٢ وبدأ التدريس فيها عام ٢٠٠٣. تمتلك هذه الجامعة شركة النبراس المساهمة . ويقع حرم الجامعة على الطريق الدولي الواصل بي دمشق وحمص ويتوسط أربع مدن هي قارة، دير عطية، النبك وبيروود. تبلغ مساحة أرض الحرم الجامعي قرابة ٥٠٠ دونم (٥٠٠٠٠٠ م٢) مضاف إليها منطقة توسع إضافية تبلغ حوالي ٥٠٠ دونم أخرى.

وتضم الجامعة الكليات التالية: كلية الطب البشري، كلية طب الاسنان، و كلية الصيدلة، و كلية الهندسة، و كلية العلوم التطبيقية، و كلية الأعمال والإدارة، و كلية العلوم الدبلوماسية والعلاقات الدولية، و كلية العلوم الصحية، و كلية الإعلام والفنون التطبيقية.

٢/١/٢- جامعة قرطبة الخاصة :

التأسيس: ٢٠٠٣ بموجب المرسوم الجمهوري رقم /٢٩٤/، المتضمن الترخيص بإحداث الجامعة وتعود ملكيتها لنقابة المهندسين السوريين، الموقع: حلب- القامشلي.
و الكليات المفتوحة: كلية طب الأسنان، و كلية العمارة، و كلية الهندسة التكنولوجية، و كلية العلوم الإدارية والمالية، و كلية اللغات الحية والعلوم الإنسانية.

٣/١/٢- جامعة الاتحاد:

أصدر الرئيس بشار الأسد المرسوم رقم ٣٠٢ عام ٢٠٠٣ القاضي بترخيص إحداث جامعة خاصة في الجمهورية العربية السورية باسم جامعة الاتحاد الخاصة مقرها الرئيسي محافظة الرقة وفرع لها مقره مدينة منبج في محافظة حلب تتمتع بالشخصية الاعتبارية ويمثلها رئيسها أمام الغير. وتتكون الجامعة من كليات الهندسة الزراعية والهندسة المعلوماتية والعلوم الإدارية ، ويتكون فرعها في مدينة منبج من كليات الهندسة المعلوماتية والعلوم الإدارية.

٤/١/٢- الجامعة العربية الدولية الخاصة :

الجامعة العربية الدولية جامعة سورية خاصة محدثة بموجب المرسوم الجمهوري ١٩٣ الصادر في ٥-٥-٢٠٠٥

تقع الجامعة على الطريق الدولي الواصل بين دمشق ودرعا(غباغب) على بعد ٣٥ كم من دمشق خصصت الجامعة لحرما أرضا مساحتها ٧١٣٣٩٥م^٢.

وتضم الجامعة الكليات التالية: كلية الفنون، كلية الهندسة المعمارية، كلية الهندسة المدنية، و كلية إدارة الأعمال، و كلية المعلوماتية والاتصالات، و كلية الحقوق.

٥/١/٢- الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا:

تأسست الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا عام ٢٠٠٥، بموجب المرسوم الجمهوري رقم ١٩٤ وتاريخ ٢٠٠٥/٥/٦. انتظمت الدراسة في الفصل الأول في الجامعة مع بداية العام الجامعي ٢٠٠٥/٢٠٠٦.

يقع الحرم الجامعي في منطقة غباغب في محافظة درعا، على أرض مساحتها ٤٠٠ دونم، وتتألف من عدد من المرافق والمباني منها: الإدارة (مكاتب العمداء) والمدرجات والقاعات (عدد ١٦) والمخابر (عدد ٧ للكيمياء والفيزياء وطب الأسنان والمعلوماتية ومخابر اللغة) والمطاعم (كافتيريا للطلاب) والمكتبة المركزية وقاعات الأنشطة والرياضة.

وكليات الجامعة: كلية طب الأسنان، كلية الصيدلة، كلية الهندسة والتكنولوجيا، كلية تكنولوجيا المعلومات، كلية إدارة الأعمال، كلية الآداب والعلوم.

٦/١/٢- جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية

جامعة الأندلس هي جامعة سورية خاصة وتحمل اسم جامعة الأندلس للعلوم الطبية، تقع الجامعة في منطقة جبلية مميزة بطبيعتها الخلابة في منطقة القدموس تقع بين مدينة حمص وعدد من المدن السورية حماة، طرطوس، بانياس، وقريبة من جبلة واللاذقية وترتفع المنطقة عن سطح البحر ٨٥٠ مترا وتتميز بجوها المعتدل النقي الجميل.

وتضم الجامعة الكليات التالية: كلية الطب البشري، كلية طب الأسنان، كلية الصيدلة، كلية الهندسة الطبية، إدارة المشافي، التمريض التخصصي.

٧/١/٢- جامعة الجزيرة الخاصة

جامعة سورية خاصة مقرها مدينة دير الزور. أنشأت عام ٢٠٠٧ بهدف تقديم خدمات التعليم الجامعي وما بعد الجامعي للمنطقة الشرقية من سوريا. تضم

كليات:

كلية الهندسة ولها ثلاثة اقسام: الهندسة المدنية، المعمارية، المعلوماتية ، كلية إدارة الأعمال، كلية الصيدلة.

ويقع الحرم الجامعي لجامعة الجزيرة الخاصة قرب المدخل الغربي لمدينة دير الزور على الطريق الواصل بين مدينة دير الزور وحلب.

٨/١/٢- جامعة الحواش الخاصة

أحدثت الجامعة بموجب المرسوم الجمهوري رقم ٢٥٨ لعام ٢٠٠٧ تحت اسم جامعة الحواش الخاصة للصيدلة والتجميل وافتتحت بتاريخ ٢٠٠٨/٣/١٣ وتم تعديل اسم الجامعة إلى جامعة الحواش الخاصة بموجب المرسوم التشريعي رقم ١٨٣ تاريخ ٢٠١٢/٥/٢٩ وهي تضم الكليات التالية: كلية الطب البشري، كلية الصيدلة، كلية التجميل، كلية طب الأسنان ، كلية الهندسة بأقسامها (المدنية / المعمارية / المعلوماتية)، كلية الحقوق، كلية اللغات (قيد الإفتتاح).

٩/١/٢- جامعة الوادي الخاصة :

صدر المرسوم التشريعي رقم ٢٨١ تاريخ ٢٠٠٥/٧/٣ بإحداث جامعة الوادي السورية الألمانية الخاصة - الوادي الدولية الخاصة، وبتاريخ ٢٠٠٥/٩/٨ تم وضع حجر الأساس للمقر الدائم للجامعة. وانطلقت بعدها المسيرة التعليمية للجامعة بمقر مؤقت بفندق " ليون بلاس" لمدة ثلاث سنوات وتم افتتاح الكليات التالية : الهندسة (حوسبة البصریات، المعلوماتية الاقتصادية، هندسة الحاسوب، هندسة الاتصالات، التصميم عمارة- جرافيك...كلية العلوم الادارية والاقتصادية للاقسام: إدارة الأعمال، الإدارة والتجارة الالكترونية، المصارف والتمويل الالكتروني، التسويق الالكتروني، الاعلان والعلاقات العامة وفي ١٩ آب ٢٠٠٩ دشّن المقر الدائم والحالي للجامعة ولتستمر بعدها المسيرة لتتوج بافتتاح كليات أخرى جديدة ، وتضم جامعة الوادي حالياً: كلية طب الأسنان، كلية الصيدلة، كلية الهندسة، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية

١٠ / ١ / ٢ - جامعة الشام الخاصة:

أسست الجامعة بموجب المرسوم التشريعي رقم /٩٧/ تاريخ ٢٨/٧/٢٠١١، و الكليات الجامعة المفتوحة (دمشق) :

افتتحت الجامعة لتاريخه الكليات الآتية : في مدينة دمشق - منطقة المزرعة : الصيدلة - طب الأسنان، منطقة البرامكة : الحقوق - الهندسة المعلوماتية - العلاقات الدولية والدبلوماسية - العلوم الإدارية.

كليات الجامعة المفتوحة (اللاذقية) : افتتحت الجامعة لتاريخه الكليات الآتية : طب الأسنان - الصيدلة - الحقوق العلوم الإدارية .

١١ / ١ / ٢ - جامعة إيبلا الخاصة

في ١٧ \ ٦ \ ٢٠٠٧ أصدر السيد رئيس الجمهورية المرسوم رقم \٢٥٩\ الذي يرخص فيه بتأسيس جامعة إيبلا الخاصة ومقرها منطقة سراقب في محافظة إدلب بكلياتها الخمس (الصيدلة - الهندسة - العلوم الإدارية - اللغات والعلوم الإنسانية - العلوم السياسية والعلاقات الدولية)

١٢ / ١ / ٢ - جامعة الشهباء الخاصة:

أحدثت جامعة الشهباء الخاصة بالمرسوم التشريعي رقم /١٩٢/ تاريخ ٨/٥/٢٠٠٥ باسم الجامعة العربية الأمريكية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا في منطقة جبل سمعان بقرية تل حدية في محافظة حلب ، على بعد ثلاثون كيلومترا عن مدينة حلب على الطريق العام حلب - دمشق، مكونة من كليتي هندسة المعلومات والأعمال والإدارة.

وبموجب المرسوم رقم /٣٩٨/ تاريخ ٢٠/٩/٢٠٠٧ تم تعديل تسمية الجامعة الى جامعة الخليج الخاصة، والتي عدلت تسميتها أيضاً الى جامعة الشهباء الخاصة بالمرسوم رقم /٧٣/ تاريخ ٣١/١/٢٠١٢ تم افتتاح الجامعة بكليتيها هندسة المعلومات، الأعمال والإدارة بالقرار الوزاري رقم/١/ تاريخ ٢٠/١٠/٢٠٠٨

وبموجب قرار وزارة التعليم العالي رقم /١١٣/ تاريخ ٢٠١٦/١١/٠٦ تم افتتاح كلية طب الأسنان في العام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧.

كلياتها: كلية طب الأسنان، كلية هندسة المعلومات، كلية الأعمال والإدارة.

١٣/١/٢- جامعة اليرموك الخاصة:

أسست جامعة اليرموك الخاصة عام ٢٠٠٥، وصدر المرسوم الجمهوري ٢٦٢ لعام ٢٠٠٧ ليأذن بولادة هذه الجامعة مؤلفة من تسعة كليات، وافتتح السيد وزير التعليم العالي الجامعة في ٢٩/١٠/٢٠٠٨ إيذاناً ببداية النشاط العلمي لها، بعد أن تم التأكد من توفير الجامعة لمختلف عناصر الاعتمادية.

كليات الجامعة: كلية الهندسة المعلوماتية والاتصالات، كلية الهندسة المدنية والبيئية، كلية الهندسة المعمارية، كلية التصميم والفنون التطبيقية، كلية العلوم الإدارية والمالية.

١٤/١/٢- الجامعة العربية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا:

أحدثت الجامعة العربية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا بموجب المرسوم الجمهوري الذي أصدره السيد الرئيس الدكتور بشار الأسد رقم ٢٦٥ تاريخ ٢٠٠٧/٦/١٧. تم تدشين الجامعة بتاريخ ١٦/٧/٢٠٠٩ والكليات المفتوحة هي: كلية هندسة الصناعات الكيميائية، كلية هندسة الصناعات البترولية، كلية الترجمة واللغات، كلية طب الأسنان، كلية الهندسة المعلوماتية، كلية الهندسة المعمارية.

١٥/١/٢- جامعة المنارة الخاصة

جاء تأسيس جامعة المنارة بصدر المرسوم الصادر عن السيد رئيس الجمهورية الدكتور بشار الأسد رقم /١٠٨/ في ٣١ آذار ٢٠١٦. وقد اختير مقرها الرئيسي في محافظة طرطوس مدينة بانياس، منطقة البيضة والبساتين، وقد فتحت أبوابها في مقرها المؤقت في مدينة اللاذقية - المشروع العاشر لاستقبال أولى طلابها للعام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧ وذلك بعد صدور قرار السيد وزير التعليم العالي رقم /١١٤/ في ٦ تشرين الأول ٢٠١٦.

و بدأت الجامعة أنشطتها التعليمية من خلال افتتاح أولى الاختصاصات الهامة للفصل الأول من العام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧ بالكليات، والتي تتضمن كل منها اختصاصات وبرامج تعليمية متعددة على مستوى الدراسة الجامعية الأولى وهي: كلية الصيدلة وعلوم الصحة، كلية الهندسة : قسم هندسة العمارة، قسم هندسة الميكاترونكس، كلية إدارة الأعمال .

١٦ / ١ / ٢ - الجامعة الوطنية الخاصة

في ربيع عام ٢٠٠٥ اجتمع عدد من رجال الأعمال والأساتذة الجامعيين في محافظة حماة للبحث في إمكانية المساهمة بتنمية المحافظة إقتصاديا وعلميا والإسهام في التنمية الوطنية، وقد توصل المجتمعون إلى اعطاء الأولوية لإقامة صرح تعليمي جامعي. وتقرر بنتيجتها تأسيس شركة مساهمة غايتها إحداث جامعة خاصة وبناء عليه صدر قرار السيد وزير الإقتصاد و التجارة بترخيص وتأسيس هذه الشركة باسم: الشركة الوطنية للعلوم و التنمية فروع لها في المحافظة و تمويلها وإدارة شؤونها تحت اسم الجامعة الوطنية الخاصة. و تضم الجامعة الكليات التالية: كلية طب الأسنان، كلية هندسة العمارة والتخطيط العمراني، كلية الهندسة، كلية العلوم الإدارية والمالية.

١٧ / ١ / ٢ - جامعة بلاد الشام للعلوم الشرعية

المعروفة سابقاً بمعهد الشام العالي، هي مؤسسة تعليمية سورية أحدث بموجب المرسوم التشريعي رقم (٤٨) للعام ٢٠١١، الذي أصدره الرئيس السوري بشار الأسد بتاريخ ٢٠١١ / ٤ / ٥، ومقره مدينة دمشق ويرتبط بوزير الأوقاف.

وقد تشكلت نتيجة جمع كل من مجتمعات الفتح الإسلامي والشيخ أحمد كفتارو والسيدة رقية للتعليم الشرعي، وهي المؤسسة الأولى من نوعها في سورية.

مجمع الشيخ أحمد كفتار: يضم ثلاث كليات هي: كلية الدعوة والدراسات الإسلامية وفيها قسم الدعوة، وقسم الإعلام، وقسم اللغة العربية، كلية أصول الدين، كلية الشريعة والقانون وفيها قسم القانون، وقسم الإقتصاد الإسلامي، وقسم الشريعة

مجمع الفتح الإسلامي: كلية الشريعة والقانون، كلية أصول الدين والفلسفة، كلية اللغة العربية، كلية الدراسات الإسلامية والعربية.
مجمع السيدة رقية يضم ثلاث كليات هي: كلية أصول الدين، كلية اللغة العربية والدراسات الإسلامية، كلية الشريعة

١٨ / ١/٢ - جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا:

تأسست جامعة الرشيد الخاصة للعلوم والتكنولوجيا بموجب المرسوم الجمهوري رقم ٢٦٣ تاريخ ١٧ / ٦ / ٢٠٠٧، شيدت الجامعة على أرض مساحتها ٢٥٧,٠٠٠ م^٢ وفق أرقى المعايير المحلية والدولية لبنيتها التحتية التي تضم العديد من قاعات التدريس والمختبرات العلمية المجهزة بأحدث الوسائل التعليمية والمدرجات ومكاتب أعضاء هيئة التدريس والهيئات الإدارية والمرافق والخدمات العامة والمكتبة والملاعب.
كليات الجامعة: الصيدلة، العمارة، الهندسة، الإدارة.

١٩ / ١/٢ - جامعة قاسيون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا

تأسست جامعة قاسيون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا بموجب المرسوم التشريعي رقم ٢٦١ تاريخ ١٧ / ٦ / ٢٠١٧، وبناءً على قرار مجلس التعليم العالي رقم ١٨٥ تاريخ ١٧ / ٣ / ٢٠١٣، تم فتح جامعة قاسيون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا بدءاً من العام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤.

وتضم الجامعة الكليات التالية: كلية الهندسة المعمارية، كلية الصيدلة، كلية هندسة الاتصالات كلية هندسة الحاسوب، كلية الاقتصاد والإدارة والأدب الانكليزي.

٢٠ / ١/٢ - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري)

اللاذقية):

نشأت فكرة إقامة الأكاديمية كمعهد إقليمي للنقل البحري في اجتماعات لجنة المواصلات بجامعة الدول العربية في ١١ مارس عام ١٩٧٠ بصدور قرار مجلس جامعة الدول العربية رقم: ١٩٧٠/٢٦٣١ بدورته الثالثة والخمسين بالموافقة على إنشاء مركز

إقليمي للتدريب على أعمال النقل البحري، وقد نص القرار على تكليف جمهورية مصر العربية نيابة عن الدول العربية بطلب معونة فنية من المنظمات المتخصصة للأمم المتحدة في مجال النقل البحري لأنشائها. وفي نهاية عام ١٩٧١ أوفدت الأمم المتحدة لجنة مشتركة من منظماتها المعنية لدراسة مدى احتياج المنطقة لهذا المشروع وقد أوصت بضرورة إنشاء معهد تدريب بحري إقليمي وتوفير المعونة اللازمة له ووافق البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة (UNDP) على اعتماد مبلغ ٣.٢ مليون دولار على أن تساهم الدول العربية المشتركة بمبلغ ٨.٢٥ مليون جنهما مصريا على مدار خمس سنوات كما أوصت أيضا اللجنة بعد زيارة العديد من دول المنطقة باختيار مدينة الإسكندرية كمقر لهذا المشروع. كذلك أعد برنامج الأمم المتحدة للتنمية (UNDP) وثيقة مشروع الأكاديمية العربية للنقل البحري بالإسكندرية رقم (REM/71L286/01/19) بالتعاون مع المنظمة الاستشارية البحرية للحكومات (IMCO) بصفتها وكالة منفذة للمشروع ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD) بصفته وكالة مشاركة.

كليات الأكاديمية: كلية النقل البحري والتكنولوجيا، كلية النقل الدولي واللوجيستيات، كلية الهندسة والتكنولوجيا، كلية الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، كلية الإدارة والتكنولوجيا، كلية اللغة والإعلام

٢/٢- تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة في سورية لمعايير الاعتماد العلمي

الصادرة عن وزارة التعليم العالي.

١/٢/٢- المساحة والأثاث:

يوضح الجدول رقم (١) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ المساحة والأثاث.

الجدول رقم (١) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ المساحة والأثاث.

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
٥٣ %	٨	موافق بدرجة كبيرة	لا تقل مساحة مكتبة كل كلية عن 100 م ²
٢٠ %	٣	موافق بدرجة متوسطة	
٢٠ %	٣	موافق بدرجة قليلة	
٧ %	٢	غير موافق	
٥٠ %	٨	موافق بدرجة كبيرة	المكتبة المركزية تستوعب 10٪ من طلبة الجامعة دفعة واحدة بمعدل 2 م ² للطلاب الواحد.
١٩ %	٣	موافق بدرجة متوسطة	
٢٥ %	٤	موافق بدرجة قليلة	
٦ %	١	غير موافق	
٣٨ %	٦	موافق بدرجة كبيرة	تتوفر في المكتبة قاعة مؤثثة بالاثاث اللازم لجلوس الطلاب من كراسي وطاولات وخزائن ورفوف لترتيب الكتب ومكاتب لعلملين فيها
٣١ %	٥	موافق بدرجة متوسطة	
١٩ %	٣	موافق بدرجة قليلة	
١٢ %	٢	غير موافق	

يلاحظ من الجدول رقم (١) ما يلي:

- أن نسبة ٥٣% من مكاتب الجامعات الخاصة المدروسة تتوفر فيها المساحة المطلوبة لمكتبة كل كلية، وفي المقابل يرى ٧% من مديري المكتبات محل الدراسة عدم توفر المساحة المطلوبة لمساحة كل كلية.
- ونسبة ٥٠% من مكاتب موضوع الدراسة مطبقة للمعيار الخاص باستيعاب المكتبة المركزية لـ ١٠% من طلبة الجامعة بمعدل ٢ م² مربع للطلاب الواحد، بينما نسبة ١٣% من المكتبات المدروسة لا تحقق هذا المعيار بسبب وجود مكباتها المركزية في مقار مؤقتة.
- أن نسبة ٣٨% من مكاتب مجال الدراسة توفرة قاعة مؤثثة بالاثاث اللازم لجلوس الطلاب من كراسي وطاولات وخزائن ورفوف لترتيب الكتب ومكاتب العاملين فيها، وأشار نسبة ١٢% بعدم توفر الأثاث لمكباتها لعدم رصد الموارد المالية اللازمة.

٢/٢/٢ - مقتنيات المكتبة:

يوضح الجدول رقم (٢) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ مقتنيات المكتبة.

الجدول رقم (٢) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ مقتنيات المكتبة.

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
٤٤ %	٧	موافق بدرجة كبيرة	توفر الكتب والمراجع والدوريات والمعاجم العربية والأجنبية والموسوعات التي تتناسب مع أعداد الطلاب والتخصصات وفقاً للمعايير المعتمدة عالمياً
١٩ %	٣	موافق بدرجة متوسطة	
٢٥ %	٤	موافق بدرجة قليلة	
١٢ %	٢	غير موافق	لا يقل عدد الكتب عن خمسة عناوين لكل طالب
٢٥ %	٤	موافق بدرجة كبيرة	
٢٥ %	٤	موافق بدرجة متوسطة	
٣٨ %	٦	موافق بدرجة قليلة	
١٢ %	٢	غير موافق	لا يقل عدد الدوريات عن ثلاثة لكل طالب
٥٧ %	٩	موافق بدرجة كبيرة	
٣١ %	٥	موافق بدرجة متوسطة	
١٢ %	٢	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	

نستنتج من الجدول رقم (٢) ما يلي:

- يرى ٤٤% من مديري مكتبات مجال الدراسة بتوفر الكتب والمراجع والدوريات والمعاجم العربية والأجنبية والموسوعات التي تتناسب مع أعداد الطلاب والتخصصات وفقاً

للمعايير المعتمدة عالمياً، وهذا يؤكد اهتمام المكتبات بنوعية ما تقتنيه من أوعية المعلومات المختلفة التي تلي احتياجات المستفيدين، بينما نسبة ١٢ % لا توافق على توفر أوعية المعلومات في مكتباتها وفقاً للمعايير الدولية وذلك لعدم اعتماد سياسة تنمية للجموعات تتناسب مع أعداد الطلبة وهيئة التدريس .

- أن نسبة ٣٨% من المكتبات المستجيبة توفر خمسة عناوين من الكتب لكل طالب، ويرجع تدني نسبة توفر الكتب حسب أعداد الطلاب لأن طبيعة الدراسة في أغلب الجامعات عينة الدراسة تتصف بالطابع العملي فتحتاج إلى تجارب وأبحاث معملية أكثر من الكتب والمراجع.

- ونسبة ٥٧% من مكتبات موضوع الدراسة توفر ثلاثة دوريات لكل طالب، وتحرص جميع المكتبات المدروسة على اقتنائها للدوريات لاحتوائها على أحدث المقالات وقدرتها على مواكبة التطورات العلمية.

٣/٢/٢- العمليات الفنية:

يوضح الجدول رقم (٣) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة ب العمليات الفنية.

الجدول رقم (٣) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة ب العمليات الفنية.

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
٣٧ %	٦	موافق بدرجة كبيرة	تصنيف وفهرسة حاسوبية في مدة لا تتجاوز سنة واحدة بدءاً من تاريخ افتتاح المقر الدائم للجامعة وذلك لمواكبة المستجدات العلمية في تكنولوجيا المعلومات، على أن تخصص أجهزة الحاسوب الشخصية أو مطارف (شاشات) وذلك لاستخدامها كفهارس آلية من قبل الطلبة والباحثين
٢٥ %	٤	موافق بدرجة متوسطة	
١٩ %	٣	موافق بدرجة قليلة	
١٩ %	٣	غير موافق	

يتبين من الجدول رقم (٣) ما يلي:

- أن ٣٧ % من مكاتب محل الدراسة تطبق الاجراءات الفنية من تصنيف وفهرسة آلية وفهارس آلية وفق للقواعد والمعايير الدولية المطبقة في المكتبات الجامعية المتطورة. وهذا يؤدي إلى تنظيم المكتبات بشكل يساعد على الوصول إلى مجموعاتها بسهولة ويسر ، و١٩% من مكاتب عينة الدراسة تطبق العمليات الفنية في مكاتبها بدرجة قليلة، و١٩% من المكتبات لا تطبق العمليات الفنية في أعمالها المكتبية.

٤/٢/٢- العاملون في المكتبة:

يوضح الجدول رقم (٤) مدى تطبيق مكاتب الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ العاملون في المكتبة.

الجدول رقم (٤) مدى تطبيق مكاتب الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ العاملون في المكتبة.

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
٣١%	٥	موافق بدرجة كبيرة	عدد كاف من العاملين في المكتبية وفقاً للمعايير العالمية في هذا المجال، بواقع عامل لكل ٣٠٠ طالب، على أن تكون نسبة المتخصصين ٥٠%
٥٠%	٨	موافق بدرجة متوسطة	
٦%	١	موافق بدرجة قليلة	
١٣%	٢	غير موافق	

يتضح من الجدول رقم (٤) ما يلي:

- أن نسبة ٥٠% من المكتبات التي شملتها الدراسة توفر عدداً من الموظفين بواقع موظف واحد لكل ٣٠٠ طالب وتوفر ما لا تقل نسبته عن ٥٠% من مجموع موظفي المكتبة من

المختصين في علوم المكتبات أو تكنولوجيا المعلومات، وهذا يساهم في تقديم خدمات مكتبية ذات جودة وفعالة عالية.

٢/٢- آراء مديري مكتبات الجامعات الخاصة حول دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء فيها

يوضح الجدول رقم (٥) آراء مديري مكتبات الجامعات الخاصة حول دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء فيها

الجدول رقم (٥) آراء مديري مكتبات الجامعات الخاصة حول دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء فيها.

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
١٣%	٢	موافق بدرجة كبيرة	تساهم معايير وزارة التعليم العالي في تحقيق جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة لمجتمع الجامعة.
٦٣%	١٠	موافق بدرجة متوسطة	
٢٥%	٤	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
٦%	١	موافق بدرجة كبيرة	معايير وزارة التعليم العالي تعمل على إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة.
٤٣%	٦	موافق بدرجة متوسطة	
٢١%	٣	موافق بدرجة قليلة	
٢٩%	٤	غير موافق	
٢٧%	٤	موافق بدرجة كبيرة	معايير وزارة التعليم العالي تزيد من الفاعلية التنظيمية
٤٠%	٦	موافق بدرجة متوسطة	
٢٠%	٣	موافق بدرجة قليلة	

١٣%	٢	غير موافق	للمكتبة
٤٦%	٦	موافق بدرجة كبيرة	معايير وزارة التعليم العالي تعزز ثقة العاملين بأنفسهم والاعتراف بدورهم في المكتبة
٢٣%	٣	موافق بدرجة متوسطة	
١٥%	٢	موافق بدرجة قليلة	
١٥%	٢	غير موافق	
٢٠%	٣	موافق بدرجة كبيرة	معايير وزارة التعليم العالي تركز على تطوير العاملين والرفع من مستوى أدائهم
٣٣%	٥	موافق بدرجة متوسطة	
٢٧%	٤	موافق بدرجة قليلة	
٢٠%	٣	غير موافق	
٤٤%	٧	موافق بدرجة كبيرة	معايير وزارة التعليم العالي تساهم في التغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من تطوير العاملين بالمكتبة.
٣١%	٥	موافق بدرجة متوسطة	
١٣%	٢	موافق بدرجة قليلة	
١٣%	٢	غير موافق	
١٩%	٣	موافق بدرجة كبيرة	معايير وزارة التعليم العالي مواكبة للمعايير العالمية لجودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة
٣١%	٥	موافق بدرجة متوسطة	
١٣%	٢	موافق بدرجة قليلة	
٣٨%	٦	غير موافق	

نستنتج من تحليل الجدول رقم (٥) ما يلي:

- نسبة ٦٣% من المكتبات موضوع الدراسة وافقت بدرجة متوسطة على أن معايير وزارة التعليم العالي تساهم في تحقيق جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة

لمجتمع الجامعة، وهذا أهم مبرر لوجود برامج للجودة في المكتبات وهو التأكيد من أن المكتبة تحقق أهدافها الخدمية.

- وأشار ٤٣% من المكتبات المدروسة بأن معايير وزارة التعليم العالي تعمل على إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة، وهذا يعزز دور المكتبة الجامعية ورسالتها في خدمة العملية التعليمية .

- وأن نسبة ٤٠% من مكتبات مجال الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن معايير وزارة التعليم العالي تزيد من الفاعلية التنظيمية للمكتبة، بينما نسبة ١٣% لا توافق على أن معايير وزارة التعليم العالي تساهم من الفاعلية التنظيمية للمكتبة.

- ونسبة ٤٥% من المكتبات المستجيبة توافق بدرجة كبيرة على أن معايير وزارة التعليم العالي تعزز ثقة العاملين بأنفسهم والاعتراف بدورهم في المكتبة.

- وتوافق نسبة ٣٣% من مكتبات عينة الدراسة بدرجة متوسطة على أن معايير وزارة التعليم العالي تركز على تطوير العاملين وترفع من المستوى المهني لهم، وفي المقابل لا توافق نسبة ٢٠% على أن المعايير تساهم في تحقيق التنمية المهنية لهم.

- ونسبة ٤٤% من مكتبات الجامعات الخاصة محل الدراسة ترى معايير وزارة التعليم العالي تساهم في التغلب على المشكلات و المعوقات التي تحد من تطوير العاملين أثناء عملهم في المكتبة.

- أن نسبة ٣٨% من المكتبات التي شملتها الدراسة ترى بأن معايير وزارة التعليم العالي غير مواكبة للمعايير العالمية لجودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة.

نتائج الدراسة:

- ١- إن معظم المكتبات التي شملتها الدراسة تطبق معايير وزارة التعليم العالي فيما يتعلق بالمساحة والأثاث والمقتنيات من كتب ودوريات ومراجع والموظفين المتخصصين في علم المكتبات أو تكنولوجيا المعلومات.
- ٢- إن تطبيق العمليات الفنية في معظم مكتبات الجامعات الخاصة السورية وفق أحدث ما تطبقه المكتبات الجامعية من أنظمة وقواعد ومعايير دولية بدرجة كبيرة.
- ٣- معايير وزارة التعليم العالي تعمل على إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة.
- ٤- معايير وزارة التعليم العالي تركز على تطوير العاملين والرفع من مستوى أدائهم بدرجة متوسطة.
- ٥- معايير وزارة التعليم العالي تساهم في التغلب على المشكلات و المعوقات التي تحد من تطوير العاملين بالمكتبة بدرجة كبيرة.

توصيات الدراسة:

- ١- أن تعمل وزارة التعليم العالي السورية على تحديث المعايير وتطويرها بصفة دورية بهدف تحقيقها لجودة الأداء لجميع إجراءات المكتبة الجامعية الإدارية والفنية والخدمات والنشاطات ورضى المستفيدين.
- ٢- توعية مديري المكتبات بدور المعايير الدولية والمحلية في تحقيق جودة الأداء وبأهميتها في تنمية المعرفة لدى الطلبة والباحثين.
- ٣- حث مكتبات الجامعات الخاصة في سورية على توفير أجهزة حاسوب شخصية حديثة وكافية لاستخدامها كفهارس آلية من قبل الطلبة والباحثين.

٤- الاهتمام بدعم البحث لدى الطلبة والباحثين وذلك بتيسير الوصول للمصادر التقليدية والالكترونية بأقل التكاليف.

هوامش الدراسة:

- (١) يسرية محمد عبد الحليم الزايد. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات-. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٨-. ص ص ٢٧-٢٨.
- (٢) سوريا. وزارة التعليم العالي. [القرار رقم/٣١/ تاريخ ٢٦-١١-٢٠٠٧ المتضمن قواعد الاعتماد العلمي وشروط منحه وإغائه للجامعات الخاصة](#)، صفحة الوزارة على شبكة الانترنت. تاريخ الزيارة [٢٠١٨/٧/١٠]. الإتاحة: <http://www.mhe.gov.sy>.
- (٣) همام بداروي زيدان .دور نظم الاعتماد في تجويد الأداء الجامعي-. بحث مقدم للمؤتمر التربوي الخامس " جودة التعليم الجامعي -. جامعة البحرين، كلية التربية/ ١١-١٣ أبريل، ٢٠٠٥-. ص ٨٢٣.
- (٤) عمر عقلي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر -. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠١-. ص ١٧.
- (٥) حسناء محمود محجوب. الاتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمرافق -. وقائع المؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات-. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٩-. ص 261.
- (٦) سوريا. وزارة التعليم العالي. [المرسوم رقم/٣٦/ تاريخ ١٦-٨-٢٠٠١ الخاص بتنظيم المؤسسات التعليمية الخاصة وتعديلاته وتعليماته التنفيذية](#) ، صفحة الوزارة على شبكة الانترنت. تاريخ الزيارة [٢٠١٨/٧/١٠]. الإتاحة: <http://www.mhe.gov.sy>.
- (٧) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون . دليل ضمان الجودة والاعتماد لجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، ٢٠٠٨، ص ١٢.
- (٨) بشير محمود حسين ، ٢٠٠٩ م. الاعتماد للمؤسسات التعليمية مدخل لإصلاح التعليم: بحث مقدم للمؤتمر الدولي السابع التعليم في مطلع الألفية الثالثة الجودة – الإتاحة – التعلم مدى الحياة -. جامعة القاهرة: معهد الدراسات التربوية ، ٢٠٠٩-. ص ٩.

- (٩) سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات. الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام والعالى. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨ ص ٢٧١.
- (١٠) عمر محمد عبد الله الخرايشة. تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية. - بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالى. - الجامعة الخليجية: البحرين ٥-٦ / ٤ / ٢٠١٢. - ص ٥٩٤.
- (١١) محمد عبد الكريم الدحام. الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالى وتطبيقاته في الجامعات العربية. - الرياض: جامعة الملك سعود. - (أطروحة ماجستير)، ٢٠٠٩. - ص ١٥.
- (١٢) رفعت عمر عزوز. تجربة كلية التربية بالعريش في تأسيس نظام داخلي للجودة بين الواقع والمأمول. ورقة عمل مقدمة المؤتمر العلمي العربي الثالث: التعليم وقضايا المجتمع المعاصر، جامعة سوهاج ٢٠-٢١/٤/٢٠٠٨. - ص ٤٤٣.
- (١٣) محسن المهدي سعيد، حسن حسين البيلاوي. أسس المعايير والجودة الشاملة. - عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨. - ص ٢٣.
- (١٤) جمال علي الدهشان. الاعتماد الأكاديمي: الخبرة الأجنبية والتجربة المصرية. - دار المعرفة الجامعية: الإسكندرية، ٢٠٠٧. - ص ٧-٨.
- (١٥) عبد الوهاب محمد النجار. الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات إعداد المعلمين كوسيلة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية بعنوان: الجودة في التعليم العام، بريدة/ القصيم، ١٥-١٦ مايو ٢٠٠٧. - ص ٧.
- (١٦) محمد عبد العزيز الراشد. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج ١٧، ٢٤ (يونيو، نوفمبر ٢٠١١). - ص ١.
- (١٧) نجاح بنت قبلان قبلان. الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج ١٦، ٢٤ (يونيو، نوفمبر ٢٠١٠). - ص ٨٩.
- (١٨) عصام منصور. أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات. - دراسات المعلومات. - ١٤ (يناير ٢٠٠٨). - ص ٨١.

- (١٩) محمد عوض الزنوري .. وآخرون .إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية .- عمان: دار الحامد، ٢٠٠٩.- ص ٣١.
- (٢٠) خولة بنت خولة الشويعر. قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض .- دراسات المعلومات: ع٥ (مايو ٢٠٠٩) .- ص١٤.
- (٢١) محمد فيصل عز الدين حسين. تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجاً.- اعلم ع٧ (أكتوبر ٢٠١٠).- ص ١٤٦.
- (٢٢) بروفي، بيتر. قياس أداء المكتبة: المبادئ والتوجهات/ ترجمة سليمان بن صالح العقلا.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٨.- ص ٢٩.
- (23) Norme ISO 9000:2000 . systèmes management de la qualité .- principes essentiels et vocabulaire.- P. 4.**
- (٢٤) محمد فتحي عبد الهادي. دائرة المعارف الدولية لعلم المعلومات والمكتبات.- القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، ٢٠٠٥.- ص ص ١٠٣٦-١٠٣٧.
- (٢٥) محمد محمد الهادي . توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٨.- ص ٢١٢.
- (٢٦) توفيق عبد المحسن. تقييم الأداء.- القاهرة: دار النهضة العربية، 1997.- ص ١٣.
- (٢٧) محمد محمد الهادي.- مصدر سابق .- ص ٢١٦.
- (٢٨) إلهام يحيياوي. الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة(بانة).- مجلة الباحث.- ع ٥(٢٠٠٧).- ص ص ٤٨-٤٩.
- (٢٩) أحمد حسين بتال... وآخرون - أثر تطوير راس المال البشري على جودة الأداء الجامعي: دراسة تطبيقية في جامعة الأنبار.- المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي.- الأردن: جامعة الزرقاء ١-٣ / أبريل ٢٠١٤.- ص ٧٧٧.
- (٣٠) محمد محمد الهادي .- مصدر سابق.- ص ص ٢١٦-٢١٧.
- (٣١) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون .- مصدر سابق .- ص ١٧.
- (٣٢) المصدر السابق .- ص ١٨
- (٣٣) عمر محمد عبد الله الخرابشة.- مصدر سابق .- ص ٥٩٧.
- (٣٤) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون . مصدر سابق .- ص ١٨.