

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب

مديرة مكتبة كلية العلوم . جامعة الأزهر . فرع البنات

### المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع مكتبات الكليات بجامعة الأزهر والتي حصلت بالفعل على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ودراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وبيان أوجه القصور بها، ومن ثم الوصول إلى حكم بشأن صلاحيتها للتطبيق على المكتبات الجامعية في جامعة الأزهر، وتحديد أوجه القصور في تحقيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لكي تتمكن مكتبات جامعة الأزهر من تحقيقه لتتوافق مع معايير الجودة، وتحديد النسب اللازمة لاستيفاء المعايير والمؤشرات التي بها قصور حتى تستطيع جامعة الأزهر استيفاءها كي تتمكن من الحصول على الجودة.

ولقد اتبعت الدراسة المنهج المسحي الميداني في دراستها على مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة عن طريق عمل دراسة على معيار جودة المكتبات الأكاديمية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطبيقها على مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة من أجل الوصول إلى نتائج تساعد في معرفة هل تصلح للتطبيق في مشروع الجودة لمكتبات الكليات بجامعة الأزهر، واعتمدت الدراسة على قائمة مراجعة تضم معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمكتبات الأكاديمية، والمقابلة المقننة مع مديري مكتبات كليات جامعة الأزهر بالقاهرة ومسؤولي إدارات الجودة. وتوصلت الدراسة إلى أن المعايير التي تصدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد غير كافية وغير وافية للحكم على مكتبات جامعة الأزهر وتحقيق الحد الأدنى منها للحصول على معيار الجودة، فهناك معايير أكثر تفصيلاً مثل المعايير المطبقة في بعض الجامعات العربية، مما يؤهلها للحصول على المعايير الدولية بسهولة ويسر.

### الكلمات الدالة:

الجودة الشاملة - الاعتماد الأكاديمي - جودة الأداء .

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

### التمهيد:

إن تحقيق جودة الأداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تتوفر على تقديمها المكتبات الجامعية، لم تعد خيارًا يمكن أن نأخذ به أو نتركه، بل أصبح ضرورة حتمية فرضها سعيها للحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يمنحها مكانة متقدمة بين نظيراتها وقدرتها على المنافسة، وضمان تشارك المعرفة وتوحيد الجهود، وتوفير الوقت والمال إضافة إلى الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، لا يتأتى ذلك إلا من خلال تحري المعايير المعتمدة وتطبيق المعايير على مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدمها تلك المكتبات.

لقد أصبح أحد المعايير الأساسية التي عن طريقها يُقيّم المؤسسة الأم (الجامعة)، جودة الأداء في المكتبة الأكاديمية، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على قدرة الجامعة على اقتناء مكتبة متطورة، ومنظمة بطريقة سليمة، بهدف تيسير الاستفادة من مجموعاتها، كما يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات معلومات رفيعة المستوى بحيث تلبى احتياجات المستفيدين من مقتنيات وخدمات المكتبة.

تسعى كثير من المكتبات الجامعية المصرية في الوقت الراهن إلى الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين للوصول إلى درجة التميز، وتقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أهمها (الاهتمام بالجودة) بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها.

وتقوم مكتبات كليات جامعة الأزهر الآن بمحاولة الحصول على الاعتماد الأكاديمي من خلال تطبيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وعلى تحسين مستوى خدماتها التي تقدمها للمستفيدين للوصول إلى درجة التميز.

ومن هنا جاء اهتمام الدراسة بتقييم مدى تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر.

وأي المعايير يصلح للتطبيق في جامعة الأزهر؟

وتتمثل في البراهين والأشياء الملموسة والمرئية والمسموعة التي يجب أن يبحث عنها المقوم أو المراجع ويأخذها في اعتباره عند إصدار أحكام على مستوى أداء المؤسسة، ومن أبرز هذه الشواهد والأدلة قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات، والتقارير السنوية، ونتائج عقد المقابلات وإجراء الملاحظات وعمليات التقويم والسجلات المختلفة (سجلات الحضور والغياب والمتابعة...إلخ).

### مشكلة الدراسة ومبرراتها:

لاحظت الباحثة من خلال عملها بمكتبة كلية العلوم بنات . جامعة الأزهر، عدم تطبيق معايير الجودة والاعتماد عند إنشاء مكاتب جامعة الأزهر على الرغم من حداثة إنشاء بعض مكاتب جامعة الأزهر والحاجة الشديدة لتطبيق هذه المعايير من أجل الحصول على الاعتماد الدولي، كما أن معايير الهيئة لضمان جودة التعليم والاعتماد غير كافية لتمكين مكاتب جامعة الأزهر من تقديم التميز في خدماتها وحصولها على الاعتماد وبيان الأصلح من المعايير للتطبيق على مكاتب جامعة الأزهر بالقاهرة.

### أهمية الدراسة:

تسني هذه الدراسة أهميتها من أهمية وقيمة الاعتماد الأكاديمي نفسه الذي يحقق المكانة المتميزة للكليات الحاصلة عليه ومما يعود بالنفع على المستفيدين من مكباتها. تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها من الدراسات القليلة التي تقوم بدراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد واكتشاف صلاحيتها للتطبيق على مكاتب جامعة الأزهر وما تسفر عنه هذه الدراسة من نتائج سوف يسهم في تحديد أي المعايير أصلح للأخذ بها في تطوير وتحسين أداء مكاتب جامعة الأزهر.

### أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف على واقع مكاتب الكليات بجامعة الأزهر التي حصلت بالفعل على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- ٢- دراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وبيان أوجه القصور بها ومن ثم الوصول إلى حكم بشأن صلاحيتها للتطبيق على المكاتب الجامعية في جامعة الأزهر.
- ٣- تحديد أوجه القصور في تحقيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لكي تتمكن مكاتب جامعة الأزهر من تحقيقها لتتوافق مع معايير الجودة.
- ٤- تحديد النسب اللازمة لاستيفاء المعايير والمؤشرات التي بها قصور حتى تستطيع جامعة الأزهر استيفائها كي تتمكن من الحصول على معيار الجودة.

### حدود الدراسة:

#### (أ) الحدود الموضوعية:

دراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطبيقها على مكاتب جامعة الأزهر بالقاهرة.

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

### (ب) الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على مكتبات جامعة الأزهر الموجودة بالقاهرة متمثلة في ٩ كليات من فرعي البنين والبنات وهي: كلية علوم - بنات الأزهر، وكلية طب - بنات الأزهر، وكلية صيدلة - بنات الأزهر، وكلية طب أسنان - بنات الأزهر، وكلية علوم - بنين الأزهر، وكلية طب - بنين الأزهر، وطب أسنان - بنين الأزهر، وكلية دراسات إسلامية - بنين الأزهر. وقد استبعد منها المكتبات تحت الإنشاء والتي لا يوجد بها وحدات للجودة.

### (ج) الحدود الزمنية:

طُبِّقَت الدراسة على مكتبات كليات جامعة الأزهر (مجتمع الدراسة) حتى عام ٢٠١٧م.

### تساؤلات الدراسة:

- هل تصلح معايير دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لتطبيقها على مكتبات جامعة الأزهر؟
- هل طبقت المعايير لضمان الجودة عند تصميم وإنشاء مكتبات جامعة الأزهر؟
- ما المعايير والمؤشرات التي بها قصور في التطبيق؟
- ما الاحتياجات الكمية التي تنقص مكتبات جامعة الأزهر حتى تستطيع تطبيق كل المعايير والمؤشرات؟

### منهج الدراسة وأدواته:

تبنت الباحثة المنهج المسحي الميداني في دراستها على مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة عن طريق عمل دراسة على معيار جودة المكتبات الأكاديمية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطبيقها على مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة من أجل الوصول إلى نتائج تساعد في معرفة هل تصلح للتطبيق في مشروع جودة مكتبات كليات جامعة الأزهر.

سوف يُعتمد على مجموعة من أدوات جميع البيانات تتمثل في:

- ١- قائمة مراجعة تضم معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمكتبات الأكاديمية.
- ٢- المقابلة المقننة مع مديري مكتبات لكليات جامعة الأزهر بالقاهرة ومسؤولي إدارات الجودة.

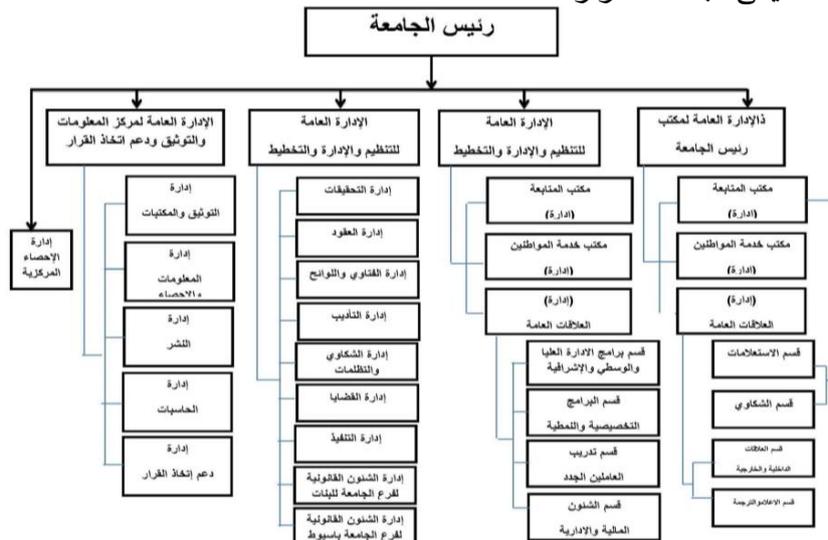
## أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب

### الاتجاهات الراهنة في المكتبات الجامعية بجامعة الأزهر نحو الجودة

#### نبذة عن جامعة الأزهر:

جامعة الأزهر هي المؤسسة الدينية العلمية الإسلامية العالمية الأكبر في العالم، وثالث أقدم جامعات في العالم بعد جامعتي الزيتونة والقرويين. ولقد نشأ الجامع الأزهر في أول عهد الدولة الفاطمية، أرسى حجر أساسه في الرابع والعشرين من جمادي الأولى ٣٥٩هـ/٩٧٠م، وفي بداية القرن العشرين استصدر قانون ١٩٠٨ وفيه أُلِّفَ مجلس أعلى لإدارة الأزهر برئاسة شيخ الأزهر وعضوية كل من مفتي الديار المصرية وشيوخ المذاهب: (الحنفي، والمالكي والحنبلي، والشافعي، واثنين من الموظفين)، فيه أيضاً تقسم الدراسة لثلاث مراحل: أولية، وثانوية، وعالية ومدة التعليم في كل منها أربع سنوات. ثم تلاه قانون رقم ١٠ لسنة ٩١ وفيه:

- ١- تجديد إحصائي شيخ الأزهر.
  - ٢- إنشاء مجلس الأزهر الأعلى [هيئة إشرافية].
  - ٣- تنظيم هيئة كبار العلماء.
  - ٤- النظم التوظيفية بالأزهر.
  - ٥- ثم أُنشئت عدة معاهد في عواصم المدن المصرية.
- أما قانون ١٠٣ لسنة ٩٦، فقد صارت فيه جامعة الأزهر هيئة من هيئات الأزهر الشريف، تختص بالتعليم العالي للأزهر، من هنا تحول النظام التعليمي إلى النظم التعليمية الحديثة، وتوسع الأزهر في نوعيات وتخصصات التعليم والبحث العلمي للبنين والبنات، إلى أن جاءت الكليات الشرعية واللغة العربية. الهيكل التنظيمي لجامعة الأزهر.



## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

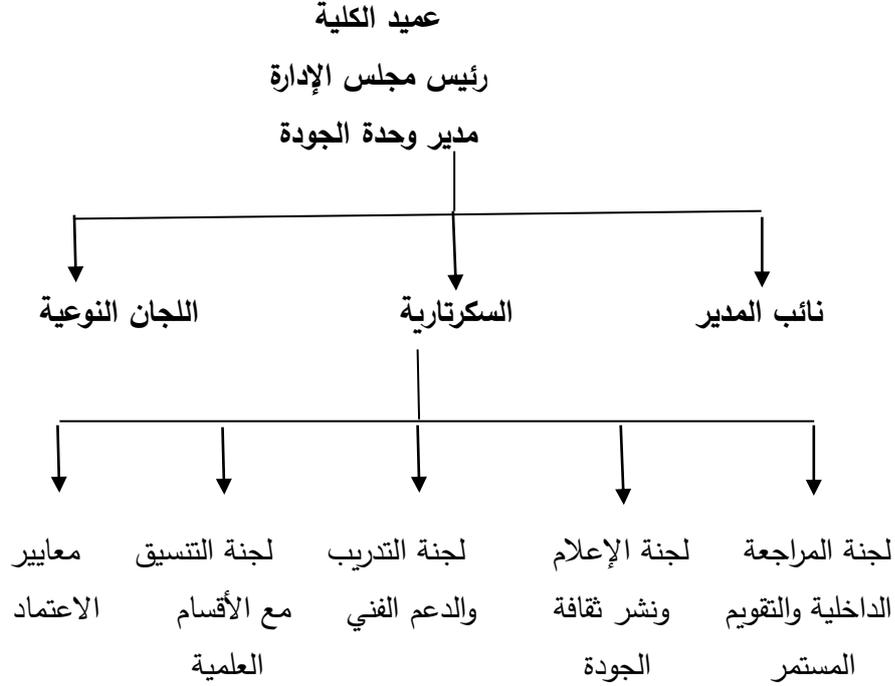
### المكتبة المركزية لجامعة الأزهر، وفيها:

- إدارة المكتبة المركزية.
- إدارة مكتبات الكليات.
- الاشتراكات.
- إدارة الرسائل الجامعية.
- دليل المشتريات. قاعة اطلاع الكتب العربية (بنين)
- إدارة المكتبة المركزية. (مدير عام المكتبات).
- ١- قاعة الكتب العربية (بنات).
- ٢- قاعة الكتب باللغات الأجنبية.
- ٣- وحدة الحاسب الآلي وإيداع الكتب.
- ٤- الدوريات والمطبوعات الحكومية
- ٥- لجنة المكتبات والتأليف والترجمة.
- ٦- الوسائل السمعية والبصرية.
- ٧- النشر.
- ٨- كتب التراث والمخطوطات.
- ٩- إدارة مكتبات الكليات.

### المكتبة السمعية:

- قسم التدوين.
- إعداد الفهارس والسجلات.
- قسم الشؤون المالية.
- قسم الشؤون الإدارية.
- شئون المقر. - الخزينة. - المخزن. - التصوير.
- التبادل والإهداء.
- أذون الإضافة.
- إدارة الشؤون المالية والإدارية.
- إدارة الرسائل الجامعية. (العربية - الأجنبية)
- شئون البحث في محتويات المكتبة المركزية على موقع المكتبة على الإنترنت في الرسائل العلمية العربية، الرسائل العلمية الأجنبية، ولقد لاحظت الباحثة أن المسجل هو البيانات الببليوجرافية فقط للرسالة وليس الملخص أو محتوى الرسالة.
- مركز ضمان الجودة والتدريب بجامعة الأزهر (AqAtc) ويقع بمكتبة تربية بنين جامعة الأزهر. والهيكل التنظيمي له كالآتي:

## أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب



### المعايير في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة:

ولقد اعتمد مجلس إدارة الهيئة القومية لضمان الجودة التعليم والاعتماد

٢٠١٧/٥/٢٩م خمس كليات من كليات الجامعة، وهي:

- ١- كلية طب أسنان للبنات بالقاهرة.
  - ٢- كلية علوم بنين بالقاهرة.
  - ٣- كلية الدراسات الإسلامية بالقاهرة.
  - ٤- كلية لغة عربية بالمنوفية.
  - ٥- كلية القرآن الكريم بطنطا ليصير رصيد الجامعة من الكليات المعتمدة سبع كليات حيث سبق وأُعْتُمِدَت كلية طب بنين في أبريل عام ٢٠١٧م، بالإضافة إلى كلية طب بنات في عام ٢٠١٦م، والتي كانت أولى الكليات التي تحصل على الاعتماد بالجامعة.
- وتحتوى وحدة إدارة الجودة بكل كلية على المسائل الآتية:

- ١- رسم السياسات والإجراءات اللازمة للنظام الداخلي لتوكيد الجودة في الكلية والإشراف على تنفيذها.

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

- ٢- المشاركة في عرض ومناقشة قضايا الجودة في مجلس الكلية ومجالس الأقسام.
- ٣- اعتماد خطط بمتطلبات تطبيق الجودة بالكلية.
- ٤- دعم ومساندة الجهود المبذولة لتطبيق الجودة في مراحلها المختلفة.
- ٥- تشجيع التعاون مع مؤسسات الجودة في التعليم.
- ٦- توطيد العلاقة بمركز الجودة في الجامعة بما يسهم في تفعيل دورها ودعمها فنياً ومساندة أنشطتها، ومراجعة خططها لضمان توافقها مع أهداف الجامعة.
- ٧- تقديم الدعم الفني الخاص بضمان الجودة مع جميع أطراف العملية التعليمية، والمساعدة في توصيف وتقارير وبرامج الكلية تبعاً لمتطلبات الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- ٨- تقديم الدعم الفني اللازم لوضع المعايير الأكاديمية للبرامج والمقررات الدراسية للكلية.
- ٩- تحديد أسس ومبادئ التقييم الدوري والتطوير المستمر في ضوء المتغيرات ومتطلبات سوق العمل.
- ١٠- إعداد التقارير الدورية والسنوية ورفعها إلى مجلس الإدارة ومجلس الكلية ومركز الجودة بالجامعة.

ويمكننا القول إن الاعتماد الأكاديمي ومعايير إدارة الجودة في مؤسسات التعليم

العالي تُبنى على خمسة أركان أساسية:

- ١- الأستاذ الجامعي.
  - ٢- الطالب.
  - ٣- المناهج الدراسية.
  - ٤- البحث العلمي وخدمة المجتمع.
  - ٥- البنية التحتية والهيكل الإداري.
- يعتمد نجاح الاعتماد على نجاح هذه العناصر. وتشير الدراسة إلي أن جميع هذه العناصر تعاني من مشكلات جمة جعلت الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي بشكل عام وفي مصر بشكل خاص تتراجع، وأن يضعف البحث العلمي ولا يتطور ولا يقارن بمثله مما ينعكس بالسلب على الطالب الجامعي الذي هو محور العملية التعليمية، كذلك على خدمة المجتمع.

## **أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب**

وتحتل المكتبة في البند السادس من معايير البنية القومية للاعتماد والجودة، وهو الخاص بالموارد المالية والمادية، جزءًا صغيرًا من المعايير، وهذا لا يتماشى مع أهمية المكتبات في الكليات، وهو ما تسعى هذه الدراسة لإثباته.

### **مكتبات كليات جامعة الأزهر بالقاهرة:**

#### **الموقع:**

تقع معظم مكتبات الكليات في الدور الأرضي أو البدروم من المبني الإداري للكلية، ولا يتناسب المكان مع ضخامة حجم المجموعات المكتتاة لكل مكتبة.

#### **الأقسام التي تضمها المكتبات:**

تختلف الأقسام التي تضمها كل مكتبة لنفس الكلية في فرع البنين عن فرع البنات كمثال: - لا يوجد قسم للجيولوجيا في كلية العلوم - فرع البنات، بينما يوجد في فرع البنين وكذلك قسم الفلك.

#### **الأثاث:**

معظمه ينحصر في عدد قليل من المناضد والكراسي والدواليب غير المعيارية للكتب ولا تليق بمكتبة جامعية، والمكتبات الخاصة بالرسائل العلمية من رسائل ماجستير ودكتوراه، التي تُناقش بالكلية فقط، ويسمح بالاطلاع فقط داخل المكتبة وغير مصرح بالاستعارة أو التصوير منها نهائيًا.

#### **المقتنيات:**

تتباين أعداد مقتنيات المكتبات حسب تاريخ نشأتها والميزانية المقررة لها، ولكن ما لاحظته الباحثة أن الميزانية المخصصة للمكتبات قليلة جدا إذا ما قورنت بميزانية ضخمة كميزانية جامعة الأزهر.

#### **العاملون بمكتبات الكليات:**

لاحظت الباحثة أن أعداد العاملين بمكتبات الكليات منخفض جدا، خصوصًا المؤهلين منهم، فيتراوح بين ١-٣ متخصصين والباقي هيئة معاونة، ويرجع السبب لخروج العديد من العاملين على المعاش وعدم تعيين موظفين جدد.

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

الفئات التي تتردد علي مكتبات الكليات بجامعة الأزهر:

- ١- أعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- ٢- أعضاء هيئة التدريس من الكليات الأخرى ( بنين - بنات) بجامعة الأزهر أو من خارج جامعة الأزهر.
- ٣- طلاب الكليات.
- ٤- طلاب وطالبات الدراسات العليا المقيدين بالكلية أو من خارج الكلية.

### ضوابط استعارة الكتب من المكتبات:

- لأعضاء هيئة التدريس بالكلية الحق باستعارة الكتب من مكتبة الكلية وبضوابط هي:
- يُعمل تعهد من جانب عضو هيئة التدريس ويعتمد من شئون العاملين بالكلية وبه يتعهد عضو هيئة التدريس بالمحافظة على الكتب المعارة من التلف أو الضياع.
- الكتب التي لا يسمح باستعارتها مثل القواميس، ودوائر المعارف، والمجموعات، والكتاب ذو النسخة الواحدة، والكتب النادرة، ولقد لاحظت الباحثة أن معظم مقتنيات مكتبات الكليات نسخة واحدة، ومع ذلك تُعار .
- عدد الكتب المسموح باستعارتها:
- المعيد عدد ثلاثة كتب فقط.
  - لباقي أعضاء هيئة التدريس عدد خمسة كتب فقط.
  - مدة الإعارة: شهر واحد فقط وتجدد لمرة واحدة فقط، وفي حالة التأخير عن رد الكتب المعارة يتم يُعمل استعجال أول ثم بعده بأسبوع يتم عمل استعجال ثان وفي حالة عدم رد الكتاب تُعمل مذكرة للعميدة وتحول إلي قسم الاستحقاقات بالكلية لخصم ثمن الكتاب أو الكتب وطبقا للتعهد المُوقَّع من السيد عضو هيئة التدريس.
  - في حالة عدم رد الكتاب أو تلفه يُخصم ثمن الكتاب، وذلك وفق الضوابط المعمول بها، وهي تقدير ثمن الكتاب وفق تاريخ النشر ويضاعف الثمن حسب عدد السنين، وفي حالة الكتب النادرة أو التي نفذت طبعاتها تُشكَّل لجنة من السادة أعضاء هيئة التدريس لتقدير الثمن الخاص بالكتاب وبالمحتوى العلمي للكتاب، ثم يضاف ١٠% مصاريف إدارية لثمن الكتاب.

### **ضوابط دخول المكتبة:**

- يسمح لطلاب الكلية وطالبات الجامعة بالخول للمكتبة بكارنيه الكلية الساري لنفس العام الدراسي.
- طلاب وطالبات الدراسات العليا من خارج جامعة الأزهر يُسْتَخْرَج لهم كارنيه للمكتبة (يومي) بخمسة جنيهات, و(شهري) بقيمة عشرين جنيهًا, و(سنوي) بقيمة مائة جنيه وتطبق نفس قيمة الاشتراك على الطلاب والطالبات من خارج الجامعة.

### **إجراءات الفهرسة والتصنيف:**

لاحظت الباحثة أن معظم مكتبات الكليات قيد البحث اكتفت بإدخال بيانات الفهرسة الخارجية للكتب علي الحاسب الآلي ولا توجد فهارس بطاقية للكتب أو الرسائل العلمية, أما التصنيف فكل المكتبات تتبع تصنيف ديوي العشري الطبعة رقم ٢١.

### **الخدمات:**

وهي العنصر الأساسي في دعم العملية التعليمية والبحث العلمي في الجامعة، ولقد لاحظت الباحثة أن جميع مكتبات كليات جامعة الأزهر بالقاهرة لا يوجد بها سوى خدمتي الإعارة والتصوير، ولا يوجد لديهم فكرة عن الخدمات الحديثة مثل خدمة الإحاطة الجارية عن طريق البريد الإلكتروني أو خدمة حجز الكتب إلكترونياً أو المكتبة الرقمية.

### **المواقع الإلكترونية للمكتبات:**

لا يوجد سوى عدد قليل من مكتبات الكليات التي تقدم نبذة مختصرة عن واقع المكتبة فقط، لذا لا بد من تطوير تلك المواقع وعمل مواقع إلكترونية للمكتبات التي ليس لها مواقع إلكترونية.

### **مكتبة الأزهر الرقمية:**

يمتلك الأزهر ٤٢ ألف مخطوطة في ٦٣ موضوعاً ويهدف مشروع رقمنة تلك المخطوطات وإتاحتها عبر شبكة الإنترنت في إطار العمل علي حفظ التراث العربي والإسلامي ويضم القسم العربي من المكتبة الأزهرية نسخاً من الرسائل الجامعية، فتضم

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

١٦٤٤ رسالة، ويضم القسم الإفرنجي من المكتبة ٢٩٣٣ رسالة تقع في ٢١٣ مجلداً، ويقدم موقع المكتبة الرقمية خدمات تجارية مدفوعة الأجر لأعضائها، وفي نفس الوقت تتيح الاشتراك المجاني في المكتبة والاستفادة من الاطلاع على أول خمس صفحات من كل مخطوطة مجاناً، وحتى يمكن للمستخدم الاستفادة الكاملة من المكتبة يجب اشتراكه في عضوية المكتبة.

ويضم هذا الموقع أقساماً أخرى تتضمن معلومات عن الهيئات التابعة للأزهر وهي:

- مكتبة الأزهر.
- مشيخة الأزهر.
- قطاع المعاهد.
- مجمع البحوث الإسلامية.

من الممكن الاستفادة من هذا الموقع عن طريق ربطه بالمكتبة المركزية لجامعة الأزهر حتى تعم الفائدة.

لقد استعانت الدراسة في تقييم المعايير المطبقة على مكتبات جامعة الأزهر في الكليات المتقدمة للاعتماد بقائمة مراجعة مكونة من (٣٧) معياراً أو مؤشراً للجودة.

### النتائج

- ١- المعايير التي تصدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد غير كافية وغير وافية للحكم على مكتبات جامعة الأزهر وتحقيق الحد الأدنى منها لحصولها على معيار الجودة، فهناك معايير أكثر تفصيلاً مثل المعايير المطبقة في بعض الجامعات العربية، مما يؤهلها للحصول على المعايير الدولية بسهولة ويسر.
- ٢- تقليدية هياكل التعليم الجامعي في جامعة الأزهر، فما زالت تنظيماته تميل إلى الهرمية وتتجه نحو السلطة، وآليات صنع القرار، والتحول إلى المركزية حتى القوانين واللوائح أصبحت نمطية باعتبارها نماذج متكررة.
- ٣- غياب الرؤية الشاملة والنظرة الاستراتيجية لدور المكتبات الجامعية في الحصول على الجودة.

## أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب

- ٤- تضارب وظائف الإدارات التي تشرف على المكتبات فى جامعة الأزهر مثل الإدارة العامة للمكتبات والمكتبة المركزية ومجلس إدارة الجامعة.
- ٥- تقادم النظم الآلية فى مكتبات جامعة الأزهر وهبوط المستوى المعرفى للعاملين بمكتبات جامعة الأزهر بالنظم الحديثة.
- ٦- عدم توافر مخصصات مالية لتطوير المكتبات من تكييفات إلى أجهزة حاسب آلي إلى أثاث مكتبي.
- ٧- قلة أعداد العاملين بمكتبات جامعة الأزهر من أخصائي المكتبات والمعلومات، فبعض المكتبات لا يوجد بها غير أمين مكتبة واحد وغير متخصص.
- ٨- لا يوجد أي شكل من أشكال التعاون بين المكتبات بكليات جامعة الأزهر وبين المكتبة المركزية.
- ٩- لا توجد برامج تدريب لأخصائي المكتبات أو غير الأخصائيين لحصولهم على أساسيات العمل فى المكتبات.
- ١٠- لا توجد مشاركة من قبل العاملين بالمكتبات فى لجان الجودة، وبالتالي لا تؤخذ آراؤهم فى القرارات المتعلقة بتطوير تلك المكتبات.
- ١١- قلة أعداد أجهزة الحاسب الآلي المتصلة بالإنترنت داخل المكتبات محل الدراسة، مما لا يتيح لمعظم المستفيدين الاستفادة من تلك الخدمة بالمكتبة.
- ١٢- لا يؤخذ رأى المستفيدين من المكتبات فى نوعية الخدمة المقدمة أو الكتب المطلوب شراؤها من قبل أعضاء هيئة التدريس.
- ١٣- أهم الخدمات التى تقدمها المكتبات محل الدراسة، هى خدمة الإعارة يليها التصوير.
- ١٤- لا توجد فهارس مطبوعة لإرشاد المستفيدين إلى الكتب داخل المكتبات محل الدراسة.
- ١٥- لا توجد أدوات بحث حديثة لإرشاد المستفيدين، فبرنامج المكتبات المستخدم لا يتيح البحث بالمؤلف أو العنوان أو الموضوع، ولكن فقط بالرقم العام للكتاب أو الرسالة، فهو عديم الجدوى.

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

- ١٦- لا توجد أدوات بحث حديثة لإرشاد المستخدمين فبرنامج المكتبات المستخدم لا يتيح البحث بالمؤلف أو العنوان أو الموضوع ولكن فقط بالرقم العام للكتاب أو الرسالة فهو عديم الجدوى.
- ١٧- معظم العاملين بالمكتبات غير مؤهلين وغير مدربين.
- ١٨- لا توجد رقابة على العاملين بالمعنى الإداري وتوقيع الجزاءات أو منح المكافآت طبقا للمعايير.
- ١٩- لا توجد مواقع للمكتبات على الإنترنت مفصلة للخدمات الموجودة بها بشكل يجذب القارئ لزيارة المكتبة.
- ٢٠- لا يوجد استخدام للوسائل السمعية والبصرية في تعليم المستخدمين في المكتبات محل الدراسة.
- ٢١- قلة المواد التي تهتم بتكنولوجيا المعلومات في مقررات المكتبات بأقسام المكتبات والمعلومات فرعى البنات والبنين، مما يشكل عائقا أمام الخريج في مجال عمله.
- ٢٢- عدم تشابه وتوحيد المقررات الدراسية في فرع البنات والبنين دون مبرر معروف.
- ٢٣- لا توجد أية تجهيزات لمتحدى الإعاقة بالمكتبات محل البحث.
- ٢٤- تحقق معيار الأمن والسلامة بنسبة كبيرة في مكتبات محل الدراسة.
- ٢٥- لم يتحقق معيار المساحة والطاقة الاستيعابية بالشكل المطلوب في المكتبات محل البحث.
- ٢٦- لا توجد برامج تدريبية للعاملين بمكتبات البحث لتساعدهم على استخدام البرامج الحديثة في مجال الفهرسة والتصنيف.
- ٢٧- عدم ملائمة المباني للمكتبات محل البحث لنوعية الخدمات المقدمة، وكذلك الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في إنتاج الخدمة.
- ٢٨- لا يوجد مفهوم واضح للجودة بالمكتبات في أذهان العاملين بالمكتبات محل الدراسة.
- ٢٩- لا توجد أساليب حديثة لمعرفة آراء المستخدمين في الخدمة المقدمة لهم من المكتبات محل البحث.
- ٣٠- لا توجد رؤية مستقبلية لتطوير المكتبات بجامعة الأزهر لتمثل نظيرتها في المكتبات الجامعية المشابهة لها.

**التوصيات :**

- لكى تتطور مكتبات جامعة الأزهر، ينبغى أن تراعى فى المستقبل الأولويات التالية:
- ١- مراعاة أولويات المكتبات الجامعية واحتياجاتها وتطوير الواقع الحالي بما يتلائم مع متطلبات المكتبة الجامعية العصرية.
  - ٢- التعرف على احتياجات المستفيدين وخبراتهم، وإدراك الاختلافات بين مجموعات المستفيدين ليُحَطَّط للخدمات والأماكن والبرامج التى تعكس احتياجات المستفيدين واهتماماتهم وأنماط عملهم.
  - ٣- دعم الميزانية المخصصة للمكتبات كل عام حتى تتلائم مع ارتفاع أسعار الكتب حيث أن الغالبية العظمى منها مستوردة.
  - ٤- يجب وضع أهداف مفهومة وواضحة لتصبح مؤشرات عند تقييم المكتبات، والتأكد ما إذا كانت هذه الأهداف تحققت أم لم تتحقق.
  - ٥- تفعيل العمل المشترك: من المؤكد أن المكتبات بجامعة الأزهر سوف تستفيد من تعاونها مع باقي المكتبات فى الجامعات الأخرى داخل مصر وخارجها وتبادل الخبرات والمعرفة.
  - ٦- التركيز على الخدمات والمواد الرقمية: فهذا النوع من الخدمات أصبح الطلب عليه كبيراً؛ لأن الأبحاث الأكاديمية امتدت أبعد من النص الرقمي، فهى تتضمن نسبة متنوعة من الأشكال مثل الصور والصوت والفيديو مع الاستمرار فى تجميع المواد المطبوعة.
  - ٧- التدريب المستمر للعاملين: فمن المهم أن تعي إدارة جامعة الأزهر أهمية التطوير المهني المستمر للعاملين بالمكتبات، واستخدام أدوات جديدة للتدريب مع تقديم الدعم المستمر للعاملين حتى يتكيفوا مع متغيرات العمل الجديدة.
  - ٨- استخدام تحليل SWOT (نقاط القوة - نقاط الضعف - الفرص - التحديات).
  - ٩- وضع معايير وأساسيات قوية التى يمكن أن تبنى عليها المكتبات وتنمية الفرص الحالية التى يمكن أن توفر الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.
  - ١٠- ربط جميع مكتبات جامعة الأزهر (فرع البنين والبنات)، الأقاليم بشبكة واحدة لتيسير العمل ومنع تكرار الجهود.
  - ١١- ربط جميع مكتبات جامعة الأزهر بشبكة الإنترنت.

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

### المصادر

#### قائمة المصادر باللغة العربية:

- (١) إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوى. تطبيق بطاقات قياس الأداء في المكتبات المركزية، مصر. إشراف محمد فتحى عبد الهادى، محمد سالم غنيم. جامعة القاهرة: كلية الآداب. - قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات، ٢٠١٤ (دكتوراه)
- (٢) أحمد الكردى. تطبيقات واستخدامات الإنترنت فى المكتبات. (على الإنترنت): Kenan online.com.users,Ahmed.Kord.PostsL203907. تاريخ الزيارة ٢٢/١٢/٢٠١٧
- (٣) أحمد إبراهيم عبدو. معايير جودة الأداء فى المكتبات الجامعية. -القاهرة:أ.عبدو، ٢٠١٣، ٢٧٩ص.
- (٤) أحمد بدر. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها. القاهرة: دار غريب، ٢٠٠١، ٢٨٧ص.
- (٥) أحمد حافظ. معايير التقييم المهني فى المكتبات، المنتدى العام للمكتبات، ٢٠١٧. (على الإنترنت)
- (٦) أحمد حسين بكر المصرى. أخصائي المكتبات والمعلومات فى البيئة الرقمية: تأهيل دوره فى المكتبات ومراكز المعلومات المصرية. حلوان: جامعة حلوان، كلية الآداب بقسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٨. أطروحة ماجستير.
- (٧) أحمد عبد الله الحكم. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة والمجالات والوظائف والمصطلحات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. ٢٣٥ص.
- (٨) أحمد على محمد تاج. بحوث فى إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. شيبين الكوم: المؤلف، ٢٠٠٤.
- (٩) أحمد عمر الهمشرى. المرجع فى علم المكتبات والمعلومات / أحمد عمر الهمشرى، ربحى مصطفى العليان. عمان: دار الشروق، ١٩٩٧. ص ٥٨٨
- (١٠) أحمد محمد الشامى. الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات، إنجليزية: عربى. القاهرة: الأكاديمية، ٢٠٠٠. ص ٩٢٠

## أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب

- (١١) أسامة غريب عبد العاطى. مؤشرات (أعلم) لقياس أداء المكتبات, أحمد أمين أبو سعدة, مصطفى محمد تهاى: جدة: أعلم, ٢٠١٣. ص ٢١٠.
- (١٢) إسماعيل الفلاحى. مفهوم تقييم أداء العاملين: أهميته وأهدافه وفوائده وعلاقته بالوظائف الأخرى لإدارة الموارد البشرية. على الإنترنت. Trdscussion.com. تاريخ الزيارة, ٢٠١٧/٧/١٢.
- (١٣) أشرف عبد الله. التدريب فى مجال المكتبات. المنتدى العام للمكتبات والمعلومات (على الإنترنت) تاريخ الزيارة ٢٠١٧/١٢/٤ Alyaseer.net
- (١٤) أمل وجيه حمدى. ليب كوال بلس = lib qual + : أداة لرصد قيم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين, مقياس الاداء الفعلى للخدمة. مجلة المكتبات والمعلومات العربية, مج ٤/أكتوبر, ٢٠٠١, ص ٣٢-٣٩.
- (١٥) الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات (أعلم). الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات فى عشرين سنة/ إعداد ناجية جموح, مراجعة سعد الزهرى, ٢٠٠٩. ص ٥٩
- (١٦) إنتصار ويهارم. تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات. قسطنطينية: جامعة قسطنطينية, ٢٠١٥. (على الإنترنت مجلة Cybrarians Jornal, ع ٣٧ مارس, ٢٠١٥).
- (١٧) أيمن على عمر. مقدمة فى مداخل وتطبيقات الجودة. ISO 1994. ط ١. إسكندرية, منشأة المعارف, ٢٠١٠. ص ٢٩٤.
- (١٨) بدر الدين رشام. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات, تونس, ٢٠١٤. ص ٣٠٧.
- (١٩) تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي فى ضوء أسلوب حلقات الجودة, محمد عبد الرازق إبراهيم, أحمد نصحى, أنيس الشربينى: ورشة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربى الدولى الثانى لضمان جودة التعليم لعالى, ٢٠١٢ (LACF) البحرينية.
- (٢٠) ثروت محمد الغلبان. الاتجاهات الحديثة فى تأهيل العاملين بالمكتبات ومدى تأثيرها على تعليم المكتبات والمعلومات فى جمهورية مصر العربية. إشراف/ محمد فتحى عبد

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

- الهادى, أسامة السيد محمود, جامعة طنطا, كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق. أطروحة دكتوراه.
- (٢١) ثناء إبراهيم موسى فرحات. القوى العاملة فى مكتبات البحث ومراكز المعلومات فى جمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية للواقع ووضع خطة للمستقبل، رسالة دكتوراه، إشراف حشمت على قاسم، محسن السيد العرينى. جامعة القاهرة، كلية الآداب، ١٩٩٥ دكتوراه.
- (٢٢) الجودة: مصطلحات ومفاهيم الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد: شهادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. الرياض: جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ٢٠١٣ / ١٤٣٤هـ.
- (٢٣) حامد الشافعى دياب. إدارة المكتبات الجامعية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٤. ص ٥١١.
- (٢٤) حسب الله سيد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات، إنجليزي-عربي، مج ٢. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١، ص ٩٢٠.
- (٢٥) حسين أحمد الحناوى، تطوير مكتبات الجامعات المصرية فى ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية الآداب، ٢٠٠٨. رسالة دكتوراه.
- (٢٦) راشد الجمالى. إدارة الجودة الشاملة فى المكتبات و المعلومات العربية، ع ١، يناير، ٢٠٠٣. ص ٢٠٥.
- (٢٧) ربحى مصطفى عليان. خدمات المعلومات. -عمان: دار الصفاء، ٢٠١٠ ص ٥٢٧.
- (٢٨) رؤوف عبد الحفيظ هلال. المكتبات ومراكز المعلومات القانونية: تنظيمها وإدارتها. الضاهر: أنيس كون، ٢٠٠١. ص ٢١٤.
- (٢٩) ريهام مصطفى محمد أحمد. توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة فى العملية التعليمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الإلكتروني، مج ٥ ع ٩، ٢٠٠١. ص ١-٢٤
- (٣٠) سالم محمد السالم. مكتبة الملك فهد الوطنية: دراسة لوظائفها ضمن بنية البناء للمعلومات فى المملكة العربية السعودية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٢٠هـ. (السلسلة الأولى - ٢١).

## أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب

- (٣١) سهام عمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية، الدراسات الجامعية الميدانية بالمكتبات بجامعة فيصل، ٢٠١٢ (أطروحة دكتوراه).
- (٣٢) سوتر، اريك. منهج الجودة في المكتبة: أسئلة وأجوبة، تعريب عبد اللطيف. المجلة العربية للمعلومات، مج ٢٠، ع ١ تونس، ١٩٩٠. ص ١٣٥-١٤١.
- (٣٣) سيد شعبان عبده حامد. الرضا الوظيفي لأخصائي المكتبات في محافظة بنى سويف: دراسة تحليلية تقييمية للعوامل المؤثرة فيه. جامعة القاهرة، فرع بنى سويف. كلية الآداب - قسم المكتبات والمعلومات والوثائق، ٢٠٠٣ رسالة ماجستير.
- (٣٤) شريف رجب المغاوري. إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة خدمات المعلومات: دراسة تطبيقية على مكتبات أكاديمية السادات للعلوم الإدارية. جامعة المنوفية، كلية الآداب، ٢٠١٠، رسالة ماجستير.
- (٣٥) شريف كامل شاهين. القوى العاملة بالمكتبات الأكاديمية ومستحدثات القرن الحادي والعشرين مع التطبيق على المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة، ٢٠٠٨. فى أعمال مؤتمر القوى العاملة فى الأرشيفات والمكتبات ومراكز المعلومات. مركز الوثائق والبحوث، جامعة الإمارات العربية المتحدة (١٩-٢١ فبراير ٢٠٠٨). مجلة المكتبات والمعلومات العربية السعودية س ٢٨، ع ٤ ص ٥-٤٤.
- (٣٦) ----- . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.
- (٣٧) عادل غزال. تكوين المستفيدين فى المكتبات الجامعية. مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة نموذجا (على الإنترنت) <https://Adel.ghazal.wordpress.com>. تاريخ الزيارة ١٠/٨/٢٠١٧.
- (٣٨) عبد الكريم إبراهيم الأمين. إدارة العاملين فى المكتبات / عبد الكريم إبراهيم الأمين، محمد أمين البنهاوى. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ١٩٨٤. ص ٢٦٠.
- (٣٩) عبد الكريم خليل الصفار. الجودة ونظم إدارتها: المواصفة الدولية = ISO 9001: دراسة حالة فى معمل سممنت. الكوفة: العراق: جامعة بابل: مجلة جامعة بابل، ع ٣ مج ١٨، ٢٠١٠ ص ٦٥٢-٦٦٩.

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

- (٤٠) بوعافية، السعيد. آليات تطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال إدارة الجودة الشاملة: رؤية أخصائي المعلومات بجامعة محمد خنيسر بيسكرة / محمد عبد الهادي. (على الإنترنت). Cybrarian، تاريخ الزيارة ٢٩/٩/٢٠١٢.
- (٤١) عزة القطب حماد. إدارة الجودة الشاملة في مكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنوفية الأزهرية. إشراف عبد العزيز خليفة، ثروت يوسف الغلبان. جامعة طنطا، كلية الآداب قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات، ٢٠١٣. رسالة دكتوراه.
- (٤٢) على سامى كيلانى العربى. إدارة الجودة الشاملة لخدمات المكتبات فى مصر. إشراف/ أمانى أحمد رفعت. جامعة القاهرة، كلية الآداب - قسم الوثائق والمكتبات، ٢٠٠٣، رسالة ماجستير.
- (٤٣) على عبد الصمد خضير. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية. مج ١٨، ٧٦ع ٢٠١٢ (على الإنترنت)
- (٤٤) على محمد شاهين. دور إدارة الجودة الشاملة وأنظمتها فى الارتقاء بالمؤسسات ومنتجاتها، المجلة العلمية بجامعة الملك فيصل والعلوم الإنسانية والإدارية، مج ٥، ع ١ ص ٥ - ٣٥.
- (٤٥) عليوه محمد عودة المالكى. التوعية الوطنية، عمان: دار الوراق للنشر، ٢٠٠٧.
- (٤٦) عماد عيسى صالح. مشروعات المكتبة الرقمية فى مصر: دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية والوظيفية. إشراف محمد فتحى عبد الهادى، زين عبد الهادى. جامعة حلوان، كلية الآداب - قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٤. أطروحة دكتوراه.
- (٤٧) غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، ٢٠٠٢. ص ٣١٢.
- (٤٨) عماد أبو عيد. الطرق الحديثة فى تقييم أداء المكتبات: مؤشرات أداء المكتبات بين النظرية والتطبيق (على الإنترنت) تاريخ الزيارة ٥/١٢/٢٠١٧ [www.yoyube.com](http://www.yoyube.com)
- (٤٩) فيصل عبد الله الحداد. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. إشراف أسامة السيد محمود على، فتحى عثمان أبو النجا. القاهرة: كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، ٢٠٠٢ (أطروحة دكتوراه).

## أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب

- (٥٠) كنديل، مارجريت. التصرف الجيد والخدمات المكتبية والإعلامية: التنافس من أجل ثورة إعلامية، ترجمة خميس بن حميده. المجلة العربية للمعلومات، مج ١٧، ع ١ (يونيو ١٩٩٦).
- (٥١) لطفية على الكميشي. المكتبات الجامعية فى ظل إدارة الجودة الشاملة. مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية، ديسمبر، ع ٥، ٢٠١٣.
- (٥٢) مبروكة عمر المحيريق. العاملون فى المكتبات ومراكز المعلومات والتعليم المستمر. مجلة المكتبات والمعلومات العربية ع ١ يناير، ١٩٩١. ص ص ٢١-٧١.
- (٥٣) محسن السيد العرينى. تنمية مهارات العاملين فى المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٤.
- (٥٤) مراد كريم. مجتمع المعلومات وأثره فى المكتبات الجامعية: مدينة قسطنطينة نموذجاً، الجزائر: جامعة منتسوري، علم المكتبات، ٢٠٠٨ (أطروحة دكتوراه).
- (٥٥) محمد إبراهيم حسن محمد. تأثير البيئة الرقمية على إعداد أخصائى المعلومات والتحديات والتطلعات. مجلة العربية ٣٠٠٠، ع ١٥ س ٦، مارس ٢٠٠٥. ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٤.
- (٥٦) محمد جامعى. الجودة فى المكتبات والمؤسسات الوثيقة: دراسة ميدانية ومقارنة. - الجزائر: جامعة منتسوري، ٢٠٠٥. رسالة ماجستير.
- (٥٧) محمد عبد الحميد معوض. دور أخصائى المكتبات الأكاديمية (على الانترنت) Slide share [https://www. Slide share 12/4 /2017](https://www.Slide share 12/4 /2017)
- (٥٨) محمد عودة المالكى. المكتبات النوعية الوطنية، الجامعية المتخصصة، العامة، المدرسية. -عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٧.
- (٥٩) محمد عوض الترتورى. إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى والمكتبات. - ط٢. -القاهرة: دار المسيرة للطبع والنشر، ٢٠٠٦. ص ٢٥٩.
- (٦٠) محمد فتحى عبد الهادى. الجودة وقياس الأداء فى مرافق المعلومات العربية. ط ١. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، ٢٠١٥.
- (٦١) ----- القوى العاملة فى مجال المكتبات والمعلومات بمصر فى ضوء التطورات الحديثة فى تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية، ٢٠٠٨.

## معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة

- (٦٢) ----- .بحوث ودراسات فى المكتبات والمعلومات. -الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٣.
- (٦٣) محمد محمد الهادى. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٨.
- (٦٤) موسى بن إبراهيم الديبان. قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه: محاضرة فى قسم المكتبات والمعلومات بكلية العلوم الاجتماعية فى جامعة الإمام محمد بن مسعود الأسلمية. المنتدى العام للمكتبات والمعلومات.
- (٦٥) المؤتمر الدولي التاسع لاتحاد الجامعات الدولي والاعتماد الأكاديمي ومعايير إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى. - إسطنبول، تركيا، ٢٠٠٧ (على الإنترنت) [WWW.Alyaseer.net](http://WWW.Alyaseer.net). تاريخ الزيارة ٥ / ٧ / ٢٠٠٧.
- (٦٦) الندوة الثالثة حول الجودة فى التعليم الجامعى بالعالم الإسلامى. -الرياض ١٤-١٦ / ١ / ١٤٣٢ هـ.
- (٦٧) نرمين صابر. مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق فى المكتبات ومراكز المعلومات فى ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات. -مراكز المعلومات بالجودة الشاملة، ٢٠٠٥.
- (٦٨) هشام بن عبد الله العباسى. ضبط الجودة فى المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم ادارة الجودة الشاملة: مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ٣٤ يوليو، ٢٠٠٢ ص ٥-٢٠.
- (٦٩) الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. ط ٣. القاهرة: الهيئة، ٢٠١٥.
- (٧٠) وحيد عيسى موسى. أيزو ٩٠٠١: دراسة تطبيقية على عينة من المكتبات المصرية. الفهرست. س ٣٢، أكتوبر ٢٠١٠.
- (٧١) وحيد عيسى موسى. خدمات المعلومات الإلكترونية فى بعض المكتبات القومية والعامّة المصرية: دراسة ميدانية لإدارة الجودة الشاملة، إشراف محمد جلال الغندور وفايزة دسوقى أحمد. بنى سويف، كلية الآداب - قسم المكتبات، ٢٠٠٧. (دكتوراه).

### أ. أميمة محمد طلعت محمد الخطيب

- (٧٢) وحيد قدورة. مؤشرات أداء المكتبات العربية نحو نموذج لإدارة المعلومات تحت مسمى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. -بيروت ٢٩ أكتوبر -١ نوفمبر، ٢٠٠٣.
- (٧٣) ياسر يوسف عبد المعطى. تنمية المجموعات فى المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: شركة المكتبات الكويتية، ١٩٩٤.
- (٧٤) ياسر يوسف عبد المعطى. معجم علوم المكتبات والمعلومات: انجليزى -عربى. الكويت: جامعة النشر العلمى، ٢٠٠٣.
- (٧٥) يسرية زايد. مؤشرات أداء المكتبات: قراءة فى مواصفات أيزو الدولية رقم ١١٦٢٠. الفهرست، ع ٤٠ أكتوبر، ٢٠١٢.

### المراجع باللغة الانجليزية:

- (1) ALA.Glossary of library and information science.-4 ed..-Chicago: ALA,2013.
- (2) Adeola,Bello Mujidat.Accrediation and the role of the academic library in under graduate programs,case study of fountain university o sogbo-Journal of humanities and social science,19,10 4548.
- (3) Agee,Jim.The library s role in the accreditation process Eurasian higher education leaders forum.library connects as tana Nazarbayev.University library.
- (4) Association of college and research. American library association committee: on accreditation process policies procedures.- 2<sup>nd</sup> ed.,2006.
- (5) Auck Land Lean. Six sigma certification.http//6sigma.com. 6-ISO General terms:third ed..-Concerning standardization,ISO,1984.
- (6) Mahmoud Sayed.The professional librarian: be ready to the future,July,2009.http//professional librarian 610.pot.com.eg.
- (7) Oxford English dictionary.-2<sup>nd</sup>.ed. -Oxford: Oxford:Oxford University Press,2007.
- (8) Posey, James. Student perceptions and expectation of library services .-East teresee is state University. United States

## **معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة**

---

(9) Powell, Ronald. Basic research methods for libraries /Ronald Powell and Lynconnaway. 4<sup>th</sup> ed.- West port com. Libraries un limited, 2004.

(10) Sherajass H. Librarian ship, philosophy in ALA world encyclopedia of library and information service, 7<sup>th</sup> ed.- Dirag, ALA, 1986.

(11) Swan Ruth Maddox. Perceived performance and disconfirmation of exportations as measures of customer satisfaction with information services in

(12) The foundation for international business administration: accreditation (Fibba), 2015

Institutional accreditation Birut Arab universiry

.Lebanon. Assessment report. BonnFiBAA Institutional

accreditation 4- The foundation for international business

administration: accreditation (Fibba), 2015.

Institutional accreditation Birut Arab universiry. Lebanon. Assessment report. BonnFiBAA Institutional accreditation