

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) دراسة تجريبية على المكتبة المركزية بجامعة حلوان

د. خالد حسين إبراهيم

مدرس المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة حلوان

مستخلص

جاء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (أعلم) ليسد حاجة المكتبات الجامعية العربية الشديدة لمعيار موحد يضبط إيقاع الممارسات العملية ، ويرتقى بأدائها و يعمل على التحسين و التطوير المستمر، وقد سعت هذه الدراسة إلى التعرف على هذا المعيار من حيث البنية و المؤشرات الأساسية ، ثم مقارنة بمعيار مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية و معيار جمعية مكتبات الكليات و مكتبات البحوث ، ثم اختباره من خلال تطبيقه على المكتبة المركزية بجامعة حلوان و ذلك لبيان مدى تكامله و اتساقه و قابليته للتطبيق في مكتبات الجامعات العربية، وقد أوصت الدراسة فيما أوصت بتجنب الإسهاب في المؤشرات وضرورة إحداث التوازن بين عدد مؤشرات المعايير ، فضلاً عن أهمية تقديم نماذج للمؤشرات وبدائل الاختيارات، وطرقت توزيع الدرجات النسبية لكل معيار ومؤشر، بحيث يكون من اليسير على كل مكتبة أن تقوم بالتقويم الذاتي وبصفة مستمرة.

الكلمات المفتاحية : الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (أعلم)- المكتبة المركزية بجامعة حلوان - إدارة المكتبات الجامعية-معايير المكتبات الجامعية- مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية-جمعية مكتبات الكليات و مكتبات البحوث-الجودة في المكتبات الجامعية- مكتبات التعليم العالي.

تمهيد

تعتبر المكتبات الجامعية أحد أهم الكيانات الأساسية في أي جامعة في العالم، حيث تشارك المكتبات الجامعية الجامعة (وهي المؤسسة الأم) الرؤية والرسالة وتعمل على تحقيق

غاياتها وأهدافها الاستراتيجية، أي أن المكتبة الجامعية يمكن أن تشكل أحد عناصر القوة في أي جامعة، كما يمكن أن تشكل أحد أوجه القصور، وعلى أية حال فالعلاقة بين الجامعات ومكتباتها علاقة طردية في القوة والضعف، وأيضاً في الإيجاب والسلب، ومن هنا سعت الهيئات والجمعيات الدولية والإقليمية والعربية إلى وضع معايير للمكتبات الجامعية تهدف إلى التطوير والتحسين المستمر.

ولقد كانت حاجة العالم العربي متزايدة لسنوات عديدة إلى معايير تتلاءم مع البيئة العربية ومكتبات جامعاتها، ومن ثم فقد سعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) إلى سد هذه الفجوة فأصدر المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية العربية والذي يشكل لبنة أساسية مهمة في تحسين وتطوير المكتبات الجامعية في العالم العربي، وتسعى هذه الدراسة إلى بيان هذا المعيار من حيث بنيته و أبعاده ومدى تكامله و اتساقه وقابليته للتطبيق والمشكلات التي يمكن أن تشوبه عند التطبيق، ويتم ذلك من خلال تطبيقه على إحدى المكتبات الجامعية العربية وهي المكتبة المركزية بجامعة حلوان والتي تضم (٢٢) مكتبة فرعية.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

١- مشكلة الدراسة:

افتقر العالم العربي لفترة زمنية طويلة إلى معايير عربية للمكتبات تتلاءم مع البيئة العربية، و لقد شكل المعيار العربي للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) أهمية كبيرة، وذلك في ضوء حاجة المكتبات العربية الشديدة له ولأهميته في ضبط إيقاع الممارسات العملية في المكتبات العربية و التوجه بها نحو التحسين و التطوير، وتسعى هذه الدراسة إلى التعرف على هذا المعيار، و اختباره من خلال تطبيقه على المكتبة المركزية بجامعة حلوان باعتبارها إحدى المكتبات الجامعية العربية للتعرف إمكانيات تطبيقه، وأوجه القصور به، و ما الذي يمكن أن يشوبه عند التطبيق؟

٢- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

أ- التعرف على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)، وبيان أبعاده الموضوعية، وبنيته الأساسية، ونطاق تغطيته للأنشطة والمهام التي تضطلع بها المكتبات الجامعية العربية.

ب- مقارنة المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية مع كل من:

- معيار مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية (على النطاق العربي)
- معيار جمعية مكنتبات الكليات ومكنتبات البحوث (على النطاق الدولي) للتعرف على أوجه القوة وأوجه القصور لكل معيار من المعيارين السابقين، وهل يمكن للمعيار العربي الموحد في إصداراته القادمة أن يفيد من المميزات ويتلافى أوجه القصور.
- ت- اختبار المعيار العربي الموحد للمكنتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكنتبات والمعلومات (أعلم)، وذلك لبيان مدى تكامله واتساقه وقابليته للتطبيق في المكنتبات الجامعية العربية.

٣- تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- أ- ما البنية الأساسية للمعيار؟
- ب- ما العناصر المعلوماتية الأساسية للمعيار؟
- ت- هل تغطي العناصر المعلوماتية للمعيار كافة جوانب وعمل وأنشطة المكنتبة؟
- ث- هل تتناغم العناصر المعلوماتية للمعيار من حيث التوازن والتكامل؟
- ج- هل ساعدت الصياغة اللغوية للمعيار في جعله كياناً واحداً متسقاً؟
- ح- هل ساعدت الصياغة اللغوية للمعيار في جعله مفهوماً من جانب من يقومون بتطبيقه؟
- خ- ما العناصر المعلوماتية التي لم يتناولها المعيار مقارنة بمعيار جمعية مكنتبات الكليات والبحوث؟
- د- ما العناصر المعلوماتية التي لم يتناولها المعيار مقارنة بمعيار مجلس ضمان الجودة التابع لجامعة الدول العربية؟
- ذ- هل المعيار في صورته الحالية قابل للتطبيق ويتلاءم مع المكنتبات العربية على أرض الواقع؟
- ر- هل يمكن تعديل المعيار لتتلافى مشكلات التطبيق؟ وكيف يمكن ذلك؟

٤- منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج التجريبي وذلك من أجل اختبار المعيار محل الدراسة، والتعرف على مدى قابليته للتطبيق ومدى تكامله وتغطيته لمختلف الأنشطة بالمكنتبة.

٥- مجتمع الدراسة:

المكنتبة المركزية بجامعة حلوان-وهي تتوسط الحرم الجامعي-وتضم عدد(٢٢) مكنتبة.

٦- أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات في هذه الدراسة على قائمة المراجعة (ملحق رقم واحد)

بصفة أساسية، وقد تم استقاء بياناتها من المعيار ذاته وتمت الصياغة في شكل مركز ومختصر، واشتمل على عدد (٦٨) سؤالاً مع إعطاء عدد من الاختيارات والبدائل، ثم كانت المقابلة مع مدراء المكتبة المركزية بجامعة حلوان هي الأداة الثانية التي استخدمت في جمع البيانات وتم فيها إجراء مناقشات موسعة حول المعيار ذاته وذلك لاختباره من وجهة نظر من يقومون بالتطبيق، وكذلك مناقشة الوضع الراهن للمكتبة.

٦ - الدراسات السابقة:

▪ من الدراسات الأجنبية

ناقش أوبيل^١ (٢٠٠٧) في مقالة بعنوان "تقييم معايير المكتبات الأكاديمية في الفلبين" أهمية المكتبة الجامعية وخدماتها، وأشار إلى أن تقييم المكتبة الجامعية كجزء لا يتجزأ من تقييم المؤسسة الأم (الجامعة) - مشيراً بذلك إلى الاعتماد الأكاديمي - خير دليل على أهمية المكتبة الجامعية، وأنها جزء مهم منها. ثم ناقش مفهوم معايير المكتبات الجامعية الذي ينطوي على أفضل الممارسات المطابقة للواقع والمواكبة لمختلف التطورات خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن هناك ضرورة للالتزام المكتبات الجامعية بهذه المعايير والذي يعنى في المقام الأول ضمان جودة خدمات المكتبة، وفي هذا الصدد فإن الأمانة مدعون للمساهمة في التطوير المستمر لهذه المعايير لمواكبة أي تطورات مستقبلية.

أما جوديث^٢ (٢٠١١) فقد أشار في مقالة له بعنوان "قياس جودة وقيمة وتأثير المكتبات الأكاديمية: دور المعايير الخارجية" إلى أنه على الرغم من أهمية وجود المعايير وتطبيقها من جانب المكتبات الأكاديمية، إلا أن تقييم المكتبة من وجهة نظر المستفيدين والشركاء (أصحاب المصلحة) يعتبر هو الأهم، ولا بد للمكتبة أن تسوق خدماتها وأن تكون شريكا فعالا مع المستفيدين، حتى ينظر إليها دائما على أنها فعالة وحيوية، مما يعزز قيمتها تجاه المؤسسة الأم (الجامعة) ويجعلها دائما في عقول المستفيدين.

وفي دراسة لهوفمان^٣ (٢٠١٢) بعنوان "الإعداد لمدرء المكتبات الأكاديمية" ناقش خلالها أهمية وجود معايير لمن يتولى مسئولية إدارة المكتبات الجامعية وأهمية التحلي بصفات القيادة، ثم تناول قضايا التعليم والتدريب للمدرء وأشار إلى ضرورة أن يكون المسئول عن المكتبات الجامعية حاصلاً على الأقل على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات، وأوصى بالمزيد من الدراسات في هذا الصدد.

وعرضت أودرا كواتش^٤ (٢٠١٣) في دراسة بعنوان "أثر ممارسات الاعتماد على مكتبات الجامعات في كينيا" التصورات المختلفة لدى الأمناء حول معايير الاعتماد وتطبيقها في مكتباتهم، وشملت الدراسة جميع جامعات كينيا الحاصلة على الاعتراف الأكاديمي من قبل لجنة التعليم العالي في كينيا، وأظهرت النتائج أن تصورات وانطباعات الأمناء تجاه الاعتماد الأكاديمي وتطبيق المعايير الخاصة به إيجابية وأقروا بأنها أحدثت تغييرات إيجابية في مكتباتهم.

و ناقش هويك^٥ (٢٠١٣) في ورقة بعنوان "تحسين الممارسات: المعايير الإحصائية في المكتبات العالمية" مفهوم المعايير و أنها مجرد توصيات أو توجيهات أو إرشادات لا قيمة لها في حد ذاتها، و إنما تتوقف قيمتها على الاستخدام أو التطبيق بهدف التحسين و التطوير و استيعاب المتغيرات و التطورات في مختلف المجالات لاسيما مجالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وهناك ضرورة للاهتمام بالإحصائيات المكتبية و يجب أن تكون من أسفل إلى أعلى، لا كما هو الحال الآن من أعلى إلى أسفل ، بمعنى أن هناك ضرورة لأن تكون الإحصاءات على رأس كل عمل يتم في المكتبة حيث تواجه المكتبات صعوبات ثلاثة أولها تطور التقنيات و هو أبسطهم ، و ثانيهم تطوير مهارات جديدة و هي تتوقف على القدرة على التعلم، و ثالثهم تطوير البنية التنظيمية و هو أصعبهم ، و لكن لا بد من التطوير و استخدام الإحصاءات.

و في دراسة لأسوجوا (٢٠١٤)^٦ بعنوان " المكتبات في عصر المعلومات: قياس الأداء والكفاءات والقيود في المكتبات الأكاديمية في الجامعات النيجيرية" ناقش فيها تقييم أداء المكتبات الأكاديمية في نيجيريا، وتحديد العوائق التي تحول دون الأداء الفعال، وقياس مستويات المرافق وخدمات البنية التحتية في المكتبات الأكاديمية النيجيرية بما يمكنها من استيفاء معايير الاعتماد الوطنية، أو المعايير العالمية، والتغلب على المشكلات المتمثلة في البنى التحتية الفقيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم كفاية التمويل، وضعف انتشار الإنترنت، واقتترحت الدراسة التخطيط الاستراتيجي والبحث عن مصدر بديل لتمويل المكتبات الأكاديمية والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والعمل على استثمار رأس المال البشري.

■ ومن الدراسات على الصعيد العربي:

وجد الحناوي^٧ في (٢٠٠٨) وقد هدفت دراسته بعنوان " تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة" إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة

الشاملة وتطبيقها بالمكتبات الجامعية وبناء أداة قياس للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية المصرية، وأوصت الدراسة فيما أوصت بضرورة الاهتمام بتطوير المكتبات الجامعية المصرية من خلال الأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة والعمل على وجود آلية تحقق التعاون بين المكتبات الجامعية وتعمل على ربطها في شبكة إلكترونية واحدة.

واستهدفت شيماء^٨ (٢٠١١) في دراسة لها بعنوان "المعايير اللازمة لبناء المكتبات الرقمية الجامعية في ضوء مفهوم الجودة الشاملة" رصد الوضع الراهن للمكتبات الرقمية في جامعة عين شمس، وانتهت إلى بيان مدى الإفادة من تطبيقات الجودة الشاملة في تطوير هذه المكتبات الرقمية ووضعت بعض المعايير الواجب اتباعها (من وجهة نظر الباحثة) عند إنشاء المكتبات الرقمية الجامعية في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

أما الحاج^٩ (٢٠١٢) فقد استهدف في دراسة بعنوان "عمليات التحليل الاستراتيجي في المكتبات الأكاديمية في عمان" بحث خلالها العمليات التي تتم في المكتبات الأكاديمية فيما يتعلق بالتحليل الاستراتيجي لقد كان التركيز في التحليل على موارد المعلومات والدعم الإداري، والموارد البشرية والموارد المالية والمباني والمساحات؛ والمرافق والتجهيزات؛ والتعاون والاتصال، وأوصت الدراسة بمزيد من البحوث لاستكشاف وتطوير الأفكار الاستراتيجية والممارسة الفعلية في قطاع خدمات المكتبات والمعلومات في سلطنة عمان.

أما الخوالدة والخياط^{١٠} (٢٠١٣) في دراسة لهما بعنوان "تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين" فقد تناولت تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتبات كليات جامعة البلقان التطبيقية (الأردن) من وجهة نظر المستفيدين الفعليين، وأشارت النتائج إلى القصور في تطبيق مكتبات الجامعة لمعايير الجودة الشاملة وعلى ذلك أوصت الدراسة بإجراء دراسات مسحية تستهدف المقارنة بين مكتبات جامعات الأردن في تطبيق معايير الجودة الشاملة.

وفي دراسة لعبدو^{١١} (٢٠١٣) بعنوان "معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات" استهدفت التعرف على مفهوم الجودة وعلاقته بالأداء في المكتبات بصفة عامة، والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، وأشارت إلى أن تطبيق هذا المفهوم يساعد بشكل كبير على تحسين مستوى

الخدمة المقدمة، ثم عرضت الوضع الراهن لمكتبات جامعة الفرات (العراق)، وأوصت بتطبيق معايير الجودة لتحسين الخدمات المقدمة من جانب المكتبات الجامعية. أما اليوسعيدي والبيادي^{١٢} (٢٠١٤) في ورقة عمل لهما بعنوان " دور المعايير في رفع مستوى الأداء في المكتبات الأكاديمية: مقترح لوضع معايير للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن (أعلم) " قدمت إلى المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بعنوان "معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات" تتاولا فيها أهمية المعايير في رفع مستوى الأداء في المكتبات الجامعية، واستهدفا تقديم مقترح لوضع معايير للمكتبات الجامعية في سلطنة عمان يمكن أن يؤهل الاعتماد عليها للحصول على الاعتراف الأكاديمي، وأوصت بتبني المقترح من السلطات المختصة وصناع القرار.

ثانياً: الإطار النظري

يتكون الإطار النظري في هذه الدراسة من أربعة عناصر أساسية هي:

أ- عرض لـ "معايير لمكتبات التعليم العالي" الصادرة عن جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحوث

ب- عرض لـ "دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية" وكذلك عرض لـ "دليل معايير الجودة والاعتماد لجامعات وبرامج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد " الصادران عن مجلس ضمان الجودة لاتحاد الجامعات العربية.

ت- المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم).

ث- مقارنة مبسطة بين معايير جمعية المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات، ومعايير مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية، والمعيار العربي الموحد وذلك بهدف توفير الخلفية الموضوعية الأساسية فيما يتعلق بمعايير المكتبات الجامعية، وبما يسمح بالتعرف على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، ومقارنته على النطاق العربي بالمعايير الصادرة عن مجلس ضمان الجودة التابع لاتحاد الجامعات العربية، وكذلك مقارنته بالمعايير الصادرة عن جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحوث، وذلك للإسهام في تطوير المعيار في إصداراته القادمة من خلال الأخذ بمميزات المعايير الأخرى، وتلافي ما بها من

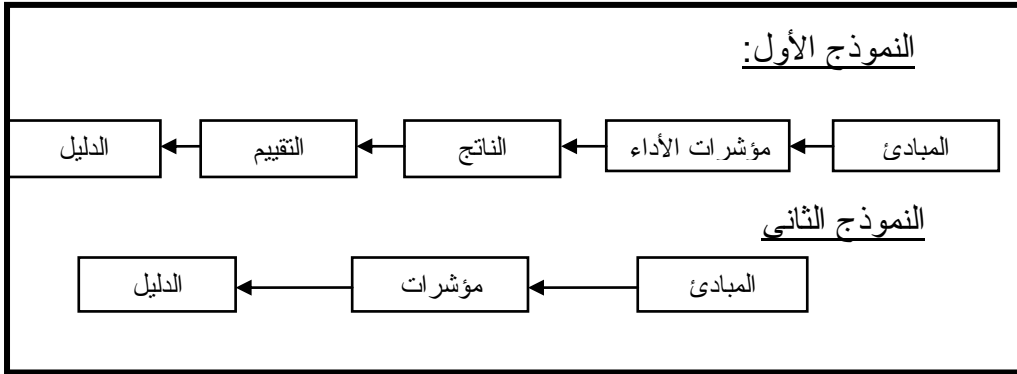
أوجه للقصور، أو ما يمكن أن يتسبب في حدوث بعض المشكلات أو عدم الفهم من جانب الأمانة عند التطبيق.

١-جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحوث^{١٣} Standards for Libraries in Higher Education

تمثل المعايير الصادرة عن جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحوث تحديث لطبعات سابقة من الأدلة والمعايير للجمعية^{١٤}:

- معايير مكتبات الكليات وصدرت في ١٩٥٩/١٩٧٥/١٩٨٦/١٩٩٥/٢٠٠٠.
 - معايير مكتبات المعاهد وصدرت منها أربع طبعات ١٩٦٠/١٩٧٩/١٩٩٠/١٩٩٤.
 - معايير المكتبات الجامعية وصدرت طبعتان خلال عامي ١٩٧٩/١٩٨٩.
- وفى عام ٢٠٠٤ أصدرت الجمعية معايير مكتبات التعليم العالي **"Standards of Libraries In Higher Education"** وهذه المعايير تصلح للتطبيق على جميع أنواع المكتبات في التعليم العالي بدءاً من المعاهد الفنية إلى الجامعات البحثية، وتركز أيضاً على دور المكتبة في الفاعلية المؤسسية.
- ومع نهاية عام ٢٠١١ أصدرت جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية "معايير لمكتبات التعليم العالي" وأصبحت تجب ما قبلها، وهي صالحة للتطبيق على كافة أنواع المكتبات الأكاديمية، على أن تراعى كل مكتبة البيئة المتفردة للمستخدمين من خدماتها والمؤسسة الأم، أما المعايير فهي:
- أ- الفاعلية المؤسسية: حيث تقوم المكتبات بتحديد وتطوير وقياس النتائج التي تسهم في الفاعلية المؤسسية وتكون النتائج لأغراض التحسين المستمر.
 - ب- القيم المهنية: حيث تعزز المكتبات قيم الحرية الفكرية وحقوق الملكية الفكرية والقيم والخصوصية والسرية والتعاون لصالح المستفيد.
 - ت- الدور التعليمي: حيث تعتبر المكتبات شريكة في الرسالة التعليمية للمؤسسة، وذلك في تطوير ودعم المعلومات التعليمية للمتعلمين الذين يستطيعون اكتشاف المعلومات والوصول إليها واستخدامها بفاعلية.
 - ث- الاكتشاف: حيث تمكن المكتبات من اكتشاف المعلومات في جميع الأشكال من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات.
 - ج- المقتنيات: حيث تتيح المكتبات الوصول إلى مجموعات كافية من حيث النوعية والعمق والتنوع والشكل والصدور لدعم الرسالة البحثية والتعليمية للمؤسسة.

- ح- الفضاء: فالمكتبات هي الفضاءات الفكرية حيث يتفاعل المستفيدون مع الأفكار في البيئات المادية والافتراضية لتوسيع عمليات التعلم لخلق معرفة جديدة.
- خ- الإدارة: حيث تشارك المكتبات في التخطيط المستمر والتقييم للاطلاع على تخصيص الموارد لتلبي رسالتها بفاعلية وكفاءة.
- د- الأفراد: حيث توفر المكتبات عدد كاف من الأفراد من حيث العدد والنوعية لضمان التفوق ونجاح العمل في بيئة ذات تغير مستمر.
- ذ- العلاقات الخارجية: حيث يمكن للمكتبات أن يكون لها علاقات خارجية وذلك من خلال استراتيجيات متعددة.
- ومن أهم ما يميز هذه المعايير أنها تقدم نموذجين إثنين لتقييم المكتبات الجامعية هما:



شكل رقم (١) النموذجين الأساسيين للتقييم في معايير ACRL
وكما يشير الشكل رقم (١) فإن هذه المعايير تهتم بالنتائج أو بالمحصلات **Outcomes** أو بدور المكتبة في الفاعلية المؤسسية والتعليمية، وما الذي أضافته المكتبة للمستفيد، وأن يتم ذلك كله بالأدلة والبراهين والإثباتات.

٢- مجلس ضمان الجودة التابع لاتحاد الجامعات العربية^{١٥}

إيماناً من الجامعة العربية بأهمية التعليم في التنمية، واستشعاراً بحاجة الجامعات العربية إلى ضبط جودة التعليم أنشأت الجامعة في مارس ٢٠٠١ مكتباً لتنسيق و تقويم و اعتماد الجامعات العربية و برامجها في الأمانة العامة للاتحاد، و قد قام هذا المكتب بإصدار أول دليل للتقويم الذاتي و الخارجي لتقويم الجامعات العربية في عام ٢٠٠٣، و في عام ٢٠٠٧ تحول هذا المكتب إلى "مجلس ضمان الجودة و الاعتماد في الجامعات العربية" الذي شكل

لجنة في نفس العام لإعادة النظر في الدليل المشار إليه، و تم تعديله و أصدر دليل التقييم الذاتي و الخارجي و الاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد في عام ٢٠٠٨ ، كما أصدر مجلس ضمان الجودة مجموعة من الأدلة هي:

- دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية^{١٦} ٢٠١١ .
 - دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد في عام^{١٧} (2008)
 - دليل التقييم الذاتي والخارجي للجامعات العربية أعضاء الاتحاد في عام^{١٨} (٢٠٠٨)
 - دليل المقاييس النوعية والمؤسسات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد في عام^{١٩} (2009)
 - دليل المعايير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية^{٢٠} (2011).
- وفي عام ٢٠١٣ أصدر مجلس ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات العربية دليلين هما:
- دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية (الطبعة الثانية)^{٢١} (٢٠١٣).
 - دليل معايير الجودة والاعتماد لجامعات وبرامج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد^{٢٢} (٢٠١٣)
- أما بالنسبة إلى الدليل الأول وهو (دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية) فهو طبعة ثانية من الدليل الصادر في ٢٠١١ بعنوان (دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية) وتتكون المعايير في الدليل الجديد من عشرة معايير يغطي كل منها أحد جوانب تقييم الجامعات، ويختص المحور الخامس بالمكتبة ومصادر التعلم الذي يتكون من ثمانية معايير أساسية(تتناول النواحي الوصفية) هي:
- توفر الأجهزة والتجهيزات والمواد والبرمجيات المناسبة للتخصص.
 - ملائمة مصادر التعلم للتخصص.
 - حسن استخدام مصادر التعلم في العملية التعليمية.
 - توفر الكتب والدوريات وتنوعها وحداثتها ومدى تغطيتها جميع مجالات المعرفة.
 - توفر مكتبة متكاملة من حيث أوعية المعلومات والتجهيزات والكوادر الفنية المتخصصة لخدمة التخصص.
 - الاشتراك في قواعد البيانات.
 - وجود نظام إلكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبة بالإضافة للمكتبات الإلكترونية.

وبالنسبة للتقييم من الناحية الكمية، فيتم من خلال نموذج يتم تعيّنته ببيانات عددية، مثل عدد الكتب الورقية وغير الورقية، وأعداد مصادر المعلومات الأخرى، وقواعد البيانات وعدد الموظفين، وأما المؤشرات فهي عشرة مؤشرات بصفة إجمالية ويلاحظ فيها عدم الارتباط المباشر مع المعايير كما أن بعضها لا يتصل بأنشطة المكتبة مثل "يتم تخزين المعلومات الخاصة بالطلبة ودرجاتهم في الحاسوب"

وبالنسبة للدليل الثاني "دليل معايير الجودة والاعتماد لجامعات وبرامج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد" وهو الخاص بالتعليم المفتوح والتعليم عن بعد فيتكون من عشرة محاور رئيسية للتقييم يختص المحور الثالث منها بالموارد البشرية والمادية والتقنية والمالية، ويندرج تحت الموارد التقنية مجموعة من المتطلبات أو المعايير الواجب توافرها وهي:

- توفر الحرية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين في الاستفادة من المكتبة والخدمات المساندة للتعلم.
- توثق علاقاتها بإقامة اتفاقيات التعاون مع المؤسسات الأخرى في مجال استغلال المكتبات وخدمات مساندة التعليم وتقويم تلك الخدمات.
- توفر المكتبات المزودة بمصادر المعلومات الحديثة المرتبطة بشبكات المعلومات المحلية والعالمية، والوسائل السمعية والبصرية، ووسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت، ومختبرات الحاسوب.
- توفر الأجواء الصحية كالتهووية والتدفئة والتكييف والأماكن والمقاعد الكافية والمريحة للمطالعة والدراسة.

أما مؤشرات جودة خدمات المكتبات التي حددتها المعايير فهي:

- تمتع العاملون في المكتبة بالعلم والمعرفة المهنية.
- تستخدم الجامعة تقنيات معلومات حديثة في المكتبة في إطار شبكة الإنترنت.
- تقي مقتنيات المكتبة باحتياجات المستفيدين وتتلاءم معها.
- تعلن الجامعة للمستفيدين من المكتبة عن المواد والخدمات الجديدة.
- تتوافر في المكتبة النشرات التعريفية حول آليات الاستخدام.
- يوجد في المكتبة نظام للشكاوى والمقترحات.
- تتوافر في المكتبة آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين.
- ترتبط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات ومراكز البحث العلمي الأخرى.
- توفر الجامعة ربطاً مباشراً بين نظام المكتبة المحوسب وأعضاء هيئة التدريس.

- يتوافر في المكتبة نظام اتصال فعال مع الخارج.
 - يتوافر في المكتبة نظام التصنيف وفق مكتبة الكونجرس للكتب الأجنبية.
 - يتوافر في المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري المعدل للكتب العربية.
 - تحتفظ المكتبة بفهرس بطاقات شامل.
 - تحتفظ المكتبة بفهرس إلكتروني Online يسهل استخدامه من قبل المستخدمين.
 - تزود المكتبة بالمقتنيات من المراجع والدوريات في مجال التخصص باستمرار.
 - توفر المكتبة المراجع البليوجرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص.
 - تتوفر في المكتبة قاعات مخصصة للمطالعة والبحث.
 - تطبق المكتبة أنظمة ضبط التزام الهدوء في قاعات المطالعة.
 - مواعيد العمل في المكتبة مناسبة للمستخدمين.
 - تتوفر في المكتبة لوحات إرشادية.
 - ترتب المقتنيات والأنظمة المستخدمة في المكتبة بحيث يسهل العودة إليها.
 - توثق الجامعة علاقاتها بالمؤسسات الأخرى في مجال المكتبات والخدمات المساندة للتعليم باستمرار.
 - ترتبط المكتبة بقواعد معلومات خارجية.
 - تخزن الكتب والدوريات في الحاسوب.
 - تتوفر في الجامعة مكتبة افتراضية.
 - توفر الجامعة فرص التطوير المهني للعاملين في المكتبات.
 - توفر الجامعة المصادر والمراجع والمجلات الأكاديمية العالمية ومجلات التعليم المفتوح لأعضاء هيئة التدريس عبر الإنترنت.
 - تستخدم المكتبة نظامًا محوسبًا لإعارة الكتب والدوريات.
- وكما هو واضح أن هذه المعايير تفصيلية ولكنها (إلى حد ما) تحدد الطريق الذي يمكن للمكتبة أن تسلكه لتقييم أنشطتها، كما أنها تحدد الأوزان والمؤشرات الكمية والوصفية، وتقدم النماذج والاستبيانات التي تساعد المكتبات في فهم المعايير أولاً ثم السعي لى تحقيقه ثانياً.
- ### ٣- المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية
- صدر المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية^{٢٣} في نوفمبر ٢٠١٣ عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)، وهو يقع في أربعة أقسام أساسية وهي:

القسم الأول: المقدمة المنهجية: وعُرض فيه للقائمين على إعداد المعيار، ثم المعيار في الاصطلاح والمفهوم ثم مجال التغطية.

القسم الثاني: أفضل الممارسات: وفيه تم عرض الإسهامات الأجنبية والعربية، وقد قسمت هذه الإسهامات إلى فئتين اثنتين:

أ- **المعايير الموحدة الشاملة:** وهي تلك التي تغطي معظم أنشطة المكتبات وتم في هذه الجزئية تناول المعايير الأجنبية والعربية كما يلي:

*فيما يتعلق بالإسهامات الأجنبية تم تناول المعايير الآتية:

- **Standards for Libraries in Higher Education**
- **Philippine Association of Academic and Research Librarians**
- **Standards for Academic Libraries**
- **Canadian Association Standards of College and University Libraries**

*فيما يتعلق بالإسهامات العربية تم تناول المعايير الآتية:

- دليل ضمان الجودة للجامعات العربية أعضاء الاتحاد
- معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية ومؤشراتها
- معايير لجنة الاعتماد الأكاديمي للترخيص والاعتماد (الإمارات)
- متطلبات النظام العماني لضمان الجودة في التعليم العالي (سلطة عمان)
- دليل ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي (ليبيا)
- معايير الترخيص والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي (قطر)
- دليل اعتماد مؤسسات التعليم العالي (مصر)
- معايير التقويم والاعتماد للبرنامج التعليمي (السعودية)
- الخطة الوطنية لتطوير برامج التعليم ومناهجه (سوريا)

ب- المعايير الموحدة الجزئية:

ومعظمها من الموجزات الإرشادية وأفضل الممارسات التي تركز على برنامج معين أو خدمة معينة وفي هذه الجزئية تم تناول المعايير الآتية:

- ACRL Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students
- Association of College and Research Libraries Standards for Faculty Status for Academic Librarians

- Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries
- ACRL's Institute for Information Literacy. Characteristics of Programs of Information Literacy that Illustrate Best Practices: A Guideline.
- Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery
- International Resource Sharing and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure
- Whole building design guide academic library

القسم الثالث: المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية:

يتكون القسم الثالث من المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية من أحد عشر معياراً أساسياً ينبثق من كل معيار منها عدداً من المؤشرات بإجمالي (٣٣٨) مؤشراً، ويتفاوت عدد المؤشرات التابعة لكل معيار من معيار لآخر، أما المعايير الأساسية فهي:

- التنظيم الإداري والمالي.
 - العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية.
 - تصميم المباني وتوزيع المساحات.
 - أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة.
 - بناء المجموعات وتميمتها.
 - أنظمة الإجراءات الفنية.
 - النظم الآلية.
 - خدمات المكتبات التقليدية.
 - خدمات المكتبات الرقمية.
 - سياسات تسويق الخدمات وآلياته.
 - الحضور الإلكتروني وآلياته.
- وكما نرى أن التفصيلات هي أهم ما يلاحظ في المعيار العربي وأنه لا يشير إلى طريقة التطبيق، أو مستوى التطبيق، أو إلى الأدلة والبراهين أو الإثباتات التي تدل على قيام المكتبة بتحقيق المعايير، ويوضح الجدول رقم (١) مقارنة مبسطة بين معايير جمعية المكتبات جمعية المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات ومعايير مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

د. خالد حسين إبراهيم

م	معايير جمعية المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات	معايير مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية	المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية
	صدرت لأول مرة في ١٩٥٩	صدرت أول مرة في ٢٠٠٣	صدرت أول مرة في ٢٠١٣
	نطاقها دولي	نطاقها عربي	نطاقها عربي
١	المعايير وصفية فقط.	المعايير نوعية ووصفية	المعايير وصفية وأحياناً كمية
٢	جاءت التعديلات في الإصدارات نتيجة للعديد من الخبرات من جانب الجهات المتخصصة وأيضاً لمواكبة التطورات العالمية في مختلف المجالات	جاءت التعديلات لمواكبة التطورات العالمية في مختلف المجالات.	الإصدار الأولى
٣	ترشد إلى كافة الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق ذلك وتترك للمكتبة أن تزيد حسبما أرادت.	ترشد إلى الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق ذلك.	لا ترشد إلى الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق المعيار.
٤	تحدد الأدلة والوثائق التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق المعايير بطريقة صحيحة.	تحدد الأدلة والوثائق التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق المعايير بطريقة صحيحة	لا تحدد الأدلة والوثائق التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق المعايير بطريقة صحيحة
٥	لا توفر نماذج جاهزة محددة يمكن التعامل وتطبيقها لتقييم عمل المكتبة	توفر بعض النماذج والاستبيانات التي يمكن الاسترشاد بها لتحقيق المعايير	لا توفر نماذج جاهزة محددة يمكن التعامل وتطبيقها لتقييم عمل المكتبة
٦	لا توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة.	توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة.	لا توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة.

جدول رقم (١) مقارنة مبسطة بي معايير جمعية المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات ومعايير مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية والمعيار العربي الموحد

ثالثاً: الإطار التطبيقي للدراسة:

تسعى الدراسة في هذا الجزء التطبيقي إلى اختبار مدى صلاحية المعيار العربي الموحد للتطبيق، وكذلك مدى تكامله وما الذي يمكن أن يشوبه عند التطبيق وقد تم ذلك من خلال قائمة مراجعة تم استقاء بياناتها من المعيار ذاته، ولكن بشكل مركز ومختصر فضلاً عن الاعتماد على المقابلة مع المدراء في المكتبة المركزية بجامعة حلوان التي تم اختيارها للتطبيق واختبار المعيار، وفيما يلي نعرض إلى نبذة مختصرة عن المكتبة ثم المعايير وتطبيقها في المكتبة المركزية والتي تضم عدد (٢٢) مكتبة فرعية، ثم نلقى نظرة عامة على المعيار العربي و تطبيقه.

تمهيد:

تقع المكتبة المركزية بجامعة حلوان في الحرم الجامعي لجامعة حلوان وتضم عدد (٢٢) مكتبة فرعية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢)، كما أن المكتبة المركزية تتولى مهمة الإشراف عليهم فنياً، أما عن مقتنياتها فتتجاوز الـ (٨٠٠٠٠٠) وعاء.

جدول رقم (٢) يوضح الكليات التابعة للمكتبة المركزية بجامعة حلوان

م	اسم الكلية	م	اسم الكلية
١.	المكتبة المركزية	٢.	التربية الرياضية (بنين)
٣.	الفنون التطبيقية	٤.	الفنون الجميلة
٥.	الحقوق	٦.	الصيدلة
٧.	التجارة	٨.	سياحة وفنادق
٩.	التربية الرياضية (بنات)	١٠.	هندسة حلوان
١١.	التربية الموسيقية	١٢.	الآداب
١٣.	حاسبات ومعلومات	١٤.	الخدمة الاجتماعية
١٥.	هندسة المطرية	١٦.	التعليم الصناعي
١٧.	التربية	١٨.	التمريض
١٩.	التربية الفنية	٢٠.	العلوم
٢١.	الاقتصاد المنزلي	٢٢.	الطب

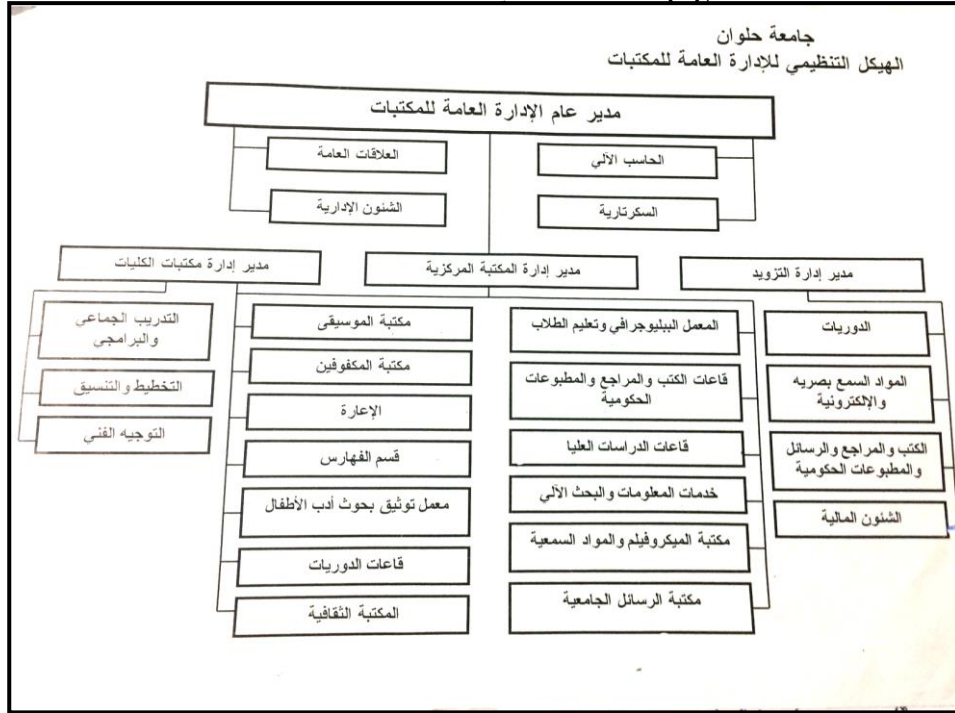
أما الميزانية فقد نمت بمعدل ٢٠% تقريباً بين ميزانية عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥ حيث أصبحت الميزانية لعام ٢٠١٤/٢٠١٥ (١٠٢٥٠٠٠) جنيهاً مصرياً بدلاً من (٨٥٠٠٠٠) جنيهاً مصرياً والتي كانت لعام ٢٠١٣/٢٠١٤، كما يوضح ذلك الجدول رقم (٣).

جدول رقم (٣) ميزانية المكتبة المركزية بجامعة حلوان والمكتبات التابعة لها

العام	الميزانية	عدد المكتبات التي تشملها الميزانية
٢٠١٤/٢٠١٣	٨٥٥.٠٠٠	٢١
٢٠١٥/٢٠١٤	١.٢٥٠.٠٠٠	٢٢
معدل الزيادة	١٧٠.٠٠٠	٢٠% تقريباً

وإدارياً فإن المكتبة المركزية بجامعة حلوان تتكون من إدارة عامة واحدة، يتبعها ثلاث إدارات، يتبعهم عشرون قسماً يغطي كل منهم أحد الأنشطة الأساسية التي تقوم بها المكتبة كما يوضح ذلك الهيكل التنظيمي لها المبين في الشكل رقم (٢)

شكل رقم (٢) الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة حلوان



وفيما يلي نعرض لما أسفرت عنه الدراسة من تطبيق للمعايير الواردة في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات الجامعية (أعلم) والذي يتكون من عدد (١١) معياراً رئيسياً-تمت الإشارة إليها في صفحة ١٥- وعدد (٦٤) عنصراً فرعياً وعدد (٣٣٨) مؤشراً، جدير بالذكر أن هذه الدراسة قد استعانت بأداتين رئيسيتين من أدوات جمع البيانات من مجتمع الدراسة -المكتبة المركزية بجامعة حلوان والمكتبات الفرعية

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

التابعة لها- هذه الأدوات كما سبقت الإشارة هي قائمة المراجعة والمقابلات مع المدير ونوابه ورؤساء الأقسام.

المعيار الأول: التنظيم الإداري والمالي:

يدور هذا المعيار حول وظائف الإدارة وأنشطتها الأساسية، خاصة فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي للمكتبة بكل ما يتضمنه ذلك من تحديد للرؤية والرسالة والأهداف، فضلاً عن التحليل البيئي SWOT ، ثم يتعرض للهيكل التنظيمي وشروطه، ثم التوظيف والتوجيه والرقابة والتمويل والتسويق وضبط الجودة وأخيراً الأمن والصيانة والنظافة، و كما يضح من الجدول رقم (٤) أن المعيار الأول يتكون من عدد(١١) عنصر و عدد (٤٤)مؤشراً و هو ما يمثل نسبة (١٣%) من إجمالي عدد المؤشرات، انطبق منها عدد (٤٢)على المكتبة المركزية بجامعة حلوان و المكتبات التابعة لها، و عددها كما سبقت الإشارة (٢٢) مكتبة و هو ما يمثل نسبة (٩٥%) منها.

ومن الملاحظ عند تطبيق هذا المعيار أن المكتبة محل الدراسة هي جزء لا يتجزأ من الجامعة (المؤسسة الأم) وبالتالي نجد أن هناك أمور مركزية مثل الهيكل التنظيمي والتمويل والأمن والصيانة والنظافة، وكما يلاحظ أن ضبط الجودة يمارس من خلال الجامعة فيما يتعلق بتحقيق معايير الاعتماد الصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (المصرية).

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

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	التخطيط	٩	✓
٢	الهيكل التنظيمي	٣	✓
٣	التوظيف	٤	✓
٤	التوجيه	٣	✓
٥	الرقابة	٣	✓
٦	التمويل	٥	✓
٧	التسويق	٢	*
٨	ضبط الجودة	١١	✓

د. خالد حسين إبراهيم

✓	٥	الأمن	٩
✓	٣	الصيانة الهندسية	١٠
✓	٣	النظافة الدورية	١١
٤٢	٤٤	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	

جدول رقم (٤) العناصر الأساسية لمعيار التنظيم المالي والإداري

المعيار الثاني: العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية:

و يتكون هذا المعيار كما يوضح الجدول رقم (٥) من عدد(٦)عناصر رئيسية و عدد(١٨) مؤشراً و هو ما يمثل نسبة (٥٠%) من إجمالي المؤشرات، و يتركز هذا المعيار حول قناعة المكتبة بأهمية الجمعيات و الاتحادات المهنية و دورها في التطوير المهني و إمداد المكتبات بكل ما هو حديث في التخصص، و من ثم ضرورة اشتراك المكتبة في هذه الجمعيات و الاتحادات المهنية، و في حقيقة الأمر فإن قناعة المكتبة وحدها ليست كافية أو هي العامل الوحيد في الاشتراك و لكن هناك في المقام الأول قناعة المكتبة ثم توفير الموارد المالية اللازمة للاشتراك، و اقد انطبق عنصرين فقط هذا المعيار و هما ما يتعلق بقناعة المكتبة بأهمية الاتحادات و الجمعيات المهنية، و الثاني ما يتعلق بالتواصل بين الموظفين و هذه الجمعيات على المستوى الشخصي.

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	الإيمان بأهمية المشاركة في الجمعيات والاتحادات المهنية	٧	*
٢	عضوية الإفلا IFLA	٢	*
٣	عضوية الاتحادات الإقليمية	٤	*
٤	عضوية الاتحادات الوطنية	١	*
٥	التواصل الإلكتروني بين الموظفين والجمعيات والاتحادات الوطنية في الخارج	٢	✓
٦	إقامة التحالفات	٢	*
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	١٨	١٦

جدول رقم (٥) العناصر الأساسية لمعيار العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية

المعيار الثالث: تصميم المباني وتوزيع المساحات:

يتكون هذا المعيار من عدد (٦) عناصر رئيسية، وعدد (٣٦) مؤشراً وهو ما يمثل نسبة (١١%) من إجمالي المؤشرات، ويغطي هذا المعيار كل ما يتعلق بالمبنى، منذ أن يبدأ التصميم ثم الإنشاء حتى الاستخدام الفعلي للمبنى، والتوظيف الصحيح للمساحات، واستيعاب كل ما يطرأ من تطورات تتعلق بمصادر المعلومات أو التجهيزات أو الموارد البشرية... الخ، ولما كانت المكتبة منشأة حديثاً، وهي جزءاً لا يتجزأ من الجامعة المنشأة حديثاً أيضاً، فقد تم إنشاؤها وفقاً للمعايير، وتم فيها مراعاة كافة الشروط والاعتبارات وعلى ذلك فقد انطبق عليها المعيار بنسبة (١٠٠%) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٦)

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	الموقع والتصميم الداخلي	٦	✓
٢	توزيع المساحات	٣	✓
٣	المساحات الاستخدامية	١١	✓
٤	القضايا الفنية المتعلقة بالمبنى	٦	✓
٥	الأثاث والتجهيزات	٧	✓
٦	التخطيط لمباني المكتبات	٢	✓
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	٣٦	٣٦

جدول رقم (٦) العناصر الأساسية لمعيار تصميم المباني وتوزيع المساحات

المعيار الرابع: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة:

يتناول هذا المعيار الأمن والسلامة وإدارة الأزمات وكما يوضح الجدول رقم (٧) فيتكون هذا المعيار من (٧) عناصر وعدد (٣٠) مؤشراً وهو ما يمثل نسبة (٩%) من إجمالي المؤشرات وقد تحقق هذا المعيار بنسبة (١٠٠%) ولكن مركزياً من خلال الجامعة فهي التي تضع سياسة الأمن والوقاية وإدارة الأزمات، والمكتبة في ذلك شأنها شأن كل المؤسسات التابعة للجامعة.

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	وجود سياسة للوقاية والأمن والسلامة	١	*
٢	وجود وحدة لإدارة الأزمات والأخطار	٥	*

د. خالد حسين إبراهيم

٣	تحديث السياسة بصفة مستمرة	١	×
٤	مراعاة المكتبة لتعليمات الأمن والسلامة	١	✓
٥	وجود امن للمبنى	٦	✓
٦	وجود امن للمجموعات	٦	✓
٧	وجود أنظمة مكافحة الحرائق	١٢	✓
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	٣٠	٢٥

جدول رقم (٧) العناصر الأساسية لمعيار أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة

المعيار الخامس: بناء المجموعات وتنميتها:

ويغطي هذا المعيار كل ما يتعلق بمعايير الانتقاء والاقتناء والجرد والاستبعاد، وكما يوضح الجدول رقم (٨) فيتكون هذا المعيار من عدد (٤) عناصر أساسية وعدد (٣٠) مؤشراً وهو ما يمثل نسبة (٩%) من إجمالي المؤشرات وهي متحققة بنسبة (١٠٠%) في المكتبة موضع الدراسة.

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	المعايير العامة	٥	✓
٢	معايير الاختيار والتزويد	١١	✓
٣	معايير الجرد	٧	✓
٤	معايير الاستبعاد	٨	✓
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	٣٠	٣٠

جدول رقم (٨) العناصر الأساسية لمعيار بناء المجموعات وتنميتها

المعيار السادس: أنظمة الإجراءات الفنية:

ويتعلق هذا المعيار بالعمليات الفنية التي تتم داخل المكتبة وكما يوضح الجدول رقم (٩) فيتكون هذا المعيار من عدد (٣) عناصر أساسية وعدد (١٧) مؤشراً وهو ما يمثل نسبة (٥%) من إجمالي المؤشرات وقد تحقق هذا المعيار بنسبة (١٠٠%)

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	المعايير العامة	٥	✓

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

✓	٤	الأدوات الاسترجاعية	٢
✓	٨	مساحات العمل الفني وتجهيزاته	٣
١٧	١٧	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	

جدول رقم (٩) العناصر الأساسية لمعيار أنظمة الإجراءات الفنية

المعيار السابع: النظم الآلية:

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	نظام إدارة المكتبة	٩	✓
٢	نظام الأرشفة الإلكتروني	٩	✗
٣	نظم المعلومات الإدارية	٤	✗
٤	نظم المعلومات الرقمية	٣	✓
١٢	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار وعدد المطبق منها	٢٥	

يتعلق المعيار السابع باستخدام المكتبة لنظم آلية متكاملة ومتوافقة مع كافة المعايير الدولية في مجال المكتبات، وكما يوضح الجدول رقم (١٠) فإن هذا المعيار يتكون من عدد(٤) عناصر أساسية و عدد(٢٥) مؤشراً، و هو ما يمثل نسبة (٧%) من إجمالي المؤشرات، و قد تحقق منهم عدد (١٢) مؤشراً ، أما ما لم يتحقق فهو ما يتعلق بالأرشفة الإلكتروني و نظم المعلومات الإدارية ، و يلاحظ أن النظام الآلي المستخدم هو نظام المستقبل، و هو ليس نظاماً عالمياً كما اشترط المعيار ، و لكنه متوافق مع المعايير الدولية، و باستثناء ذلك فقد تحقق المعيار بنسبة (١٠٠%).

جدول (١٠) العناصر الأساسية لمعيار النظم الآلية

المعيار الثامن : خدمات المكتبة الرقمية:

كما يوضح الجدول رقم (١١) فإن هذا المعيار يتكون من عدد(٤) عناصر أساسية وعدد (٣٧) مؤشراً وهو ما يمثل نسبة (١٠%) من إجمالي المؤشرات ويتعلق هذا المعيار كما يتضح من التسمية بالخدمات التقليدية فقط التي تقدمها المكتبة وهي متواجدة بالفعل وبذلك فقد تحقق هذا المعيار بنسبة (١٠٠%)

د. خالد حسين إبراهيم

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	المعايير العامة	٣	✓
٢	خدمة الإرشاد والتوجيه	٧	✓
٣	الخدمات المرجعية	١١	✓
٤	خدمات الإعارة والحجز	١٦	✓
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	٣٧	٣٧

جدول (١١) العناصر الأساسية لمعيار خدمات المكتبة التقليدية

المعيار التاسع : خدمات المكتبات الرقمية:

و يرتبط هذا المعيار أيضا بخدمات المكتبات، و لكن تلك المقدمة في شكل رقمي (إلكتروني) فقط ، وكما يوضح الجدول (١٢) فإن هذا المعيار يتكون من عدد(٣)عناصر أساسية و عدد(٢٤) مؤشراً ، و هو ما يمثل نسبة (٧%) من إجمالي المؤشرات و بذلك يكون عدد مؤشرات المعيارين الثامن و التاسع و هما المرتبطتين بخدمات المكتبات (٦١) مؤشراً، و هو ما يمثل نسبة (١٨%) من إجمالي المؤشرات ، و قد تحقق عدد (١٦) مؤشراً و هو ما يمثل نسبة (٦٧%) ، أما ما لم يتحقق فهو ما يتعلق بالخدمات المرجعية الرقمية مثل خدمة اسأل أمين المكتبة وما شابهها ، و كذلك الإذاعة الإلكترونية لأحداث المكتبة ، و بالنسبة لخدمة إعارة الحاسبات المحمولة أو الأجهزة اللوحية فهي غير موجودة في المكتبات العربية بصفة عامة.

جدول رقم (١٢) العناصر الأساسية لمعيار خدمات المكتبات الرقمية

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق *
١	خدمات الإنترنت	١	✓
٢	خدمات البريد الإلكتروني	١	✓
٣	خدمة الإعارة الداخلية للحاسبات المحمولة والأجهزة اللوحية	١	✗
٤	الخدمات المرجعية الرقمية	٤	✗
٥	البحث في قواعد البيانات	٧	✓
٦	البث الانتقائي للمعلومات	٣	✓

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

٧	الإذاعة الإلكترونية لأحداث المكتبة	٣	✘
٨	المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية	٤	✓
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	٢٤	١٦

المعيار العاشر: سياسات تسويق الخدمات وآلياته:

يتعلق هذا المعيار بعمليات التسويق لخدمات المعلومات من حيث برامج الدعاية و الإعلان عن الخدمات و العمليات الإدارية المرتبطة به، وهو يتكون هذا المعيار كما يوضح الجدول رقم (١٣) من عدد(٣) عناصر أساسية وعدد(٩) مؤشرات وهو ما يمثل نسبة (٣%) من إجمالي المؤشرات، وفيما يتعلق بتحقيق معيار التسويق فنجد أنه غير موجود كإدارة أو كجزء تنظيمي، على الرغم من وجود أنشطة تُمارس على الأرض فيما يتعلق بالإعلان عن الأنشطة التي تقوم بها المكتبة مثل مصادر المعلومات الجديدة المكتتاه ، أو الاشتراك في قواعد البيانات من خلال المكتبة الرقمية، أو عقد لندوات أو ورش عمل أو الدورات التدريبية، ويتم الإعلان عنها في بهو المكتبة، وفي موقع الجامعة على الإنترنت، فضلاً عن اضطلاع المكتبة بدورها في نشر الوعي بثقافة الجودة في الجامعة، وعلى ذلك فلم يتحقق هذا المعيار طبقاً لشروطه.

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق ✘
١	سياسات تسويق خدمات مرفق المعلومات.	٤	✘
٢	التنظيم الإداري لنشاط التسويق بالمكتبة.	٣	✘
٣	برامج وحملات دعائية	٢	✘
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	٩	٠

جدول رقم (١٣) العناصر الأساسية لمعيار سياسات تسويق الخدمات وآلياته

المعيار الحادي عشر: الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية:

ويتركز هذا المعيار كله في وجود موقع للمكتبة على الإنترنت، يتوافر فيه كافة الاشتراطات، ويتكون هذا المعيار كما يوضح الجدول رقم (١٤) من (٩) عناصر أساسية وعدد(٦٨) مؤشراً وهو ما يمثل نسبة (٢٠%) من إجمالي المؤشرات، وهي نسبة مؤثرة جداً في إجمالي المؤشرات، ولم يتحقق هذا المعيار حيث لا يوجد موقع مستقل للمكتبة، وإنما توجد فقط بعض البيانات التعريفية للمكتبة على موقع الجامعة.

د. خالد حسين إبراهيم

م	العناصر الرئيسية	عدد المؤشرات	مطبق ✓ غير مطبق ✗
١	الموقع الإلكتروني للمكتبة (الأهداف والوظائف)	٣	✗
٢	الموقع الإلكتروني للمكتبة (التصميم)	٤	✗
٣	العناصر المعيارية للموقع الإلكتروني للمكتبة	١٤	✗
٤	صفحة المكتبة الرئيسية	٦	✗
٥	الصفحة التعريفية بالمكتبة	١٣	✗
٦	الملاحة والتجول في الموقع	٤	✗
٧	المحتوى المتاح في موقع المكتبة	٦	✗
٨	الخدمات المتاحة من خلال الموقع	١٤	✗
٩	الخدمات المستحدثة ٢ web .	٣	✗
	مجموع المؤشرات الكلية للمعيار والمطبق منها	٦٨	٠

جدول رقم (١٤) العناصر الأساسية لمعيار الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية

نظرة عامة على تطبيق المعيار العربي للمكتبات الجامعية:

م	المعيار	عدد المؤشرات	نسبة المؤشر إلى إجمالي المؤشرات (%)	عدد المطبق منها	نسبة المطبق منها %
١.	التنظيم الإداري والمالي.	٤٤	١٣	٤٢	٩٥
٢.	العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية.	١٨	٥	٩	٥٠
٣.	تصميم المباني وتوزيع المساحات.	٣٦	١١	٣٦	١٠٠
٤.	أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة.	٣٠	٩	٣٠	١٠٠
٥.	بناء المجموعات وتمييزها.	٣٠	٩	٣٠	١٠٠
٦.	أنظمة الإجراءات الفنية.	١٧	٥	١٧	١٠٠
٧.	النظم الآلية.	٢٥	٧	١٢	٤٨
٨.	خدمات المكتبات التقليدية.	٣٧	١٠	٣٧	١٠٠

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

٦٧	١٦	٧	٢٤	٩. خدمات المكتبات الرقمية.
٠	٠	٣	٩	١٠. سياسات تسويق الخدمات وآلياته.
٠	٠	٢٠	٦٨	١١. الحضور الإلكتروني وآلياته.
%٦٨	٢٢٩	١٠٠ (تقريباً)	٣٣٨	١٢. المجموع
%٦٨	٢١	-----	٣١	١٣. المتوسط

وكما يوضح الجدول رقم (١٥) الذي يعرض المعايير كلها، وعدد المؤشرات المرتبطة بكل معيار، ونسبة مؤشرات كل معيار إلى إجمالي المؤشرات، وعدد ونسبة المطبق منها، نجد أن جدول رقم (١٥) المعايير الأساسية للمعيار العربي الموحد وعدد المؤشرات التابعة لها عدد المؤشرات كبير جداً، ويصعب تطبيقه، وذلك بسبب تناوله لتفاصيل كثيرة، و كان من الأفضل أن تُترك للمكتبة الحرة في التطبيق حسب إمكانياتها المتاحة و بيئتها و الظروف المحيطة ، كما أن عدم التوازن بين عدد المؤشرات الخاصة بكل معيار في الأقسام الأساسية الـ (١١) معيار قد يتسبب في التقييم الإيجابي أو السلبي للمكتبة ، حيث إن المعيار الأخير و الخاص بالحضور الإلكتروني محدد له عدد (٦٨) مؤشراً و المعيار الأول محدد له (٤٤) مؤشراً فيكون مجموعهما (١١٢) مؤشراً، و هو ما يمثل نسبة (٣٣%) أي أن ثلث المؤشرات تتركز في معيارين أساسيين من إجمالي (١١) معياراً ، و على ذلك فهذين المعيارين سوف يكون لهما أثر كبير في التطبيق للمعيار العربي الموحد، سواء بالسلب أو الإيجاب ، و في هذه الدراسة كان التأثير بالسلب فيما يتعلق بالمعيار الحادي عشر و الخاص بالحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية ، و الذي لم يتوفر في المكتبة موضع الدراسة، و بالتالي فقد أثر معياراً واحداً سلباً بنسبة ٢٠% و بالطبع هي نسبة مؤثرة، و ذلك على الرغم من وجود أنشطة أخرى تتعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ووجود مكتبة رقمية .

رابعاً: النتائج والتوصيات:

١-النتائج: استطاعت الدراسة التوصل إلى النتائج التالية:

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

- ب- على الرغم من أهمية الشروح والتفسيرات للمعايير إلا أن الإسهاب في بعض الأحيان قد يعوق التطبيق، وربما يؤدي تقييم المكتبة باستخدام هذه المعايير ومؤشراتها إلى تقدير مغاير للحقيقة.
- ت- هناك تفاوت شديد في عدد المؤشرات التي تتبع كل معيار حيث نجد أن عدد المؤشرات التابعة للمعيار العاشر والخاص بتسويق الخدمات وآلياته هو (٣) مؤشرات فقط، في حين أن المؤشرات التابعة للمعيار الحادي عشر والخاص بالحضور الإلكتروني آلياته هو (٦٨) مؤشراً، وهذا ما يعادل أكثر من (٢٠) ضعف.
- ث- الخصوصية الفردية لكل معيار من حيث الصياغة، وترتيب عناصره الفرعية وطريقة التقييم المستخدمة مما يشعر القارئ بأن المعيار ليس كياناً متسقاً واحداً.
- ج- على الرغم من التأثير المتنامي للتطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كافة الأنشطة البشرية، لاسيما خدمات المكتبات الأمر الذي لا يجعل هناك حدود فاصلة داخل المكتبة بين ما هو تقليدي وما هو إلكتروني، إلا أن المعيار قد فصل بين الخدمات التقليدية والإلكترونية.
- ح- لا يورد المعيار ولا يحدد الإثباتات والبراهين أو الأدلة التي تساعد المكتبة في التعرف على اجتيازها لمعيار معين أو لتحقيقها لمؤشراته.
- خ- أن درجة تحقيق كل معيار تكون من خلال تحقيق المؤشرات المرتبطة به، ولا تتعلق بمستوى التحقيق، أو نوعية التحقيق، أو السبيل الذي اتخذته المكتبة للتحقيق، أو الجودة في الأداء.
- د- لما كانت المكتبة الجامعية جزءاً لا يتجزأ من الجامعة (المؤسسة الأم) فإن الجامعة تتحكم في أمور كثيرة لاسيما القوانين واللوائح والأمور المالية وغيرها وهذا ما لم يأخذه المعيار في الاعتبار.

٢ - التوصيات : فيما يلي نورد أهم التوصيات:

- أ- تجنب الإسهاب في المؤشرات والعمل على ضبطها وتركيزها في أقل عدد ممكن حتى يمكن للمكتبة أن تتعامل معها وتطبقها.
- ب- ضم المعيارين الثامن والتاسع في معيار واحد يختص بخدمات المكتبات حيث لا توجد حدود فاصلة بين ما هو تقليدي وما هو إلكتروني، كما أن أغلب المستفيدين يتعاملون مع خدمات المكتبة ككيان واحد يكمل كل منهما الآخر.

- ت- إحداهن نوع من التوازن بين عدد المؤشرات الخاصة بالمعايير بحيث لا تكون عدد مؤشرات أحد المعايير أضعاف المعايير الأخرى، فضلاً عن أن استخدام هذه المؤشرات من جانب المكتبة يمكن أن يعطى مؤشراً أقرب للحقيقة.
- ث- إعادة الصياغة بما يحقق التناغم بين المعايير وبين المؤشرات خاصة فيما يلي:
- ترتيب العناصر الفرعية للمعيار.
 - الثبات على طريقة واحدة في سرد العناصر.
 - الثبات على طريقة واحدة في الترقيم وشرحها وبيانها للقارئ.
 - المراجعة اللغوية لتلافى الأخطاء الإملائية وتكرار بعض المفردات أو العبارات.
 - الثبات على كتابة أو عدم كتابة المصطلحات باللغة الإنجليزية في كل المعايير.
- ج- مراعاة الفروق الفردية بين المكتبات الجامعية، وإعطاء حرية أكبر للمكتبة في التقييم من خلال طرح البدائل والشرح والتفسيرات، ولكن ليس في نص المعيار أو مؤشرات.
- ح- تحديد الأدلة والبراهين والإثباتات التي يمكن لمكتبة من خلالها التأكد من تطبيق المعيار.
- خ- تقديم نماذج مثل الاستبيانات على سبيل المثال تتناول البيانات الواردة فيها عناصر المعايير ومؤشراتها وبدائل الاختيارات وتوزيع الدرجات النسبية لكل معيار أو مؤشر، بحيث يمكن للمكتبة على فترات زمنية منتظمة حسب ظروفها أن تقوم بتعبئة هذا الاستبيان وتقوم هي بنفسها بتقييم أنشطتها وتعطى لنفسها الدرجة، وذلك قبل أن يتم تقييمها من الجامعة أو من جهات خارجية، ويمكنها بذلك التحسين والتطوير والتجويد وهو ما تهدف إليه كافة المعايير.
- د- الدعوة إلى عقد الكثير من ورش العمل في المكتبات الجامعية لمناقشة المعيار والتحديد الدقيق لمشكلات التطبيق، ويمكن في هذا الصدد الاستفادة من التطبيقات المتاحة لوسائل الاتصال الاجتماعي، وذلك بهدف خلق مساهمة فاعلة من جانب الأمانة لمناقشة المعيار الأمر الذي يخلق وعياً بأهمية هذا المعيار، ويجعل الأمانة يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ منه فيبادروا هم من تلقاء أنفسهم بتطبيقه.

- ¹ Obille, K.L.B. An Evaluation of standards for academic libraries in the Philippines. Journal of Philippine Librarianship, 27(one&2). (2007), 109-150
- ² Judith Broady - Preston, Alison Lobo. Measuring the quality, value and impact of academic libraries: the role of external standards. Performance Measurement and Metrics(2011)P 122-135
- ³ Hoffman, Starr .THE PREPARATION OF ACADEMIC LIBRARY ADMINISTRATORS .TEXAS:UNIVERSITY OF NORTH TEXAS,2011
- ⁴ ODERA-KWACH, BEATRICE ACHIENG. THE IMPACT OF EXTERNAL QUALITY ASSURANCE ON UNIVERSITY LIBRARIES IN KENYA.SOUTH AFRICA: UNIVERSITY OF SOUTH AFRICA, 2011.
- ⁵ Høivik, Tord. Improving practices. Statistical standards in global libraries .In Ifla WLIC,Singapore,2013.Available at:<http://library.ifla.org/229/1/177-hoivik-en.pdf>
- ⁶ Asogwa,Brendan Eze .Libraries in the information age: A measure of performance, competencies and constraints in academic libraries in Nigerian universities. The Electronic Library, Vol. 32 Iss 5(2014) pp.603 - 621
- ⁷ الحناوي، حسن احمد. تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة؛ إشراف غادة عبد المنعم، أماني زكريا الرمادي. الإسكندرية: الحناوي، ٢٠٠٨ أطروحة دكتوراه
- ⁸ المعايير اللازمة لبناء المكتبات الرقمية الجامعية في ضوء مفهوم الجودة الشاملة. القاهرة: جامعة عين شمس كلية التربية، ٢٠١١
- ⁹ Khalfan Al Hijji . Strategic analysis process at academic libraries in Oman. Library Management, Vol. 33 Iss 4/5(2012) pp. 307 - 323
- ¹⁰ محمد عبد الله الخوالدة، ماجد محمد الخياط. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقان التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. مج ٢١، ع (٢٠١٣)
- ¹¹ أحمد إبراهيم عبدو .معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات؛ إشراف أماني رفعت وعلياء مطاوع. القاهرة: جامعة القاهرة، ٢٠١٣. أطروحة ماجستير.

¹² يعقوب بن علي البورسعيدى، وليد على بن سالم البادى. دور المعايير في رفع مستوى الأداء في المكتبات الأكاديمية كمقترح لوضع معايير للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن أ.ع.م. بحث مقدم للمؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات". تونس-الحمامات ٢٨-٣٠/١٠/٢٠١٤. ٢٣ ص.

¹³ The Association of College and Research Libraries. A division of The American Library Association. Standards for libraries in higher education. Approved by the ACRL board of directors. Chicago: ACRL, 2011

¹⁴ عبد الله حسين. قراءة في متن دليل معايير المكتبات في التعليم العالي. متاح على www.naseej.com

¹⁵ <http://aaru.ju.edu.jo/Pages/qoqc.aspx>

¹⁶ جامعة الدول العربية. مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية. إشراف صالح هاشم؛ إعداد فيصل عبد الله الحاج ... وآخ. عمان: المجلس، ٢٠١١.

¹⁷ - جامعة الدول العربية. مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان: المجلس، ٢٠٠٨.

¹⁸ جامعة الدول العربية. مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. ط٢. عمان: المجلس، ٢٠٠٨.

¹⁹ جامعة الدول العربية. مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. إشراف صالح هاشم؛ إعداد فيصل عبد الله الحاج، سوسن شاكرا مجيد، إلياس جريسات. عمان: المجلس، ٢٠٠٩.

²⁰ جامعة الدول العربية. مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل المعايير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. إعداد سوسن شاكرا مجيد. عمان: المجلس، ٢٠٠٩.

²¹ جامعة الدول العربية. مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية. ط٢. عمان: المجلس، ٢٠١٣.

²² جامعة الدول العربية. مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل معايير الجودة والاعتماد لجامعات وبرامج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد. عمان: المجلس، ٢٠١٣.

²³ الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). المعيار العربي للمكتبات الجامعية. إشراف حسن عواد السريحي، إعداد شريف كامل شاهين، أسامة السيد محمود يسرية عبد الحليم زايد. جدة: الاتحاد، ٢٠١٣.