

وسائل قياس أداء خدمات المكتبات الجامعية ومعايير تقييم المهام: دراسة نظرية

م.م.فاضل عبد علي خرميط
جامعة واسط- كلية الإدارة والاقتصاد

الخلاصة:-

هدفت الدراسة إلى معرفة وسائل قياس الأداء الناجحة. والتعرف على متطلبات تفعيل أداء خدمات المكتبات الجامعية و التعرف على موجبات قياس الأداء للمكتبات الجامعية كذلك التعرف على متطلبات نجاح أدوات. استعملت الدراسة المنهج الوثائقي، وتوصلت إلى عدد من النتائج من أهمها- وجود أدوات قياس فعالة في تحديد المشاكل التي تعيق تطوير الأداء للخدمات المكتبية إذا ما تم استغلالها يمكن السيطرة على سبل تطوير الخدمات كذلك من خلال الدراسة اتضح إن استعمال وسائل القياس تساعد في الوقوف على مسببات ضعف الأداء إذ إنها تمثل أدوات ضبط لكل مستويات الخدمات ومختلف أنواعها ويمكن تطويرها وفقا للحاجة لما تحتوي من مرونة وسهولة في التطبيق كذلك أشارت الدراسة إلى عدد من المقترحات والتوصيات من أهمها استغلال إمكانات القياس والتقييم وتدعيمها بوسائل أكثر فاعلية وتعميمها على جميع المصالح والهياكل التنظيمية في المكتبات الجامعية وتطبيق الإدارة العلمية لتوجيه الأعمال والخدمات نحو الأفضل ، وذلك لبناء إستراتيجية عمل مضبوطة لمراقبة ومتابعة تحقيق الأهداف المرجوة بعيداً عن الانعزالية والارتجالية في العمل من خلال استعمال أدوات الإدارة العلمية ومن بينها القياس والتقييم.

المقدمة:-

تعد المكتبة الجامعية من بين الأسس والمرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في تحسين مستوى الأداء الجامعي من جانب ، و تطوير البحث العلمي من جانب اخر، وذلك تبعا للتطورات التي تتطلبها وظائفها أعمالها عبر مرور الزمن، فبعد أن كانت بدايتها مجرد مكان لحفظ الإنتاج الفكري، ووضعه تحت تصرف الباحثين، أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر، و صارت خلية نشطة، حية، متجددة، و مركزا ضروريا في عمليات حفظ المعلومات ،و تنظيمها وتحليلها، و نشرها، على المستوى الجامعي وصارت مشمولة في أدوات القياس وضرورات التقويم. وتسعى كثير من المكتبات ومراكز المعلومات أيا كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز excellence الذي يعد مثالا يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، اذ تقوم تلك المؤسسات باستعمال العديد من الإستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها.ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بالقياس والتقويم بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها. لذا، يعد القياس من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية منشأة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية.إن المتتبع لفكرة قياس التقويم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات سيلاحظ أن الاهتمام بهذه الفكرة قديم جدا قدم المكتبات نفسها وما تحويه من مصادر. وبمعنى آخر، فإن الاهتمام بجودة الخدمات والإقرار بأن على مقدمي خدمات المكتبات والمعلومات واجب دعم معايير المكتبات ليس موضوعا جديدا. ولكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في التركيز على أهمية عملية استعمال الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق برامج التقويم والتقويم والقياس، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقويم مستويات الأداء والمحافظة على مستويات عالية من الأداء الإداري والفني من خلال

تطبيق تلك البرامج. لذلك تحاول هذه الدراسة التعرف على وسائل تحديد المشاكل ومن ثم وضعها بين يدي القارئ ولاسيما المتخصص في العمل على رفع جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات وذلك لأجل توفير قاعدة معلومات لإدارة المكتبات من اجل معرفة نقاط القوة والضعف فيها، وبالتالي مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم وما مدى اختلاف المعايير التي تعتمد عليها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيد اعتمادا على أدوات القياس. مشكلة الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:

١- ماهي الوسائل التي يمكن من خلالها قياس أداء خدمات المكتبات الجامعية

٢- ما هي متطلبات تفعيل أداء خدمات المكتبات الجامعية

٣- ما هي موجبات قياس الأداء للمكتبات الجامعية

٤- ما هي متطلبات إنجاح أداة القياس

أهداف الدراسة:

١- س

أهمية الدراسة:

بالنظر إلى أهمية المكتبات الجامعية ودورها في رفد الباحثين والدارسين في مختلف المجالات العلمية والمعرفية وما يمكن أن تقدمه من خدمات والمستوى الذي يمكن إن تقدم فيه لذلك جاءت أهمية هذه الدراسة بمستوى أهمية تقديم الخدمات كونها تساعد في معرفة وسائل تقييم عمل تلك الخدمات وطريق الوقوف على سبل تطوير مستويات تقديم الخدمة .

منهاج البحث:

استخدم في الدراسة منهاج البحث العلمي الوثائقي.

تعريف المكتبة الجامعية

عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في واد واحد . اذ عرفها سعيد أحمد حسن بأنها "ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا، وهو مجتمع الأساتذة و الطلبة و الإدارات المختلفة في الجامعة، أو الكلية، أو المعهد. اذ توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها . من أجل خدمة أهداف و أغراض هذه الجامعة". وفي تعريف آخر له "عبارة عن مجموعة من الكتب و المخطوطات و الوثائق والسجلات و الدوريات و غيرها من المواد، منظمة تنظيما مناسباً لخدمة طوائف معينة(١).

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات المكتبة الجامعية بأنها " مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه و تديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات(٢).

وذكر السيد النشار بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ و تمول و تدار من قبل الجامعات أو الكليات أو المعاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة و المدرسين و العاملين في هذه المؤسسات (٣) و عرفها **NORMAN**

HIGHAM في كتابه "The Library in The University" المكتبة هي

لب و جوهر الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي و مركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم و بحث، و كذا خلق المعرفة الجديدة و نقل العلم و المعرفة و ثقافة الحاضر و الماضي للأجيال(٤)

أقسام خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية :-

يرى معظم المتخصصين فى علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى الآتى :-

أولاً : الخدمات الفنية :-

أو الخدمات غير المباشرة **Technical Services** ويقصد بالخدمات الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعلميات الفنية التى يقوم بها العاملون من غير أن يراهم المستفيد مباشرة ، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات . وتشتمل الخدمات الفنية والطب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات ، فضلا عن علميات الفهرسة والتصنيف والأعداد الببليوجرافى لها .

ثانياً : الخدمات العامة :-

أو الخدمات المباشرة **Public services** والخدمات العامة أو المباشرة أو خدمات المستفيدين مباشرة . وتشتمل هذه الخدمات : الإعارة ، والخدمة المرجعية والإرشادية ، الخدمات الإعلامية ، وخدمات الدوريات وغيرها ، وأصبحت الخدمات المكتبية والمعلوماتية متداخلة ولم تعد عملية الفصل بين الخدمات الفنية والعامة سهلة هذه الأيام

متطلبات خدمات المكتبات الجامعية

تتطلب خدمات المكتبات والمعلومات مجموعة من النقاط الأساسية التى لابد من توفيرها لكي تكون هذه الخدمات فاعلة ، وتتلخص هذه المتطلبات بما يأتى :-
مخصصات مالية أو موازنة كافية

مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها وأشكالها

كادر بشرى مؤهل ومتخصص ومدرب على تقديم هذه الخدمات

بيئة ومناخ وجو عام وتسهيلات مناسبة للقراءة والمطالعة والبحث .

وفى مجتمعات المكتبات تتفاوت الخدمات المكتبية بين المكتبات الجامعية والمكتبات العامة والمكتبات المتخصصة ، ومكتبات الأطفال بسبب الوضع الخصوصى لكل مكتبة وسيتم ذكر الخدمات المكتبية التى تقدمها المكتبات الجامعية بشكل عام .

الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية

خدمات الإعارة:- تعد الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية وإحدى المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستخدمين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وتتم الإعارة لفئات مختلفة من الجامعة من طلبة عاديين وطلبة دراسات عليا، وأعضاء هيئة تدريس، وإداريين تشمل خدمات الإعارة في المكتبات ما يلي :-

المطالعة :- أو القراءة الداخلية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات داخل المكتبة الجامعية كإعارة الكتب المرجعية داخل المكتبة ولا يسمح بإخراجها خارج المكتبة وبذلك تتم المطالعة في الداخل فضلا عن السماح للمستخدمين بالمطالعة لمختلف المطبوعات الأخرى.

الإعارة الخارجية : وهي الإعارة التي يستطيع المستخدم فيها إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو أي مكان آخر
تجديد الإعارة :- للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولازال المستعير بحاجة لها .

حجز الكتب : عند استرجاعها لبعض المستخدمين الذين هم بحاجة قوية لها

متابعة المواد :- المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك

الإعارة المتبادلة :- بين المكتبات المختلفة

٢- الخدمات المرجعية :- تقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيسيين :-

١- الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل :-

١- الإجابة الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر . وإرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة . وتعليم المستفيدين على استعمال المراجع المختلفة . وتقويم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببلوجرافية له عند الضرورة

ب - الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل :- اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم . وترتيب المراجع على رفوف و أعاده المراجع إلى إمكانها الصحيحة . التقويم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة . وتكثير الخدمة في هذا المجال في رسائل الماجستير والدكتوراة والدوريات العلمية خاصة لطلاب الدراسات العليا في معظم المكتبات

٣ - خدمات الإحاطة الجارية : وهى عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات . واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة وتعد خدمة البث الانتقالي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية . وتهدف إلى أبقاء المستفيد متماشيا مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعدلها بين الحين والآخر . وأن ما يميز خدمة البث الانتقالي خدمة الإحاطة الجارية هو ضرورة استعمال الحاسب الآلي لتقديمها . بعض المكتبات تصدر مجلة الإحاطة الجارية (Current awareness) (وهى مجلة تحتوى على جداول المحتويات لعدد من الدوريات المحلية والعربية المنتقاة ومتابعتها) .

٤ - خدمات البحث بالاتصال المباشر :- وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الالى والمحطات الطرفية (Terminals) التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة ألياً أما خطوات الخدمة فتتلخص في مقابلة المستفيد قبل إجراء

البحث لفهم طبيعة حاجته للمعلومات بدقة من خدمة تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث ، اختيار قاعدة او قواعد المعلومات المناسبة للاتصال بنظام المعلومات المناسب وأجراء البحث المباشر ، وتقويم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها . وتقدم من خلال البحث فى قواعد البيانات المخزنة على اسطوانات الليزر CD-ROM الموجودة بالمكتبة . وتقدم بعض المكتبات الجامعية خدمة البحث عن طريق الخط المباشر **On-Line search** من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تشترك بها المكتبة دون مقابل البحث على شبكة الإنترنت . تقوم البعض من المكتبات بتوفير مقالات وأبحاث مطبوعة كاملة من قواعد بيانات تعطي خدمة (**Full Text**) عن طريق شبكة الإنترنت .

٥- خدمات التصوير والاستنساخ :- وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها ، لأنها تعد خدمة مكملة لخدمة الإعارة ، بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم ، تشارك هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة وتقوم بتوفير خدمة المسح الضوئى **Scanning** من أجل مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون إليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة .

٦- خدمات تدريب المستفيدين :- من ابرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص وتتمثل فى تدريب المستفيدين على كيفية استعمال المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم . إن تدريب المستفيدين على كيفية الاستعمال تعد قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة)

٧-أعداد قوائم ببليوجرافية :- سواء أكانت هذه القوائم بأسماء المؤلفين أو العناوين أو الموضوعات وطبعتها على الورق أو نسخها على قرص ضوئي مرن ياذ تكون متوفرة لروادها (٥)

موجبات القياس والتقويم في المكتبات الجامعية:-

فضلا عما عرضناه في المقدمة يمكن القول إن المكتبات الجامعية قد واجهت الكثير من التغيرات والتحديات بعد دخول التقنية الحديثة، مما أدى إلى زيادة تكاليف التشغيل للمرافق ومع قلة الموارد المالية زادت الأعباء على المكتبات فتجاوزت النفقات نمو الموارد ، فأصبحت الجهات والهيئات الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات معنية بتوفير خدمات جيدة مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة. وانطلاقاً من ذلك قامت تلك الهيئات والمنظمات والجمعيات بإعداد الأساليب الفنية المتنوعة للمساعدة في القياس والتقويم ، إذ أنهما يؤديان دوراً مهماً في تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات(٦) فالقياس والتقويم يهدفان إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ووصولاً بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كما وكيفا، فالتطوير يبدأ بالقياس وينتهي بالتقويم. فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم. يعد القياس إحدى وسائل التقويم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن التقويم أعم وأشمل من القياس (٧)

فالقيااس : MEASUREMENT تقدير الأشياء والمستويات سواء أكانت خدمات ، مستفيدون، تقنية تقديراً كميأ.

فالقيااس في أضيق معنى له من التقويم هو " جمع معلومات كمية عن الموضوع المراد قياسه

العوامل المؤثرة بالقياس

١- طبيعة الأشياء المراد قياسها: فهناك أشياء يمكن قياسها بطريقة مباشرة في

المكتبات ومراكز المعلومات مثل خدمات الإعارة الخارجية، وهناك أشياء من الصعوبة قياسها مثل كمية الإعارة الداخلية.

٢- كفاءة القائمين على القياس: ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي ووضوح الرؤية أمامهم بالنسبة لأهداف عملية القياس.

٣- أساليب القياس المستخدمة: هل هي أساليب كمية أم نوعية. فالأساليب الكمية أكثر دقة ووضوحاً لأنها تعتمد على الحقائق والأرقام. مثل الإحصاءات المكتبية أما الأساليب النوعية فتخضع للعوامل الشخصية

وهناك عدة متطلبات لإنجاح أداة القياس وهي كالاتي:

١- دعم الإدارة

٢- الفهم التام للأساسيات التي يقوم عليها المقياس

٣- العناية والاهتمام بالتفاصيل، وإتباع الإجراءات المناسبة للقيام بالقياس.

أنواع القياسات types of measurement

١- قياس رضا المستفيدين بشكل عام عن طريق إجابة المستفيد عن مدى نجاح زيارته واستفادته من أنشطة المكتبة المتعددة، ومدى سهولة استعمال المكتبة، ومدى رضائه بشكل عام من زيارة للمكتبة في هذا اليوم.

٢- إتاحة المواد واستعمالها عن طريق الإعارة الخارجية وعدد مرات إعارة المواد خارج المكتبة ويتضمن الإعارة والتجديد والحجز وغيرها، والإعارة الداخلية، وإتاحة المواد عن طريق نسبة نجاح المستفيد في عملية البحث عن المواد المطلوبة أثناء زيارته للمكتبة، وأيضاً تأخر المواد المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة أو ليست موجودة على الرف تقاس هذه الطريقة من خلال الوقت الذي ينتظره المستفيد في الحصول على المواد المطلوبة ويمكن قياسها من خلال حساب نسبة توفر المواد المطلوبة في خلال عدة أيام .

٣ - استعمال المكتبة وإمكانياتها وتشمل عدد مرتادي المكتبة (الحضور)، والاستعمال عن بعد ويتضمن عدد استعمالات المكتب حين لم يحضر المستفيد للمكتبة مثل توصيل الوثائق والدخول على فهارس المكتبة أو غيرها من قواعد البيانات المتوافرة عن طريق طرفيات خارج المكتبة أو الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس لطلب المواد أو الخدمات، أو نسبة الوقت عن طريق حساب معدل الوقت الذي يكون فيه المكان مشغولاً، والإمكانيات تتضمن مقاعد المستخدمين، المعامل، الأجهزة التي يستخدمها المستفيد مثل أجهزة التصوير، وأيضاً يشمل هذا المقياس متوسط عدد المستخدمين لمواقع الخدمات العامة مثل الإعارة والمراجع ومكتب المعلومات، وأيضاً استعمال المبنى ويمكن حسابه عن طريق متوسط عدد مرتادي المكتبة في وقت واحد

٤ - التي تتم من خلال استعمال التوصيات والتفسيرات التي تتم في هذا القسم من قبل المسؤولين عن قسم المراجع، وقياس مدى الرضا عن الخدمة المرجعية، ورضا المستفيدين عن الأداء وكذلك عن مخرجات البحث، والرضاء بشكل عام عن البحث عن طريق الاتصال المباشر. ولابد أن يتوفر في المقياس الجيد عدة معايير منها الصدق، والثبات، وأن يكون عملي أو واقعي، وأن تكون مخرجات القياس نافعة أو صالحة وتزود متخذي القرار بالمعلومات أما التقويم فيمكن تعريفه بأنه " عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط، وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقويم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام "

فالتقويم ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة وينبغي أن تتم عملية التقويم في وجود أهداف محددة، والتقويم قد يكون باهظ التكلفة إذا افتقر إلى تحديد أهداف واضحة بالنسبة للقائمين على هذا العمل، فهو عملية أساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة لمعرفة نواحي الضعف والقوة وذلك من أجل الوصول إلى حل للمشاكل

المتعلقة بالعمل والارتقاء به

الفرق بين القياس والتقويم:

يرتبط القياس والتقويم في أن القياس يعتبر من الوسائل التي يستخدمها التقويم في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة الظاهرة والتي يكون على أساسها التقويم وإصدار الأحكام. فالقياس يقف عند إمدادنا بالبيانات، بينما التقويم يهتم بإصدار الأحكام والتوصيات بناء على البيانات التي يمدنا بها القياس. ويستخدم كل من القياس والتقويم في تحديد فاعلية الخدمة إذ يهتم القياس بتحديد التغيرات التي تطرأ على الخدمة المكتبية من خلال المعلومات التي يقدمها لدراسة الظاهرة، أما التقويم فمن شأنه أنه يهتم بتحديد قيمة هذه التغيرات أو النتائج التي تحققت. فالقياس والتقويم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما البعض عند دراسة ظاهرة ما (٨) وقد يرى بعض الباحثين ، أن طلب التقويم المستمر للخدمات المكتبية أمر له ما يبرره. وأن التقويم يمكن أن يساعد في توضيح مستوى الإنجاز الذي تتم به الخدمة حالياً. إذ أن معظم المكاتب تستخدم بيانات التقويم لمقارنة خدماتها ومواردها بخدمات وموارد مكاتب متشابهة لها في الحجم والنوع فالتقويم أداة إدارية تهدف إلى تحديد مواطن القوة والمعوقات أو الصعوبات واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمة. (٩)

ويرى الوردى والمالكي (١٠) أن تقييم خدمات المعلومات هو دراسة لمدى إمكانية هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستفيدين منها ، أي دراسة إمكانية الخدمات على تلبية طلبات و احتياجات المستفيدين. وذكرنا أيضاً أن المستفيدين من مؤسسات المعلومات يقومون بتقييم خدمات المعلومات بوعي منهم أو دون وعي بناء على التكلفة والزمن ومدى جودة الخدمة المقدمة .

أهداف تقييم أي خدمة مكتبية

الهدف من أي خدمة المكتبية هو خدمة المستفيدين أو رواد المكتبة، وحتى يتحقق الهدف النهائي من عملية التقويم هو رضا المستفيدين. ويتوقف نجاح هذه الخدمة هو تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة ويمكن تحديد أغراض تقييم الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات بالآتي :

١- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة الجامعية.

٢- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

٣- التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة

٤- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة

٥- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقويمها.

٦- تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.

٧- التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية.

ونجد أن الهدف من التقويم ليس فقط جمع البيانات وإنما تحليلها واستعمالها لقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخدمات المكتبية، ومن ثم يتحقق الهدف النهائي للمكتبة هو خدمة الرواد.

طرق التقويم

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المكتبات لإجراء عملية التقويم ولقياس الخدمات المكتبية المقدمة، إذ يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدمه مكتبة ما بأحد

الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب ، ومن ثم عمل التقويم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق أو الأساليب الآتي:

١- المقابلة الشخصية (INTERVIEW) مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وتساهم المقابلة في

مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد التقويمها

٢- الملاحظة (Observation) اذ يمكن استعمالها كأداة لقياس فعالية

الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن أسئلة المقابلة أو الاستبيان. وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء

عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة

- الاستبيانات (Questionnaires) وهي من أكثر الأدوات استعمالا في قياس

مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقويم بصفة عامة والتقويم الداخلي للخدمات المكتبية

بالمكتبة بصفة خاصة، وذلك لقياس فاعلية الخدمات ففي مقابلة احتياجات المستفيدين من المعلومات

٣- المنهج الإحصائي (Statistical methods) يعد من وسائل التقويم

المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة، وهو عبارة عن خدمات معينة وهي تساهم في صنع التعميم العلمية من البيانات، ويمكن التأكد من صحة

هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات

٤- دراسة الحالة (Case studies) ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة

معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان.

ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت. (١١).

٥- المعايير الموحدة (**standard**) هي " عبارة عن مجموعة من القواعد والتي لا تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجة لجمهور المستفيدين وتكون ذات جودة نوعية ، فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات وعند وضع المواصفات المعيارية ينبغي مراعاة عدة اعتبارات أساسية منها الوضوح التام للمواصفات المعيارية إذ يستطيع فهمها القائمين في عملية التقويم وكذلك الذين لا يعملون في التقويم فالمواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب تحويلها إلى معايير فعالة، و تكون دقيقة وقابلة للقياس، وفهم جمهور المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة، واختيار الأهداف في ضوء فهم جمهور المستفيدين، والمرونة الكاملة، وأيضاً المراجعة المستمرة للمواصفات المعيارية لتعكس الحاجات المتغيرة. فالمعايير عبارة عن أداة قياس لكل من الأداء والخدمة، بهدف تقويم هذه العمليات وإصدار الأحكام عليها لتطويرها والارتقاء بها وهي أداة قابلة للقياس، وبالتالي تيسر إجراء التقويم، فحين تطبق هذه المواصفات على مجال المكتبات فإن مصطلح المواصفات المعيارية يشير إلى مجموعة من الإرشادات أو الممارسات الموصى بها التي قامت بإعدادها مجموعة من الخبراء والتي تعمل على تطويرها تحت مظلة إحدى الجمعيات أو المؤسسات المهنية على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي ويشير لا نكستر إلى نوعين من المواصفات المعيارية وهي: مواصفات فنية **technical standards** مثل تقنيات الفهرسة ، وقواعد الأنجلو الأمريكية AACR^٢ ، ومواصفات مارك **MARC** تمثيل البيانات الببليوجرافية في شكل مقروء آلياً وهذا النوع من المواصفات ليس ملزم فقد تقوم المكتبة بإعداد مواصفة خاصة بها، أو تقوم بتبني تقنين معين تعده إحدى المؤسسات أو الهيئات المعترف بها. وهناك مواصفات معيارية للأداء (**PERFORMANCE**)(**STANDARDS**) وهذه تتعلق بكيف أو كم الخدمات

المقدمة. واستخدمت معايير الأداء لمعرفة نقاط القوة والضعف في الأداء والمساعدة على اتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية وذلك بتطوير العمل أو إنشاء خدمات جديدة للمستفيدين. فقد قامت جمعية المكتبات الجامعية والبحثية **Acrl** بإصدار مجموعة مواصفات معيارية متخصصة مثل مواصفات التأهيل (التعليم البليوجرافي) وأخرى خاصة بأخلاقيات المهنة فيما يتعلق بالكاتب النادرة والمخطوطات ومواصفات خاصة لسرقة المواد المكتبية من أمثلة المعايير في مجال المكتبات والمعلومات معايير جمعية المكتبات الأمريكية **ALA** التي أصدرت العديد من الأدلة والكتيبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وبالأخص المكتبات الجامعية ومن هذه الأدلة (**Measuring Academic Library PERFORMANCE**) وفي

عام ١٩٩٤م أصدرت المجموعة المؤقتة الخاصة بمؤشرات الأداء للمكتبات والتابعة

لمجلس التحويل المشترك دليلاً بعنوان **the effective academic library: a framework for Evaluating the Performance Of Academiclibraries UK**

أما على المستوى الدولي، فقد أصدرت اليونسكو (**Unesco**) في عام ١٩٨٩م وثيقة لقياس جودة المكتبات العامة، وبعد ذلك أصدرالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها **IFLA** دليلاً أو وثيقة لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية (١٢)

معايير التقويم

أشار لانكستر إلا أن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات وفقاً لمعايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة الذي يشعرالمستفيد أنه مقبول بالنسبة لعائده، فالمستفيد يرى أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصدر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات إذ أن خدمات المعلومات لا تكفي فقط بالبيانات البليوجرافية بل لا بد من توفير الوثيقة كاملة.

وهناك مقياسان نوعيان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين:

١- هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلاً

٢- ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين، بينما المقياس الآخر فمن الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمية من البشر وأيضاً استعمال نوع من المقاييس المتدرجة لدلالة على مدى النجاح ومع هذا فإنه لا غنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على استرجاع المعلومات التي يطلبها المستفيدون من المكتبات ومراكز المعلومات.

وأورد الورد والمالكي عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي:

١- الرفض: نسبة عدد الوثائق المسترجعة التي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي ليس لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.

٢- الانتقائية: وهي نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها وليست لها صلة بالموضوع

٣- النوعية والشمولية: وهي نسبة عدد الوثائق والتي لها صلة بالموضوع إلى مجموع الوثائق.

٤- نسبة التغطية: وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.

٥- الحداثة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستفيد التعرف عليها.

٦- الوقت المطلوب للإجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة، وهذا يعد مؤشر هام فكلما كان الوقت قصيراً دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.

٧- الجهد الذي يبذله المستفيد أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون

وسيط.

وعلى الرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات هي:-

١- الاستدعاء: هو قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين. وتقاس نسبة الاستدعاء كالاتي:

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة

الاستدعاء = $\frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموعة الوثائق الصالحة في الملف}} \times 1$

٢- التحقيق (الدقة): وهي تعني استبعاد الوثائق غير صالحة، وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق بالآتي:

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة

التحقيق = $\frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموعة الوثائق المسترجعة}} \times 100$

فالاستدعاء والتحقيق (الدقة) من أكثر المعايير استعمالاً في تقييم خدمات المعلومات التي تهدف إلى استرجاع المعلومات. (١٣)

٣- جهد المستفيد: يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت أثناء عملية البحث، أما البحث المفوض فيقاس على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في التفاوض حول الطلب مع النظام وأيضاً مقدار الوقت اللازم للتحقق من الوثائق المتصلة بالموضوع ويرتبط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقيق. من خلال الانتظار لاستعمال نظام البحث بالاتصال المباشر أو غيره من الأنظمة

٤- زمن الاستجابة: وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث، أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستنفد

في إجراء البحث فعلاً. ويعد أيضاً مقياساً لجهد المستفيد. (١٤)

مستويات التقويم:

هناك ثلاثة مستويات لتقييم خدمات المعلومات وهي:

المستوى الأول: تقييم الفعالية Effectiveness

يقاس هذا النوع من التقويم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في إشباع تلبية رغبات المستفيدين وفاءها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها. ويشمل هذا النوع:

أ- معايير التكلفة وهي:
التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد، الجهد المستنفد في تعلم كيفية الاستفادة من خدمات المكتبات، الجهد المستنفد في الاستفادة الفعلية، الجهد المستنفد في استرجاع الوثائق، شكل المخرجات.

ب- معايير الوقت

- ١- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات الببليوجرافية
- ٢- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق
- ٣- اعتبارات زمنية أخرى، كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظاراً لدوره في الاستفادة من نظام الخط المباشر

ج- اعتبارات الجودة أو النوعية

- ١- تغطية مرصد البيانات
- ٢- اكتمال المخرجات الاستدعاء
- ٣- صلاحية المخرجات التحقيق
- ٤- جودة المخرجات
- ٥- اكتمال البيانات ودقتها

المستوى الثاني: تقويم فاعلية التكلفة Cost-effectiveness
ويعتمد هذا النوع من التقويم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة، إذاً يعني بكفاية التشغيل الداخلي للنظام وهذه تقيس مدى كفاية النظام من منظور

التكاليف في تحقيق أغراضه. مثل قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية (من مفهوم التكلفة) في تحقيق أهداف المكتبة.

ويشمل هذا المستوى :

١- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببيوجرافية متصلة بالموضوع تم استرجاعها.
٢- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببيوجرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع تم استرجاعها.

٣- تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع تم استرجاعها.
ويرى (لانكستر) أنه من الممكن الارتفاع بمستوى فاعلية التكلفة بطريقتين:

١- المحافظة على مستوى الأداء الحالي مع خفض تكلفة تحقيق هذا المستوى

٢- الاحتفاظ بالتكاليف ثابتة مع الارتفاع بمستوى الأداء .

المستوى الثالث: تقويم العائد **Benefit**

التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر على المستفيدين. (أي ما هي الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة لهذه الخدمة)

المستوى الرابع: عائد التكلفة **cost - benefit**

يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة . (١٥)

الخطوات الرئيسية للتقييم:

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات من وقت لآخر لتقويم خدماتها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف، وتشمل إجراءات التقويم الخطوات الآتية:

١- تحديد مجال التقويم: وتتطلب هذه الخطوة إعداد مجموعة من الأسئلة التي ينبغي أن يحرص التقويم الإجابة عليها، وهذه الأسئلة- ما هو المستوى العام لأداء

النظام (يعني الكفاءة بوجه عام)

ب- ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري؟

ت- التكشيف، ولغته، والبحث، والمدخلات، والمخرجات.

٢- وضع برامج التقييم: تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن الأسئلة التي طرحت في تحديد مجال التقييم، ولا بد من التحقق من خصائص البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات بأقصى درجة من الكفاءة والسرعة .

٣- تنفيذ التقييم: وهي الخطوة ممكن.

٤- تحليل النتائج وتفسيرها: وفي هذه الخطوة يقوم المسؤول عن التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل. والعنصر الأخير في خطة تحليل والتفسير يتعلق بقيام مسئول التقييم بتقديم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء الخدمات ٥- ٥- تعديل الخدمات: وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناء على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها وبما أن القياس والتقييم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما فهما يؤديان دوراً مهماً في تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، ويهدفان إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ووصولاً بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كما وكيفا، فما الذي يجب على متخذ القرار عمله في ظل غياب أدوات القياس والتقييم

أن عملية اتخاذ القرارات هي اختيار أحد بدائل العمل لتحقيق الهدف، فمتخذ القرار سواء كان (هيئة مسئولة عن إدارة المكتبة ، أم فرد) فإن عليه أن يتبع خطوات الأسلوب العلمي في عملية اتخاذ القرار المناسب والتي تبدأ (بتحديد المشكلة، تجميع المعلومات حول المشكلة، التقييم البدائل والمفاضلة بينها، واختيار البديل المناسب، وتنفيذ البديل (القرار) الذي تم اختياره، ومتابعة تنفيذ البديل الذي تم اختياره التقييم فاعليته) وفي حالة تعذر استعمال الأسلوب العلمي يلجأ متخذ القرار لاختيار الأسلوب

التقليدي والذي يفضله بعض المديرين في المكتبات ومراكز المعلومات لأنه يعتمد على الخبرة الشخصية والمستوى التعليمي واتجاهاته وانتماءاته وفلسفته والتقدير الشخصي لمتخذ القرار، فكثير من القرارات تتخذ وفقاً لهذا الأسلوب على أساس التجربة والخطأ، وتكون كل تجربة رصيماً لمتخذ القرار يبني عليه في اتخاذ قراراته مستقبلاً. فمن المعلوم أن شخصية متخذ القرار تعد من أهم العوامل التي تؤثر على درجة استجابته للمواقف التي تتصف بعدم التأكد. فقد يتمتع متخذ القرار بشخصية قوية قادرة على مواجهة المشكلات والتصدي لها بغرض حلها، وفي الوقت ذاته هناك نوع آخر من الأفراد الذين لا يحبون مواجهة المشكلات وخاصة ذات الحلول الصعبة وغالباً ما يتهربون منها، مما يؤدي إلى حدوث أزمات. ومن مواطن الضعف في هذا الأسلوب أنه لا يتم فحص كل البدائل الممكنة لذلك، وأيضاً عدم مراعاته للظروف المتغيرة المحيطة باتخاذ القرار (١٦)

النتائج:-

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي:

- ١- وجود أدوات قياس فعالة في تحديد المشاكل التي تعيق تطوير الأداء للخدمات المكتبية إذا ما تم استغلالها يمكن السيطرة على سبل تطوير الخدمات

- ٢- من خلال إيضاح أهداف المكتبة الجامعية والخدمات التي يمكن إن تقديمها لمستفيديها يتضح الدور الكبير الذي تطلع به المكتبة الجامعية وضرورة ضبط الأداء و استعمال وسائل القياس والتقييم و دعمها لتحقيق الأهداف .
- ٣- من خلال الدراسة اتضح إن استعمال وسائل القياس تساعد في الوقوف على مسببات ضعف الأداء إذ إنها تمثل أدوات ضبط لكل مستويات الخدمات ومختلف أنواعها ويمكن تطويرها وفقاً للحاجة لما تحتوي من مرونة وسهولة في التطبيق.
- ٤- يمكن إن تكون وسائل القياس ناجحة من خلا استعمال المعايير الدقيقة لتطبيقها.

المقترحات:-

ولكي تفي المكتبات الجامعية بالاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين فى النهاية لابد من تقديم بعض المقترحات توضح أهم الآليات التى إذا ما تم استغلالها الاستغلال الأمثل تتجاوز مكتباتنا الكثير من العراقيل فتقوم بتأدية خدماتها والنهوض بمهامها على أكمل وجه :-

- ١- يجب وضع الأسس الراسخة القوية والاستعمال المستمر للقياس والتقييم للوقوف على مستويات تطور الأداء .
- ٢- استغلال إمكانات القياس والتقييم وتدعيمها بوسائل أكثر فاعلية وتعميها على جميع المصالح والهيكل التنظيمية فى المكتبات الجامعية
- ٣- تطبيق الإدارة العلمية لتوجيه الأعمال والخدمات نحو الأفضل ، وذلك لبناء إستراتيجية عمل منضبطة لمراقبة ومتابعة تحقيق الأهداف المرجوة بعيداً عن الانعزالية والارتجالية فى العمل من خلال استعمال أدوات الإدارة العلمية ومن بينها القياس والتقييم.
- ٤- السعي لتجاوز المشاكل والعوائق التي تحول دون إنشاء نظام للقياس والتقييم يعمل على رفع مستويات الأداء والنهوض بالمهام .

٥- توحيد وإرساء قواعد التعاون بمكتباتنا ، التي تملك أرصدة هامة تبقى دائماً حكرًا على مؤسسة دون الأخرى ، لذلك يجب ترسيخ مبدأ تشاطر المعلومات والخبرات في ظل شبكة موحدة معتمدين في ذلك معايير دقيقة محكمة بنظم قياس دورية.

٦- الاهتمام بالعنصر البشرى المتمثل في أخصائي المعلومات وتكوينهم تكويناً أكاديمياً يمكنهم في التعامل مع متطلبات مجتمع المعلومات ووضع أسس قياس رفع مستوياتهم الخدمية .

المصادر

١- أحمد حسن سعيد،، المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها وظائفها. عمان: دار

عمار، ١٩٩٢

٢- سيد حسب الله، الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات إنجليزي-عربي. القاهرة :المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١.

٣- النشار ،السيد السيد. دراسات في المكتبات و المعلومات مصر:جامعة الإسكندرية، ٢٠٠٢ .

٤-HIGHAM, Norman .the Library in the University. Observation on a Service. London: Andre Deutsch ١٩٨٠.p.١١.

٥- همشري ، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان . المرجع في علم المكتبات والمعلومات عمان : دار الشروق، ١٩٩٧

٦- لانكستر، ولفرد.ف.، شارون ل بيكر. خدمات المكتبات والمعلومات قياسها التقويمها. ترجمة حسني الشيمي وجمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٠

٧- تمرز، أحمد علي. القياس والتقويم للمجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة الأساليب بين النظرية والتطبيق. مكتبة الإدارة، ١٩٨١، ص ١١٩ - ١٥٧

٨-المصدر نفسه.

٩- لانكستر، ولفرد.ف.، شارون ل بيكر. مصدر سابق.

١٠ - الوردى، زكي حسين و مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية .عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. ٢٠٠٢. ص٣٣٨

١١- السري، سريع محمد و خالد الجبري و فهد الفريح (م. خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها (بحث ميداني). الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٢

١٢ - سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. -ط٢. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩١.

١٣- الوردى، زكي حسين و مجبل لازم المالكي. مصدر سابق ص٣٣٨،

مجلة واسط للعلوم الإنسانية - العدد (١٣) ٢٤٨

١٤- لا نكستر، ولفرد م. نظم استرجاع المعلومات. ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: دار

غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٨

١٥- لا نكستر، ولفرد م. المصدر نفسة.

١٦- سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. مصدر

سابق.