

مدي تطبيق المكتبات الجامعية السودانية لمعايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (افلا) لتطوير أداؤها

د. عفاف محمد الحسن إبراهيم

أستاذة مساعدة - قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة الخرطوم

د. أحلام حسين الصادق عثمان

أستاذة مساعدة - قسم المكتبات والمعلومات
جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل

مستخلص:

الخاصة بأهداف المكتبة الجامعية التي تنص على مدى ارتباطها بأهداف المؤسسة الجامعية بمتوسط نسبة بلغت (79.1%) من معايير (الافلا). وضعت الدراسة عدد من التوصيات منها: أن تتولى المنظمات والاتحادات العربية ذات الصلة بإعداد معايير شاملة تنظم شئون المكتبات الجامعية في الوطن العربي؛ التوسع في الدراسات المختلفة التي تعبر عن واقع المكتبات الجامعية في السودان بغرض تطويرها، وتمهيداً لوضع معايير تضمن إمكانية مواكبتها للتطورات الحديثة التي ظهرت في هذا المجال.

تهدف هذه الدراسة للكشف عن النظم الإدارية المتبعة في المكتبات الجامعية السودانية لإدارة مجموعتها، والنظر في مدى حاجتها لتطوير وترقية الأداء الإداري بها من خلال قياس مدى تطبيقها لمعايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات (افلا). استخدمت الدراسة عدداً من مناهج البحث العلمي التي تتطلبها الدراسة مثل: المنهج التاريخي والمنهج المسحي والمنهج الوصفي التحليلي والمنهج المقارن. بينما اعتمدت على الاستبانة في جمع البيانات. توصلت الدراسة إلى عدد من نتائج منها: إن واقع المكتبات الجامعية السودانية لم يصل بعد إلى مستوى معايير (الافلا) تواجه المكتبات الجامعية موضع الدراسة مشكلات تحد من تطورها تتمثل أهمها في: لا تلي موازنات المكتبات الجامعية السودانية السنوية احتياجاتها المتعددة مقارنة بمطلوباتها. تطبيق المكتبات الجامعية السودانية معايير (افلا) □

الجانب المنهجي:

مقدمة:

أصبحت المعلومات مورداً أساساً من أهم موارد التطور والتقدم في هذا العصر الذي عُرف بعصر التقدم العلمي والتكنولوجي . ومن هنا أخذت المعلومات أشكالاً، ووسائط مختلفة. وكان طبيعياً أن تتحمل المكتبات العبء الأكبر في الحصول على تلك الوسائط والأوعية وتنظيمها بأساليب فنية من أجل تيسير الحصول عليها. وهكذا تركزت وظائف المكتبة في ثلاث وظائف أساسية هي: توفير أوعية المعلومات، والإعداد الفني لها، وتقديم الخدمة المكتبية المطلوبة. لكن المكتبة لا تعتمد على العمليات والإجراءات السابقة فحسب وإنما تحتاج إلي مجموعة من العمليات الإدارية التي توفر لها الإمكانيات المادية، والبشرية، التي تمكنها من الاضطلاع بمهامها علي أكمل وجه فالإدارة وفقاً للمعايير المتفق عليها تعتبر من الوظائف الأساسية التي يجب أن تمارسها المكتبات لتحقيق الهدف من وجودها.(1) وأيضاً من دواعي وضع المعايير تزايد الحاجة إلى خدمات المعلومات، والحرص على تسخير الإمكانيات التقنية الحديثة في مجال المعلومات في الوقت الراهن، والمزيد من التعاون والتنسيق على المستوى العالمي، ومن ثم الحرص على توفير ضمانات الاتفاق بين مختلف نظم المعلومات، ومن هنا تزايد أهمية المعايير الموحدة والتوحيد القياسي لضمان الارتقاء بمستوى فعالية خدمات المعلومات في مختلف الدول، والإفادة من المعلومات، ونظم المعلومات عبر الحدود القومية والإقليمية والتنظيمية(2).

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

أن معظم المكتبات الجامعية السودانية ما زالت تعتمد أساليب إدارية بدائية، وتعاني من ضعف في تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة في إدارتها وإدارة مجموعاتها، كما أنها تعاني من افتقار إلي الخطط الإستراتيجية التي تستوعب التغييرات الحالية والمستقبلية، كما أنها تعاني أيضاً من ضعف ملاءمة الهياكل التنظيمية الإدارية لظروف هذه المكتبات واحتياجاتها، هذا بالإضافة إلي ما يظهر من انخفاض في مستوى كفاءة العاملين في هذه المكتبات، وتذبذب المخصصات المالية السنوية، واعتمادها الوحيد علي نصيب محدود من ميزانية الجامعة وخلوها من المعايير المهنية، والإدارية التي يمكن اعتمادها في القياس وتحديد الاحتياجات وكذلك مدى مواكبتها للتقدم التقني.

(1) حامد الشافعي دياب . إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية . - القاهرة : دار غرب ،

1994 م . - ص 19 .

(2) اثرتون ، بولين . مراكز المعلومات : تنظيمها وإدارتها وخدماتها / بولين اثرتون : ترجمة حشمت قاسم . -

القاهرة : مكتبة غرب ، 1977م . - ص 495 .

تتمحور أسئلة الدراسة في :

1. ما هي المعايير المستخدمة لتطوير وترقية أداء المكتبات الجامعية السودانية ؟
2. ما مدى تطبيق المكتبات الجامعية السودانية للمعايير والمواصفات المهنية المعدة للمكتبات الجامعية وما مدى تليبيتها وتحقيقها للأهداف ؟
3. ما أنواع الأنشطة التي تمارسها المكتبات الجامعية والتي تتطلب معايير؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة لكونها من الدراسات التطبيقية التي تضمنت تحليلاً للمعايير النوعية الصادرة عن الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات ومؤسساتها (افلا)، وفقاً لما ورد بالأدب المنشور في مجال الدراسة، وكذلك تحليل للوظائف الإدارية الرئيسة التي تمارسها المكتبات الجامعية، كما أنها تتطرق لأهم الأسباب التي تقف أمام هذه المكتبات في ترقية وتطوير خدماتها المكتبية. كما أن هذه يمكن أن تكون تمهيداً لاقتراح بعض المعايير لضبط وتطوير خدمات المكتبات الجامعية بصورة عامة والمكتبات الجامعية السودانية بصورة خاصة.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة للآتي :

1. التعرف بالمعايير، وتبسيط الضوء على معايير المكتبات الجامعية.
2. التعرف على المشكلات الإدارية في المكتبات الجامعية السودانية التي تعيق تطوير العمل الإداري فيها، وحث المكتبات على ممارسة الأساليب العلمية الحديثة .
3. اقتراح الحلول المناسبة لمشاكلات المكتبات الجامعية السودانية على ضوء نتائج الدراسة.
4. إعطاء صورة واقعية للوضع الحالي للمكتبات الجامعية السودانية والمشكلات التي تعيق تطويرها.
5. تقديم المقترحات والتوصيات الناتجة من هذه الدراسة بما يعزز تطوير العمل الإداري في المكتبات الجامعية. التمهيد لوضع معايير أو مواصفات سودانية في تطوير أداء المكتبات.

حدود الدراسة :

تغطي الدراسة الحدود التالية :

أولاً: الحدود الموضوعية: يعبر عنها موضوع الدراسة : ترقية الأداء الإداري بالمكتبات الجامعية السودانية وفق معايير الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (افلا)؛ أي إدارة المكتبات قياساً بما ورد ببيان الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات ومؤسساتها (افلا).

ثانياً: الحدود المكانية: تمثلها المكتبات الجامعية السودانية بولاية الخرطوم، حيث اختيرت عينة عمدية من تلك المكتبات لأسباب عملية وهي المكتبات عينة الدراسة هي :
مكتبة جامعة الخرطوم، ومكتبة جامعة أم درمان الإسلامية، ومكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ومكتبة جامعة النيلين، ومكتبة جامعة أم درمان الأهلية، ومكتبة الحفيد بمكتبة جامعة الأحفاد للبنات .

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من فئتين :

الفئة الأولى: تمثلها معاييرالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها(افلا) .

"International Federation of Library Associations " (IFLA)

وذلك من خلال، اختيار عينة عمدية* (Purposive sample)⁽¹⁾ من المعايير التي صدرت لتطوير وترقية المكتبات الجامعية. وقد اختارت الباحثتان هذه العينة وفق معطيات يمكن من خلالها الخروج برؤية واضحة مما جاء في هذه المعايير من توجهات تعمل على تطوير هذه المكتبات . ويمكن إيجاز هذه المعطيات في الآتي⁽²⁾:

1. إن وضع المعايير الموحدة للمكتبات والاتفاق عليها عادة ما يكون نتيجة جهد مشترك وجماعي لذلك كان هنالك اهتمام دولي بها وخاصة من قبل الهيئات والمنظمات المهنية مثل :الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (افلا) الذي قام بوضع المعايير للمكتبات الجامعية. وهي عبارة عن خطط إرشادية عامة تساعد الدول على إقامة وتطوير المكتبات الجامعية أكثر من أنها ملزمة لها.
2. المرونة في التطبيق للأوضاع العملية المتنوعة.
3. شمولية التغطية لكل وظائف وأنظمة المكتبات.
4. تحقيق أهداف المكتبة، والمنظمة أو المؤسسة التي تخدمها المكتبة.

وهذه الاعتبارات التي راعاها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (افلا) تبدو للباحثتان مناسبة ويمكن تطبيقها في الدول النامية والمتقدمة باعتبار أن السودان واحداً من الدول النامية التي يمكن أن يسترشد أو يستعين بهذه المعايير لواقعيتها وإمكانية تطبيقها أو تطويرها حسب إمكاناتها وبيئتها.

* العينة العمدية : هي التي يقرر الباحث مفرداتها علي نظرية معينة يريد اختبارها.

(1) آدم الزين محمد . الدليل إلى منهجية البحث وكتابة الرسالة الجامعية . - ط4- أم درمان : دار جامعة أم درمان الإسلامية للنشر ، 2002 - ص 52.

(2) محمد فتحي عبد الهادي ونبيلة خليفة جمعة . المكتبات العامة . - القاهرة : الدار المصرية . - ص 35.

الفئة الثانية :

تمثلها المكتبات الجامعية السودانية التي تم اختيارها لقياس مدى تطبيقها لمعايير (الافلا) والكشف عن الأساليب الإدارية المتبعة فيها.

منهج وأدوات جمع البيانات :

استخدمت الدراسة مناهج بحث متكاملة تمثلت في: المنهج التاريخي، المنهج الوصفي التحليلي بشقيه: المسحي ودراسة الحالة ، والمنهج المقارن كما وظفت الدراسة المنهج الإحصائي في دراسة واقع المكتبات الجامعية عينة الدراسة لتحليل البيانات الكيفية التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة الاستبانة.

أدوات جمع البيانات :

وظفت الباحثان أداة الاستبانة للحصول على معلومات عن الإدارة في المكتبات الجامعية السودانية (عينة الدراسة). تم اختيار مقياس خماسي الدرجات لترتيب إجابات العاملين بالمكتبة بصورة متدرجة هي: (0,1,2,3,4) حسب وجهات نظرهم المختلفة وتعني (ممتاز، جيد جداً، جيد، وسط، ضعيفة). فيما يتعلق بتقييمهم لتطبيق المعيار المعني. حيث وزعت الباحثان أربعاً وعشرين (24) استبانة على عينة الدراسة.

الجدول رقم (1) يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمستلمة

عدد الاستبانات المستلمة	عدد الاستبانات الموزعة						فئات الاستبانة
	الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
6	1	1	1	1	1	1	عمداء وأمناء المكتبات
6	1	1	1	1	1	1	رئيس قسم التزويد
6	1	1	1	1	1	1	رئيس قسم الخدمات
6	1	1	1	1	1	1	رئيس قسم الحاسوب
24	4	4	4	4	4	4	المجموع

مصطلحات الدراسة :

1. المعايير: (Standards)

بيان بالوصفات التي يتم بها تقديم أي نوع من الخدمات المكتبية. وهذا البيان قد يكون محدداً من الناحية الكيفية والكمية ، أو قد يكون حائماً على الوصول إلى درجة عالية من الكمال. وفي بعض مجالات العمل في المكتبات العامة الأمريكية تُعرف المعايير بأنها الإجراءات والخطوات

التخطيطية وقياس المخرجات كمؤشرات جيدة للكفاية والكفاءة. والمعايير نوعان: كمية ونوعية: فالمعايير الكمية مقاييس موضوعية رقمية، تقاس بموجها الخدمات والفعاليات الأساسية للمكتبات، وتوضع عادة من قبل مكتبيين متخصصين، وممارسين للمهنة وتكون عادة ضمن المتوسط الذي لا يجوز لمستوى الفعاليات والخدمات المكتبية أن تقصر عنه⁽²⁾.

2. التقييس (Standardization):

" نشاط يعطي حلولاً للتطبيقات والمشكلات التي تتكرر باستمرار وخاصة من مجالات العلوم والتكنولوجيا والاقتصاد، ويهدف إلى تحقيق أقصى درجة ممكنة من النظام والتوحيد في السياق المعطى. ويتمثل هذا النشاط بصفة عامة في عمليات صياغة وإصدار وتنفيذ المعايير الموحدة"⁽³⁾

3. خدمات المعلومات: (Information Services).

" المرأة التي تعكس مقتنيات المكتبة ومدى كفايتها ومناسبتها لاحتياجات المستفيدين"⁽⁴⁾.

4. التقييم: (Evaluation) "هو عملية تحليل وتجميع للبيانات المجردة التي تصف أداء المكتبة. والتي يمكن أن ترتكز عليها ثمرات التقييم"⁽⁵⁾

5. تقييم الأداء: (Evaluation Perform)

عُرف على أنه: "عملية مستمرة لتحديد وقياس مستوى أداء العاملين خلال فترة زمنية محددة ومحاولة تطوير هذا المستوى في المستقبل من خلال مساعدة العاملين والمشرفين والمديرين بمعلومات أساسية وضرورية، لاتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بالعمل"⁽⁶⁾.

الدراسات السابقة:

دراسة عمر أحمد همشري⁽⁷⁾ هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المناخ التنظيمي في مكتبات الجامعات الأهلية في الأردن من وجهة نظر العاملين في هذه المكتبات، ومعرفة أثر نوع دائرة العمل والجنس، والتخصص، والمستوى التعليمي، والخبرة في درجة تقييم العاملين لهذا المناخ.

(2)Harold . L, M . Librarians glossary .- London; Deutsch , 1977p.-782-783.

(3)certification .- 4th ed . Genere , ISO : General terms and certfintions concerning standardization and iso,1984 . - p.3.

(4) ربي مصطفى عليان وأمين النجداوي . مقدمة في علم... مصدر سبق ذكره.- ص 232.

(5) يونس أحمد الخاروف. مقاييس المخرجات في المكتبات الأكاديمية ومكتبات البحث.- مجلة عالم الكتب.- مج20(ذو القعدة - ذو الحجة 1419هـ - ابريل 1999م) . - ص 22.

(6) فهد سهيل سلامة . نحو نظام فعال لتقويم الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية في سلطنة عمان .- مسقط .- مج29(1987م) . - ص 115 .

وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تقييم العاملين في مكتبات الجامعات الأهلية في الأردن للمناخ التنظيمي السائد، كانت إيجابية، ولكنها ليست مرتفعة، وبينت نتائج اختبار (T)* وتحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم العاملين للمناخ التنظيمي السائد تعزى إلى نوع العمل، والتخصص، والمستوى التعليمي، والخبرة، اقتصرَت الدراسة على معرفة واقع المناخ التنظيمي في مكتبات الجامعات الأهلية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، ومن نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس في درجة تقييم العاملين للمناخ التنظيمي السائد، في حين لم يكن لمتغير الجنس أي تأثير لارتباط هذا المتغير بطبيعة الأفراد التي ليس لهم علاقة مباشرة بطبيعة عمل المكتبات عند دراسة المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية. دراسة ليلى عبد الواحد الفرحان⁽⁸⁾ هدفت الدراسة إلى معرفة العمل الذي يؤديه المدير لإنشاء هيكل تنظيمي سليم، وكيف يفوض السلطات، ويحدد المسؤوليات، وينشئ علاقات العمل التي تسهل تحقيق الأهداف، وقد ركزت الدراسة على طبيعة الهيكل التنظيمي في المكتبات ومراكز المعلومات، وأسس بنائه وأهميته بالنسبة لفعالية الإدارة فيها.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التنظيم عامل حيوي وهام في تطوير المكتبات باتجاه تحقيق أهدافها، ومع وجود عدة نماذج متبعة في المكتبات إلا أن عوامل مثل درجة المرونة، ومستوى تدفق المعلومات ضمن خطوط التنظيم بالاتجاهات كافة تؤدي إلى عوائق تحول دون التطوير المطلوب والاستجابة الملائمة لمتغيرات البيئة السريعة.

وقد خرجت هذه الدراسة بعدة توصيات منها: أن يشغل الوظائف الإدارية العليا والمتخصصة في المكتبات أفراد مؤهلون متخصصون في مجال المكتبات والمعلومات، وأن يتم مراعاة طبيعة المؤهلات، وتناسبها مع طبيعة الوظائف.

دراسة يسرية عبد الحلیم زاید⁽⁹⁾ بدأت الدراسة بتناول التقييس بمعناه العام، من حيث مبادئ وأهداف وطرق إعداد المعايير الموحدة وتنفيذها وتطبيقها من جانب هيئات التقييس القومية،

(7) عمر أحمد همشري. المناخ التنظيمي في مكتبات الجامعات الأهلية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها. - دراسات العلوم التربوية . - مج 6 ، ع 1 (1999م).

* T-Test :T اختبار إحصائي يحدد مدى وجود فروق جوهرية بين متوسط مجموعتين جمعت منهما بيانات خاص بمتغير معين .

(8) ليلى عبد الواحد الفرحان . أثر الهيكل التنظيمي على عمل الإدارة في المكتبات ومراكز المعلومات . - رسالة المكتبة . - مج 34 ، ع 1 (1999م).

(9) يسرية عبد الحلیم زاید. التقييس في مجال المكتبات والمعلومات . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - ع يوليو 1988 م)

تناولت الدراسة أيضاً وظائف وأهداف التقييم بالنسبة لمجال المكتبات والمعلومات والأنماط التي تضمها المعايير، كما تناولت المجالات والقطاعات التي امتدت إليها يد التقييم في محاولة لإبراز واستكشاف الفراغات والفجوات التي تحتاج إلى تغطية في مجال المكتبات والتوثيق. هذه الدراسة استفادت منها الباحثتان في توضيح المفاهيم الخاصة بمصطلحات المعايير. مثل معاني التقييم، وتاريخ التقييم بالمكتبات، وأهمية وأهداف التقييم بالمكتبات.

دراسة عبد الله محمد الزبال⁽¹⁰⁾ تناولت هذه الدراسة موضوع المعايير والمواصفات القياسية التي تدخل في إطار تحسين وتجديد العمل في المكتبات الجامعية. من أهم أهداف هذه الدراسة: التنبيه والتعريف بأهمية المعايير والتقنيات في مجال المكتبات والمعلومات. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مباني المكتبات الجامعية في السودان تفتقر بصورة واضحة إلى المواصفات المطلوبة. وفيما يخص الميزانية، يمكن القول بأن الصفة المميزة للمكتبات في هذا الجانب هي الانعدام أو الندرة؛ وذلك لأن المكتبات الجامعية السودانية لا تخصص لها ميزانيات ثابتة ومحددة. بينما ناقشت دراسة بيتر. ت⁽¹¹⁾ في سنة 1988م تمييز قسم المكتبات الجامعية عن غيره من مكتبات البحوث العامة بموضوع قياس الأداء حيث أن مجموعة عمل تولت اتخاذ قرارات بشأن المعايير المتعلقة بقياس الأداء، بهدف: التركيز على المكتبات الجامعية (حسب القسم). والاقتصار على القياسات القابلة للتطبيق في كافة البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء وعلى جميع مستويات المكتبات الجامعية. والتركيز على المؤشرات الموجهة إلى المستفيدين.

وقد اتفقت مجموعة العمل (بلادن) Blagden على أن يكون قياس الأداء من وجهة نظر المستفيدين. ومن ثم اختيار المؤشرات اختياراً عملياً لذلك يكون دليلاً يسهل استخدامه ويساعد المكتبات الجامعية من كل أنحاء العالم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها. هدفت دراسة⁽¹²⁾ Lynch. إلى معرفة علاقة الرضا بمتغيرات العمر، والجنس، والمهنة، ومدة الخدمة في المكتبة، وعالقة مستوى التوجيه والرقابة، والترقية، والالتزام بالعمل في الوحدات التنظيمية في المكتبة بمدى الرضا عن الوظيفة لدى المتخصصين، وغير المتخصصين من العاملين في المكتبات.

(10) عبید الله محمد إبراهيم الزبال. المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية: دراسة لعينة مختارة من المكتبات الجامعية السودانية. - جامعة أم درمان الإسلامية، 1999م. - رسالة ماجستير.

(11) بيتر. ت. بوكهورست. قياس الجودة: توجهات (IFLA) لقياس الأداء في المكتبات الجامعية/ ت. بوكهورست، بيتر: ترجمة خميس بن حميدة. - المجلة العربية للمعلومات. - مج 17، ع 1 (1996م).

(12) Lynch, Beverly. Job satisfaction in libraries. - library Quarterly, vol . 53 , Chicago : University of Chicago press , 1983.

وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يتعلق بالرضا عن الوظيفة. تتفق دراسة " Lynch " مع هذه الدراسة في دراستها لبعض المتغيرات الديمغرافية، وعلاقة مستوى التوجيه والرقابة بمستوى الرضا الوظيفي ، أما هذه الدراسة فقد درست الوظائف الإدارية وعلاقتها فيما يتعلق بالرضا الوظيفي، ومستوى الأداء في المكتبات موضع الدراسة .

مما سبق يلاحظ الاختلاف واضح في كل ما سبق من دراسات؛ وذلك لاختلاف تمثلت في الأهداف التي سعت إليها والمتغيرات التي تم تناولها، وكذلك اختلاف البيئات التي تمت فيها الدراسة. كما أن الدراسات السابقة لم تتناول تحليل معايير بعينها لدراسة الواقع الإداري من خلالها بهدف الترقية والتطوير؛ مما يعطي الدراسة خصوصية تنفرد بها عن غيرها من الدراسات.

الجانب النظري

المقدمة:

المكتبة هيئة تخضع لنظم الإدارة في أداء وظائفها وتعتبر المعايير ضرورية لفاعلية نظم إدارة المكتبات الجامعية، وذلك لأنه بدون معايير لا تستطيع المكتبات قياس مدى جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين، كما تعد المعايير من أهم الأدوات التي يستفاد منها في تقييم وقياس أداء المكتبات. ونظراً لأهمية المعايير فقد حظيت بمناقشات علمية كثيرة في السنوات الأخيرة، وذلك من أجل تطوير وترقية الأداء الإداري على المستوى العالمي والإقليمي، والمحلي⁽¹⁾.

مفهوم المعايير:

المقابل الإنجليزي لمصطلحي (معايير- مواصفات) هو (Standards) وتوجد بعض المصطلحات العربية الأخرى التي يكثر استخدامها من ناحية العاملين في المجال، أو من أسماء هيئات التقييس القومية، مثل: (المواصفات القياسية)، والمواصفات والمعايير والتفinitionات، والمواصفات والمقاييس معاً. وقد حسم مجمع اللغة العربية في مصر هذا الموقف حيث استقر الرأي على اختيار مصطلحين متساويين في الاستخدام هما: (معايير ومواصفات) كمقابل للمصطلح الإنجليزي (Standards)⁽¹⁾. حيث وردت تعريفات عديدة لمصطلح المعايير أو المقاييس سواء كان في أدب المكتبات، أو في أدب أي فرع من فروع المعرفة الأخرى. ومن أهم هذه التعريفات التعريف الذي أورده المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، حيث عرفها بأنها: "مجموعة المكتبة القابلة للملاحظة

(1) ناهد محمد بسيوني سالم. المعايير في مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة -. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات -. مج4 ، ع7 (يناير 1997م) -. ص 145.

(1) يسرية عبد الحليم زايد. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998م -. ص 27.

والقياس، قام بوضعها أشخاص متمرسون من أمناء المكتبات وأخصائيو البليوجرافيا والمعلومات باعتبارها الإنجاز الذي لا يجب أن يقل عن مستوى الأداء العادي في المكتبة، أو هي مواصفات يضعها الخبراء في بلد لكن يلتزم بها أصحاب المصانع وغيرها من الخدمات التي تهدف للملاحظة على تقييم أجود نوعية من المنتجات والخدمات الأخرى⁽²⁾.

وذكرت سيسل وسلى أن المعايير، هي: (تحديد كمية أو نوعية، أو نمط، أو طريقة، أو وحدة قياس ملزمة أو متفق عليها لكن تتبع كحد أدنى مشترك أو كنموذج يحتذي به. ومن الأمور المتصلة بالتوحيد والأسس والمبادئ التي يمكن الإقتداء بها في الأعمال والإجراءات الفنية المختلفة⁽³⁾.

مما سبق ترى الباحثتان أن المعايير هي: مواصفات كمية أو نوعية، أو نمط أو طريقة أو وحدة قياس ملزمة أو متفق عليها أو شروط ينبغي توفرها من منتج معين بهدف تقييم الجودة النوعية للمنتجات والخدمات. وتصدر هذه المعايير عادة من قبل الهيئات أو الجمعيات أو الاتحادات أو الأجهزة الحكومية أو الهيئات القومية والدولية المهمة بقضية التوحيد القياسي. المعايير في مجال المكتبات والمعلومات:⁽⁴⁾

استخدام المكتبات لمفهوم المعايير قديم قدم المكتبات نفسها، فجزور المعايير ترجع لبداية المكتبات في تنظيم العمل والمواد داخلها، فالفهارس التي كانت تضعها المكتبات قديماً والتصانيف التي كانت تتبعها بالرغم من بدائيتها، إلا أنها كانت تتناسب مع هذه الأوعية من حيث شكلها، وحجمها، وعددها.

وقد استخدمت كلمة المعايير (Standards) في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية القرن التاسع عشر أي في العام 1894م، وذلك حينما تبنت جامعة نيويورك عبارة الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات. وأنشئت العديد من الهيئات الدولية للتقييس (أيزو، ISO) ثم ظهرت الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، منها: الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (افلا).

أهمية المعايير في مؤسسات المعلومات:

إذا كانت المعايير الموحدة بالمعنى الحديث، قد أخذت مكانها في ميادين الصناعة منذ بداية القرن العشرين، بإنشاء المنظمات القومية ذات اللجان الفنية المتنوعة، والتي تضع الأنماط والقواعد والمواصفات والتقنيات، فإن مجالات العمل لهذه اللجان الفنية لم تعد قاصرة على النشاط

(2) عبد التواب شرف الدين وعبد الفتاح . المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات- الكويت، 1994م. - ص194.

(3) سيسل وسلي. المواصفات العربية في مجال المعلومات- المجلة العربية للمعلومات- مج 54، ع 6، 1983 . - ص184

(4) المصدر السابق . - ص ص 146- 147.

الصناعي وحده ولكنها أصبحت في الوقت الحاضر، ولا سيما بعد إنشاء (المنظمة الدولية للتقييس)⁽¹⁾ تتناول كثيراً من جوانب الحياة الفكرية والثقافية كذلك، ويدخل في اختصاص هذه اللجان ما يتصل بالمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات.

تعد المعايير الموحدة الصادرة في مجال المكتبات والتوثيق والمعلومات أداة لا غنى عنها بالنسبة لكل من إدارة المكتبة، وعلماء المكتبات، فبدونها تصبح المكتبات مجرد مخازن لأوعية المعلومات. فالمعايير ضرورية ولازمة للتوحيد في العمليات الفنية، والتقييم في الخدمات المكتبية، والتخطيط لإنشاء مكتبات جديدة وتحسين المكتبات الموجودة بالفعل.⁽²⁾، وعليه فالمواصفات المعيارية للمكتبات تستخدم لأغراض التقييم المستمر؛ وبالتالي فإن مهمة تصميم مجموعة من المواصفات المعيارية تصبح مهمة لتصميم أداة للتقييم⁽³⁾. ومن هنا تظهر أهمية المعايير والدور الذي تؤديه في تقييم خدمات المكتبات. وتحديد أهداف المكتبات بأنواعها المختلفة.

قبل تطبيق المعايير في المكتبات كانت كل مكتبة تعمل بصورة منفردة وفق الأسلوب أو المنهج الذي تراه مناسباً في المجالات المختلفة، مثل: الإعارة، وتبادل الكتب، وبمرور الزمن نتج عن هذا المنهج والأسلوب البدائي للعمل نوع من التنسيق والتعاون في مستويات مختلفة بدءاً من المستوى المحلي والإقليمي ثم الدولي مؤخراً. هذا التعاون البسيط يحتاج بالتأكيد إلى عمليات التقييس حتى يصبح أكثر فاعلية⁽⁴⁾.

وبالرغم من أهمية هذه المعايير، ودورها الكبير في عمليات التقييم وقياس الجودة إلا أنها تصبح عديمة الفائدة إذا لم تكن هنالك علاقة بينها وبين الأداء في المجتمع الذي تخدمه.

أهداف المعايير في مؤسسات المعلومات:⁽⁵⁾ م

ما لا شك فيه أن دخول المعايير الموحدة إلى مجال المكتبات والتوثيق والمعلومات قد حقق الكثير من توفير الوقت، والجهد والموارد، والطاقة البشرية وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تلخيصها في الآتي: تسهيل عملية التبادل الدولي، ونقل المعلومات والخبرة بين المكتبات.

(1) حشمت قاسم. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبة.- القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1993م.- ص ص 157- 264.

(2) صباح محمد كلو. المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية وأهمية استخدامها.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مج 8، ع2 (رجب- ذو الحجة 1423هـ/ سبتمبر 2002م- فبراير 2003).- ص 176.

(3) حسني عبد الرحمن الشيشي وجمال الدين محمد الفرماوي. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996م.- ص 173.

(4) UNESCO, PG. Tehignon Standardization Information Handling.- Paris: Unesco, PG., Medule.- P.15.

(5) يسريه عبد الحليم زايد. التقييس في مجال المكتبات،... - مصدر سبق ذكره. - ص 72.

1. تحقيق المزيد من التبسيط في الممارسات والإجراءات.
2. إخراج الخدمات على أسس علمية، ودرجة عالية من الكفاءة.
3. التوحيد والتجانس في مخرجات العمليات الفنية.

أسباب استخدام المعايير في مؤسسات المعلومات:

الأسباب التي أدت إلى دخول التقييم في مجال المكتبات والمعلومات في جوهرها هي نفس الأسباب التي أدت إلى دخوله في المجالات والقطاعات الأخرى.⁽⁶⁾ وأضافت سيسل وسلي أسباباً أخرى لاستخدام المعايير في المكتبات ومؤسسات المعلومات. ومن أهم الأسباب التي ذكرتها:⁽⁷⁾

1. الحاجة إلى هدف تمهيدي لمؤسسة أو خدمة أو منشأة، وهي تمثل الحد الأدنى للمتطلبات المرغوب استيفاؤها.
2. الحاجة إلى الأدلة والمتطلبات المعيارية التي تكون في درجة أعلى من الحد الأدنى لتكون وسيلة للمقارنة مع المكتبات القيادية ووسيلة للتقويم الذاتي.
3. الحاجة إلى أهداف طويلة المدى لتطوير الخدمات، تمثل هذه المعايير والمواصفات تحديداً بالنسبة للمكتبات التي تعتبر من الدرجة الأولى في اتجاه التطور المهني في السنوات التالية.
4. الحاجة إلى مقابلة المتطلبات الشخصية لأمناء المكتبات.

يعد قطاع المكتبات والمعلومات من المجالات أو القطاعات الحديثة نسبياً التي امتدت إليها يد التقييم بمستواه الرسمي على أيدي هيئات التقييم الدولية والقومية. فقد اهتمت كثير من المنظمات وجمعيات المكتبات في عدد كبير من الدول بإنشاء وإقرار مجموعة من المعايير الموحدة لمختلف أنواع المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، كما اهتمت بمراجعة هذه المعايير مراجعة مستمرة وبصفة دورية للتأكد من صلاحيتها لمواجهة المتغيرات والتطورات التي تحدث في حقل المكتبات والتطورات المتسارعة في تقنيات المعلومات⁽³⁾.

معايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (IFLA).

ينبغي أن تكون المعايير الدولية عامة للمكتبات الجامعية بحيث تسمح بإدخال التغييرات المحلية، والإقليمية، والوطنية، لكي تتواءم مع طبيعة المجتمع الذي تخدمه، حيث انه في بعض الدول تقوم المكتبة الجامعية مقام المكتبة الوطنية. كما أن التوصية التي تقدمت بها منظمة الأمم

(6) المصدر السابق -. ص 72.

(7) سيسل وسلي. المواصفات العربية في مجال... مصدر سبق ذكره. - ص 185.

(3) ربي مصطفى عليان و أمين النجداوي. مقدمة في علم... مصدر سبق -. ص 62.

المتحدة للتربية والثقافة والعلوم في اللجنة التي سبقت الندوة والتي دعمها القسم الخاص في ميونيخ عام 1983م إلى الاتحاد الدولي، كانت تنص على أن "هنالك حاجة ملحة لصياغة أنسب لمعايير المكتبات الجامعية ومكتبات البحوث التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات على القيام بهذا العمل"⁽⁴⁾. وفي ضوء بروز أهمية المكتبات ومراكز المعلومات في الآونة الأخيرة في أعمال التخطيط في المجالات الاقتصادية والثقافية وغيرها، وضع الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (IFLA)، معايير للمكتبات الجامعية بغرض تقويم نوعية الخدمات بهذه المكتبات، ولتقديم الإرشادات لتحسين المكتبة في المجالات المختلفة كالتخطيط لإنشاء مكتبات جديدة، وتطوير وتقييم الخدمات المكتبية⁽¹⁾

وفيما يلي تستعرض الباحثان المعايير الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الأفلا) الصادرة في 1983م من قبل القسم الخاص بالمكتبات الجامعية .

تحليل معايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (أفلا) وفقاً لما ورد في الأدب المنشور في مجال الدراسة. في هذا الجانب قامت الباحثتان بتحليل المعايير الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (أفلا) الصادرة في 1983م* من قبل القسم الخاص بالمكتبات الجامعية⁽²⁾ للكشف عن مدى تطبيقها بالمكتبات الجامعية، قاصدة التعرف على دور ما ورد من تحليل في ترقية الأداء الإداري بالمكتبات الجامعية عينه الدراسة، والكشف عن النظام الإداري بتلك المكتبات.

تناولت الباحثتان هذه المعايير في خمسة جوانب رئيسة شملت المعايير المذكورة أعلاه، متمثلة في: (الأهداف، التنظيم والإدارة، الخدمات، المجموعات، التكنولوجية): حيث دمجت معياري للموظفين والميزانية مع معيار الإدارة؛ لأنه يمكن دراسة هذه المعايير من خلال دراسة الإدارة. وذلك حتى تتمكن الباحثتان من دراسة هذه المعايير دراسة دقيقة في واقع المكتبات الجامعية السودانية (مجتمع الدراسة) وقياسها بالنسب الإحصائية، وفيما يلي عرض تلك المعايير:

(4) المصدر السابق- ص 331.

(1) أنور عكروش وصدقي دحوب- المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات - عمان: جمعية المكتبات الأردنية - 1993م - ص 275

* المعايير الصادرة في 1983 . هي اخر معايير نوعية تصدرها (الأفلا) في تطوير المكتبات الجامعية. حيث أن الباحثتان لم تجد معايير صادرة عن (الأفلا) أحدث بعد هذا التاريخ.

(2) لنيج، بيغرى. معايير المكتبات الجامعية ... مصدر سبق ذكره- ص ص 332- 334.

المعيار الأول : أهداف المكتبة.

1. على كل مكتبة جامعية أن تحدد أهدافها بوضوح وأن تجسد هذه الأهداف في بيان يعكس غايات وأهداف المؤسسة التي تنتمي إليها.
2. إن صياغة بيان الأهداف هو قرار أساس ؛ لذا فإن التغييرات الأساسية في البيان يجب ألا تتم إلا بعد بحث كامل وموافقة المجلس الأعلى للجامعة.
3. في سياق أهداف المكتبة الجامعية المعلن ، يجب أن تحتوي المكتبة على هيئة موظفين مناسبة ، وموارد تمويلية ، ومرافق مادية ، ومجموعات وخدمات.

المعيار الثاني: الإدارة و التنظيم :

في هذا الجانب تناولت الباحثتان ثلاثة بنود من المعايير الصادرة عن (افلا) وهي : (الإدارة، الموظفين والميزانية) فكانت الإرشادات الآتية:

الإدارة :

1. ينبغي الاتفاق على تحديد وتنظيم المكتبة وهيكلها الإداري.
2. ينبغي تحديد مكان المكتبة بوضوح ضمن هيكل الجامعة، وأن تحدد مسؤوليات سلطة إدارة المكتبة والموظفين التنفيذيين الرئيسيين.
3. ينبغي تحديد السياسات الرئيسية للمكتبة وإجراءاتها، وتسجيلها بصيغة مكتوبة وإتاحتها ومراجعتها باستمرار.

الموظفون :

1. ينبغي أن يتوفر بالمكتبة عدد كاف من الموظفين لغرض تطوير وتنظيم المجموعات المكتبية والحفاظ عليها وتقديم المعلومات والخدمات الضرورية لتلبية حاجات الجامعة. عدد الموظفين ومؤهلاتهم سيحدد بعوامل خاصة من ضمنها حجم وسعة المجموعات المكتبية، وعدد وحدات المكتبة، وعدد ساعات الخدمة وطبيعة الإجراءات والخدمة المطلوبة.
2. ينبغي أن يطور المكتبيون برامج لتشجيع ومساعدة الموظفين كافة في الترقية والتطوير المهني.
3. يحدد إنجاز الموظفين في نطاق واسع بنوعية المقتنيات المكتبية وخدمات المكتبة، وعلى المكتبة أن تقوم ضمن إطار سياسات الجامعة وإجراءاتها بالتقويم المستمر لإنجاز العمل والتقدير العادل لخدمة الموظفين.

الميزانية والتمويل:

1. عند الحكم على مدى كفاية الموارد المالية للمكتبة ينبغي ربطها بالهدف الرئيسي للجامعة، ومدى البرنامج الأكاديمي للجامعة وعدد طلابها، وعلى المكتبة أن تتوفر بمبالغ كافية لتساعدها في توفير مجموعة مناسبة لإنجاز العمليات وتلبية حاجات القراءة.
2. ينبغي أن تكون ميزانية المكتبة جزءاً منفصلاً عن ميزانية الجامعة.

المعيار الثالث: خدمات المكتبات ومراكز المعلومات:

1. ينبغي أن تكون الخدمات التي تقدمها المكتبة ذات علاقة واضحة بأهداف الجامعة.
2. ينبغي تقديم خدمات المكتبة بطريقة تشجع وتسهل الاستخدام الأمثل للمعلومات المستخدمة في كل الأشكال من قبل موظفي المكتبة.
3. ينبغي على المكتبة أن تساهم في تطوير الطرائق المختلفة للإعارة بين المكتبات لضمان إكمال الموارد المحلية الخاصة بحاجات البحث وتوفير المواد المكتبية.

المعيار الرابع: المقتنيات (المجموعات):

1. ينبغي أن تكون مقتنيات المكتبة بحجم وسعة كافيتين لتدعيم الحاجات الإرشادية الكاملة للجامعات ولتسهيل برامج البحوث.
2. ينبغي أن تتضمن مجموعة المكتبة كماً جيداً من أوعية المعلومات تساعد الطلاب أثناء دراستهم أو عند إعدادهم لرسائلهم الجامعية.
3. ينبغي على المكتبة أن تساهم في تطوير الطرائق المختلفة للإعارة بين المكتبات لضمان إكمال الموارد المحلية الخاصة بحاجات البحث وتوفير المواد المكتبية.
4. ت. المستفيدين، ويجب أن تكون إجراءات الإعارة مناسبة وفعالة .

المعيار الخامس: التكنولوجيا .

1. ينبغي أن تستفيد المكتبة من التقنيات المتاحة والمناسبة والمتضمنة .
2. إعداد البيانات الرقمية، ونظم الاتصالات تلبية لتحقيق أهدافها

الجانب التطبيقي: قياس مدى تطبيق معايير (افلا) بالمكتبات الجامعية السودانية (عينة

الدراسة)

المقدمة:

تباينت آراء الباحثين حول عملية تقييم الأداء؛ إذ عدّها بعضهم العملية اللاحقة لعملية اتخاذ القرار في حين عدّها آخرون الحلقة الأخيرة في سلسلة العمليات الإدارية، وجزءاً من عملية الرقابة. وقد عرفها المعهد البريطاني كما رأى أمين حمدي عبد الهادي بأنها: (عملية تقويم للفرد القائم بالعمل فيما يتعلق بأدائه، ومقدرته وغير ذلك من الصفات اللازمة لتأدية العمل بنجاح)⁽¹⁾. كما أشار فهد سلامة إلى تقييم الأداء على أنه: (عملية مستمرة لتحديد، وقياس مستوى أداء العاملين

(1) أمين حمدي عبد الهادي . إدارة شؤون الموظفين : أصولها وأساليبها- القاهرة: دارا لفكر العربي ،1982. - ص 168 .

خلال فترة زمنية محددة ومحاولة تطوير هذا المستوى في المستقبل من خلال مساعدة العاملين والمشرفين والمديرين بمعلومات أساسية وضرورية، لاتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بالعمل⁽²⁾.

دراسة تحليلية لقياس تطبيق المكتبات الجامعية لمعايير (افلا).

أولاً: الأهداف . تمثل مرحلة صياغة الأهداف نقطة الانطلاق في دورة إدارة الأداء، حيث يتم الاتفاق بين الرئيس والمرؤوس حول كل ما يتعلق بوصف، وتحديد مسؤوليات ومهام العمل والمعايير الأدائية المناسبة، وصياغة أهداف أدائية واقعية مقبولة يسعى الجميع إلى تحقيقها، والمهم في صياغة الهدف اقتناع جميع الأطراف به والتفاعل معه؛ الأمر الذي يسهل تحقيقها⁽³⁾. تستمد المكتبة الجامعية طبيعتها ووظائفها من الجامعة نفسها، لأنها جزء لا يتجزأ منها، وإحدى وسائل حركتها وديمومتها، وأكثر الدوائر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية لها، وتشجيع البحث العلمي ودعمه⁽⁴⁾. من خلال استعراض الأوضاع في حالات المكتبات الست المدروسة نجد أن اللجان الإستشارية المتمثلة في لجنة المكتبة أو مجلس المكتبة كما يطلق عليها البعض، توجد في جميع مكتبات الجامعة عينة الدراسة الأمر الذي يضمن وضع أهداف أدائية لهذه المكتبات تشكل معياراً لتقييم أدائها.

حيث أن تقييم النتائج العامة للمكتبة، يشمل مدى نجاحها في تحقيق أهدافها وسياساتها التي ترتبط بصورة مباشرة بأهداف معينة في إطار السياسة العامة للتعليم العالي في البلد⁽¹⁾ لذلك كان لزاماً على كل مكتبة جامعية أن تحدد هدفها بوضوح وأن يجسد هذا التحديد بعبارة تعكس أنماط النشاط والاستراتيجيات والأغراض والأهداف والغايات للجامعة التي تنتمي إليها. وهذا ما لاحظته الباحثتان في الواقع المدروس في ضوء معايير (افلا).

ثانياً: الإدارة وعناصر العملية الإدارية:

الإدارة بشكل عام تشمل جميع الواجبات والوظائف والمهام التي تتعلق بإنشاء مشروع أو تسييره. أما إدارة المكتبات فهي عملية تدبير شئون المكتبة بواسطة مجموعة من العاملين وقيادتهم وتوجيههم

(2). فهد سهيل سلامة . نحو نظام فعال لتقويم الأداء الوظيفي في الاجهزة الحكومية في سلطنة عمان .- الداري .- مج29 (1987م). - ص 115.

(3). حسن عبدا لغني محمد هلال . مهارات إدارة الأداء : معايير وتطبيقات الجودة في الأداء . - القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية، 1996م . - ص 13

(4). عمر احمد همشرى وربيعي مصطفى عليان . - المرجع في علم المكتبات ... مصدر سبق ذكره .- ص 47 .

(1). محمد توفيق عبد المحسن . تقييم الأداء : مداخل جديدة لعالم جديد .- القاهرة : دار النهضة العربية ، 2000م .- ص 6 .

والإشراف عليهم من أجل تأدية جميع الأعمال والخدمات الموكلة إليهم وتنفيذ الخطط الموضوعة لهم من أجل تحقيق أهداف المكتبة أو مركز المعلومات⁽²⁾.

فيما يلي دراسة لواقع إدارة المكتبات الجامعية السودانية من خلال فحص عينة الدراسة، حيث أن الجدول رقم (32) يوضح التبعية الإدارية للمكتبات عينة الدراسة.

جدول رقم (2) يوضح التبعية الإدارية للمكتبات عينة الدراسة

المجموع	التكرار	المكتبة					الجهة التي تتبع لها المكتبة
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	
%16.7	1					√	مدير الجامعة
%83.3	5	√	√	√	√		نائب مدير الجامعة

حجم العينة : 6 مكتبات

على ضوء معيار (الأفلا) الذي ينص على " تحديد مكان المكتبة بوضوح ضمن هيكل الجامعة" يتضح من الجدول رقم (32) أن معظم المكتبات عينة الدراسة تتفق في تبعيةها الإدارية لنائب مدير الجامعة، حيث تبلغ نسبة هذه المكتبات (83.3%) من عينة الدراسة، عدا مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية التي تتبع لمدير الجامعة وهي تمثل نسبة (16.7%) من المكتبات عينة الدراسة. كما يتسم الهيكل الإداري للمكتبات عينة الدراسة بوجود لجان ومجالس تنفيذية عادة ما تُشكل عضويتها من رؤساء الأقسام الوظيفية، أو مسؤولي الوحدات الإدارية والفنية بالمكتبة، وأمناء المكتبات الفرعية، كما في جامعة النيلين . والجدول التالي يوضح النظام الإداري المتبع بالمكتبات عينة الدراسة.

جدول رقم (3) يوضح النظام الإداري بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة					نظام الإدارة
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	
33.2	2	√	√				النظام المركزي
66.7	4			√	√	√	النظام اللامركزية
%100	6						المجموع

حجم العينة = 6 مكتبات

(2) ربي مصطفى عليان وأمين النجاوي، مقدمة في علم المكتبات ... - مصدر سبق ذكره - ص 309.

من الجدول أعلاه رقم (3) نلاحظ أن ثلث المكتبات عينة الدراسة أشارت إلى أنها تستخدم النظام المركزي، وتمثل نسبة (33.3%) من عينة الدراسة، متمثلة في مكتبي أم درمان الأهلية، والأحفاد*، والمكتبات التي تستخدم النظام اللامركزي تمثل نسبة (66.7 %) من عينة الدراسة متمثلة في مكتبات جامعة الخرطوم وأم درمان الإسلامية والسودان والنيلين.

المركزية واللامركزية في تقدير الباحثان أنها تكون في ثلاثة جوانب وهي الخدمات والإجراءات والقرارات؛ فالنظام اللامركزي في جانب الإجراءات والخدمات نجد فيه نسبة من التفويض الممنوح للعاملين المشرفين على المكتبات الفرعية التابعة لعمادات تلك المكتبات. وذلك بحجم المسئوليات المؤكدة لهم؛ التي تنحصر في حدود الإشراف على العاملين من شريحة الملاكين والمناولين والعاملين بالمكتبات الفرعية وتنفيذ قرارات وتوجيهات إدارة المكتبة المرتبطة بتقديم الخدمة.

كما يلاحظ أن مكتبات العينة المدروسة لا تتبع نظاماً واحداً واضحاً في الإجراءات. فمثلاً في التزويد نجد أن المكتبات تستخدم نظاماً مركزياً واحداً لكل فروع المكتبة. إذ يتم التزويد عن طريق المكتبة الرئيسية وذلك بحصر طلبات شراء الكتب في قسم التزويد الذي يقوم ببقية إجراءات الطلب ومتابعته إلى حين وصول الكتاب وتسجيله بالسجل الخاص بالمكتبة تم إرساله إلى الفرع الذي يطلبه .

أما بالنسبة للقرار فنجد مركزية القرارات سائدة في كل المكتبات بغض النظر عن نوع النظام المستخدم سواء أكان مركزياً أو لا مركزياً وغالباً ما تنحصر مركزية القرار في الإدارة العليا أي في أعلى التدرج الهرمي لإدارة المكتبة (عميد المكتبة، ونائبه). حيث إن هنالك بعض الأمور التي يجب الرجوع فيها لإدارة المكتبة؛ فمثلاً في مكتبة جامعة النيلين ترجع كل المكتبات الفرعية إلى عمادة المكتبات في حالات السماح بدخول المستفيدين من خارج الجامعة، حيث يصدر قرار دخوله أو عدمه من العميد أو نائبه.

من الملاحظ أن الوضع الحالي لمعظم مكتبات الجامعات عينة الدراسة من حيث التوزيع الجغرافي موزعة على أجزاء مختلفة من العاصمة. هذا الوضع حتم على المكتبات أن تكون لامركزية في الخدمات؛ وهذا يشكل عبئاً إدارياً كبيراً على إدارة المكتبة إذ تجد نفسها ملزمة بتوفير العاملين المؤهلين لهذه المواقع، كما أن هذا الوضع لا يساعد على السرعة في حل المشكلات الإدارية التي تطرأ يومياً. وذلك لبعدها عن المواقع الفرعية عن المركز، كما أن هذا الوضع يساعد على زيادة الإنفاق المالي من ميزانية المكتبة في كثير من الأشياء مثل العمالة وأدوات العمل والنظافة وغيرها، كما أنها تحتاج لوسائل اتصال لربط هذه المكتبات بالإدارة بالتالي؛ لا بد من تفعيل الإدارة الإلكترونية لتسهيل مهمة الإتصال ما بين الإدارة وفرعياتها.

* مكتبتنا جامعي الأهلية والأحفاد أصلاً تتبعان النظام المركزي في الخدمات والإجراءات الفنية بحكم طبيعة المكتبة المركزية التي يتسمان بها وعدم وجود مكتبات فرعية لأي منهما.

الجدول رقم (4) يوضح طرق متابعة عميد المكتبة للعمل بالمكتبات الجامعية

النسبة%	التكرار	المكتبة				وسائل متابعة عمل المكتبات الفرعية
		النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
100%	4	√	√	√	√	عن طريق التقارير الدورية
100%	4	√	√	√	√	من خلال اللقاءات والاجتماعات
50%	2		√		√	الزيارات المستمرة والدورية
25%	1	√				أخرى

حجم العينة* = 4 مكتبات

وفيما يتعلق بمعيار (افلا) الخاص بالموظفين "أن تقوم ضمن إطار سياسات الجامعة وإجراءاتها بالتقويم المستمر لإنجاز العمل والتقدير العادل لخدمة الموظفين". وهذا يمكن تحقيقه من خلال متابعة أعمالهم ومراقبة أداءهم. ومن الجدول رقم (4) يوضح الطرق المختلفة لمتابعة عمل الموظفين؛ حيث يلاحظ أن كل المكتبات تستخدم مجموعة من الطرق لمتابعة عمل الموظفين والتي من أهمها التقارير الدورية، واللقاءات والاجتماعات بنسبة (100%)، بمكتبات العينة. كما أن بعض المكتبات تستخدم أسلوب الزيارات المستمرة والدورية بالنسبة للمكتبات التي تتبع النظام اللامركزي في تقديم خدماتها بنسبة (50%) من مكتبات عينة الدراسة. وهناك بعض المكتبات التي أشارت إلى أساليب أخرى كالزيارات المفاجئة للمكتبات الفرعية كما هو الحال بمكتبة جامعة النيلين .

كما أن إدارة الأداء الوظيفي تعني الجهود الهادفة من قبل المنظمات المختلفة لتخطيط الأداء الفردي والجماعي وتنظيمه وتوجيهه، ووضع معايير ومقاييس واضحة ومقبولة كهدف يسعى الجميع للوصول إليه، من خلال⁽¹⁾؛ تخطيط الأداء أي رسم صورة للأداء المستقبلي لتحقيق الأهداف من خلال المعايير الواضحة والمتفق عليها مسبقاً بين جميع الأطراف. وتنظيم الأداء بهدف إلى تحديد المساحة التي يتحرك فيها كل موظف بحيث يكون متكاملًا مع حركة الآخرين وليس معوقاً لها، وهذا يتطلب هيكلاً تنظيمياً واضح المعالم تسير فيه العلاقات التنظيمية بوضوح وسلاسة، بحيث يستطيع كل موظف أن يحدد موقعه بدقة على خريطة العمل وتكون فيه الاختصاصات والمهام واضحة ويتوفر فيه نظام اتصال يتميز بالكفاءة والكافية، يمكن من الاختيار السليم والمناسب للأفراد والوظائف التي يشغلونها وتوجيه الأداء بمتابعة نتائج أداء العاملين من خلال التغذية العكسية عن طريق مناقشة نتائج قياس الأداء الدوري معهم، لاتخاذ القرارات الخاصة بنقلهم وترقيتهم؛ لتحقيق العدالة والرضا بينهم.

* استبعدت مكتبتنا الأهلية والأحفاد. من العينة؛ لعدم وجود مكتبات فرعية .

(1) حسن عبدا لغني محمد هلال . مهارات إدارة الأداء : معايير وتطبيقات الجودة في الأداء . - القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية، 1996م . - ص 13 .

التخطيط:

يعتبر التخطيط جوهر العملية الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات كونها الحلقة الأولى الأساس لجميع العمليات الإدارية الأخرى، ويسهم بدرجة كبيرة في تحقيقها بالشكل المطلوب⁽²⁾. كما يعتبر واحدة من أهم الوظائف الإدارية إذ يتم به رسم السياسات العامة الواجب إتباعها في الوحدة الإدارية. وفيما يلي الجدول رقم (5) يوضح أوجه التخطيط بالمكتبات عينة الدراسة.

جدول رقم (5) يوضح أوجه التخطيط بالمكتبات الجامعية

المكتبة						أولويات التخطيط* أوجه التخطيط
الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
2	3	5	1	2	6	الموارد المالية
1	1	3	3	1	5	الموارد البشرية
5	4	4	4	5	3	استخدام التقنيات
6	2	6	6	6	1	خدمات المستفيدين
4	6	2	2	4	2	أنظمة الفهرسة والتصنيف
3	5	1	5	3	4	تنمية المجموعات

حجم العينة = 6 مكتبات

على ضوء معايير (الافلا) الخاص بالإدارة على "تحديد السياسات الرئيسية للمكتبة وإجراءاتها" ولتحديد هذه السياسات قد يتطلب معرفة التخطيط وأوجهه بهذه المكتبات. ومن الجدول رقم (5) الوارد أعلاه يلاحظ اختلافاً واضحاً في أوجه التخطيط في المكتبات عينة الدراسة؛ ففي مكتبة جامعة الخرطوم نجد أولويات التخطيط تتدرج بالموارد المالية، ثم الموارد البشرية، ويلها استخدام التقنية، ثم خدمات المستفيدين، ثم أنظمة الفهرسة والتصنيف، وأخيراً تنمية المجموعات. أما مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية فأولى أولويات التخطيط لخدمات المستفيدين، ثم استخدام التقنية، ثم أنظمة الفهرسة والتصنيف، وتليها تنمية المجموعات، والموارد المالية، ثم الموارد البشرية. ومكتبة جامعة السودان تتدرج أولويات التخطيط حسب التدرج التالي: خدمات المستفيدين، تنمية المجموعات، استخدام التقنية، الموارد البشرية، ثم أنظمة الفهرسة والتصنيف، ثم الموارد المالية. وفي مكتبة جامعة النيلين أولويات التخطيط تبدأ بخدمات المستفيدين، ثم الموارد المالية، ثم استخدام التقنية، فالموارد البشرية، وتليها أنظمة الفهرسة والتصنيف، وأخيراً تنمية المجموعات.

(2) ربي مصطفى عليان وأمين النجداوي . مبادئ إدارة المكتبات ... - مصدر سبق ذكره . - ص 282 .

* في هذا الجدول أولويات التخطيط تتدرج بتدرج الأرقام من الأكبر إلى الأصغر (6-1) .

مكتبة جامعة أم درمان الأهلية تتدرج أولويات التخطيط كالأتي: أولاً خدمات المستفيدين، يليها استخدام التقنية، ثم أنظمة الفهرسة والتصنيف، ثم تنمية المجموعات، وبعدها الموارد المالية، وأخيراً الموارد البشرية. أما مكتبة الأحفاد فأولى أولويات التخطيط لخدمات المستفيدين، ثم استخدام التقنية، ثم أنظمة الفهرسة والتصنيف، تليها تنمية المجموعات، ثم الموارد المالية، وأخيراً الموارد البشرية

مما يوضح أن التخطيط نشاط إنساني، وأنة خيار عقلائي يساعد في حل المشكلات، ويوجه للعمل المستقبلي، فمثلاً: مكتبة جامعة الخرطوم وضعت العديد من الخطط الاستراتيجية لتطوير المكتبة وفي عام ألف وتسعمائة وأربعة وسبعون 1974م وضعت السيدة لي (Mrs.-Lee) تقريراً يعتبر خطة عاجلة للمكتبة أبانت فيه جميع الاحتياجات والخطوات الواجب إتباعها لتنمية المجموعات وتطوير المكتبة على المدى القريب والبعيد (1).

التنظيم:

الجدول رقم (6) يوضح مدى تغيير الهيكل الإداري بالمكتبات الجامعية

النسبة %	التكرار	المكتبة						تغير الهيكل الإداري
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
66.7%	4	√	√		√	√		تغير
33.3%	2			√			√	لم يتغير

حجم العينة = 6 مكتبات

يوضح الجدول رقم (6) أن ثلثي المكتبات الجامعية عينة الدراسة تغير هيكلها الإداري من حين لآخر وهذا التغيير يكون بإضافة قسم جديد أو حذف قسم من الأقسام الموجودة، أو دمج قسمين في قسم واحد، أو إيجاد وظائف إدارية أخرى، وكذلك دمج أو حذف بعض الوظائف، أو افتتاح مكتبات لأقسام موجودة أصلاً، أو افتتاح مكتبات جديدة لكليات جديدة.

وهذه المكتبات التي طرأ تغير على هيكلها الإداري تمثل نسبة (66.7%) من عينة الدراسة. ومن الجدول نفسه نلاحظ أن هنالك مكتبتين لم يتغير هيكلها الإداري، وهاتان المكتبتان تمثلان نسبة (33.3%) من عينة الدراسة أشارت إلى ثبات أو عدم تغيير هيكلها الإداري. من الأسباب التي استندت إليها هاتان المكتبتان: أولاً جامعة الخرطوم أسندت السبب إلى كفاية الهيكل المعمول به، أما جامعة النيلين فقد أشارت إلى عدم وجود حاجة راهنة لذلك؛ ذلك لحدائث الهيكل، ولكن لا

(1) كمال الدين حسن أحمد . إدارة المكتبات الجامعية ... - ص 154 .

مانع من إحداث تغيير إذا ارتبط بوجود توسع ما أو تطور ما في أية وحدة من الوحدات أو إذا ظهرت حاجة لدمج بعض الوحدات .

يتسم الهيكل الإداري للمكتبات عينة الدراسة: بالتقسيم الموضوعي والجغرافي في معظمها والذي يتمثل في إنشاء العديد من المكتبات الفرعية، كما يتسم بالتقسيم الوظيفي من خلال وجود عدد من الأقسام الوظيفية كقسم التزويد، والفهرسة، وغيرها من الأقسام. كما تتسم جميع الهياكل الإدارية للمكتبات عينة الدراسة بالتدرج الهرمي من أعلى إلى أسفل الهرم .⁽¹⁾

الرقابة:

جدول رقم (7) يوضح نوع الرقابة على العمل في المكتبات الجامعية

النسبة %	التكرار	المكتبة						مدى تطبيقها نوع الرقابة في المكتبات
		الأهلية	الأحفاد	التيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%100	6	√	√	√	√	√	√	رقابة على أوقات الدوام
%83.3	5	√	√	√	√	√		رقابة على الأجازات الاضطرارية
%100	6	√	√	√	√	√	√	رقابة على أسلوب التعامل مع المستفيدين
%50	3	√			√	√		رقابة على أسلوب التعامل مع الموظفين
%16.7	1	√						أخرى

حجم العينة = 6 مكتبات .

على ضوء معيار (الافلا) "أن تحدد مسؤوليات سلطة إدارة المكتبة والموظفين التنفيذيين الرئيسيين." وفي تقدير الباحثان أن أهم مسؤوليات الإدارة مراقبة ما تم التخطيط له. والجدول رقم (7) يوضح أنواع الرقابة المتبعة بمكتبات العينة؛ حيث نلاحظ أن العديد من أنواع الرقابة المتبعة وأكثر أنواع هذه الرقابة استخداما بكل هذه المكتبات الرقابة على أوقات الدوام، والرقابة على أسلوب التعامل مع المستفيدين بنسبة (100%) بعينة الدراسة.

(1) محسن توفيق عبد المحسن . تقييم الأداء ... - مصدر سبق ذكره . - ص 7 .

وأيضاً هنالك الرقابة على الإنجازات الاضطرارية بنسبة (83.3%) من عينة الدراسة، ومراقبة أسلوب المستفيدين في التعامل مع الموظفين بنسبة (50%) بالمكتبات عينة الدراسة والمكتبات هي: مكتبة أمد رمان الإسلامية ومكتبة جامعة السودان، ومكتبة الأحفاد الجامعية.

من الملاحظ أن الرقابة في المكتبات الجامعية عينة الدراسة تأخذ الشكل الهرمي من القمة إلى القاعدة حيث تتم الرقابة بواسطة أمين المكتبة ونائبه ثم بواسطة رؤساء الأقسام، وأمناء المكتبات الفرعية ثم تصل إلى رئيس العمال .

وهذا النوع من الرقابة يتطلب أن يكون كل شخص على علم تام بكل مهام الوظيفة التي يجب عليه ومراقبتها وكتابة التقارير عنها. وفي حالة وظيفة أمين المكتبة ونائبه وظيفة علمية وإدارية وليست مهنية؛ ولما كان نائبه أمين المكتبة هو الشخص المسؤول من رقابة كل الأقسام الفنية، والمكتبات الفرعية نجد أن تقارير الرقابة عنده تقديرية فقط.

كما أن رقابة تقييم أداء الموظفين تمكن الموظف من معرفة نواحي الضعف والقوة في أدائه، ومحاولة تحسينه وتطويره ذاتياً أو عن طريق الإدارة، وتساهم في تنبيه إدارة المكتبة إلى أماكن الخلل، وتحقيق مبدأ العدالة، والموضوعية والمساواة بين الموظفين. وتساعد في تطوير وسائل الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، وتوطيد العلاقة والثقة بينهم، كما تساهم في تزويد إدارة التخطيط بمعلومات عن نقاط القوة والضعف في الموظفين، وهذه المعلومات تفيد الإدارة في وضع خطط أفضل لتوزيع الموظفين على الأقسام المختلفة.⁽¹⁾

تطبيق اللوائح والأنظمة الإدارية:

الجدول رقم (8) يوضح مدى تطبيق المكتبات اللوائح والأنظمة الإدارية

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى تطبيق لوائح وأنظمة الإدارة
		الأهلية	الأحفاد	الفنيين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%83.3	5		√	√	√	√	√	تطبيق بشكل عام
%16.7	1	√						حسب الظروف وحالة الموظفين
								لا تطبق اللوائح إطلاقاً

حجم العينة = 6 مكتبات .

(1) علي بن صالح الضلعان . آراء واتجاهات الرؤساء والمرؤوسين في نظام تقويم الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية: الواقع - المشكلات - الحلول .- الرياض : معهد الإدارة العامة ، 1995 م . - ص 30 .

في الجدول رقم (8) يتضح أن معظم المكتبات الجامعية عينة الدراسة تطبق اللوائح الداخلية والأنظمة الإدارية التي تعمل بها إدارة المكتبة بشكل عام، وتطبق بنسبة (83.3%) من جملة عينة الدراسة، عدا مكتبة جامعة أم درمان الأهلية التي أشارت إلى أنها تطبق اللوائح والأنظمة الإدارية حسب الظروف وحالة الموظفين.

عدد العاملين ومؤهلاتهم العلمية:

الجدول رقم (9) يوضح عدد العاملين بالمكتبات عينة الدراسة ومؤهلاتهم العلمية

النسبة	التكرار	المكتبة						العدد
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%2	15	1	1	4	2	4	3	دكتوراه
%12	75	8	1	10	25	17	14	ماجستير
%5	22	4	4	8	2	-	4	دبلوم عالي
%16	109	7	6	35	17	30	14	بكالوريوس
%5	32	2	3	25	2	-	-	دبلوم وسيط
%34	220	4	4	30	50	69	63	شهادة ثانوية (سودانية)
%27	173	7	7	30	54	42	33	عمال
%100	646	33	26	142	152	162	131	المجموع

حجم العينة = 6 مكتبات

على ضوء المعيار (الافلا) الخاص بالموظفين " ينبغي أن يتوفر بالمكتبة عدد كاف من الموظفين لغرض تطوير وتنظيم المجموعات المكتبية والحفاظ عليها وتقديم المعلومات والخدمات الضرورية لتلبية حاجات الجامعة."؛ نلاحظ في الجدول أعلاه رقم (9) توجه القوى المهنية العاملة في تلك المكتبات نحو الدراسات العليا، حيث بلغت نسبة الذين يحملون درجات فوق الدرجة الجامعية الأولى (112) عاملاً من جملة العنصر البشري بالمكتبات عينة الدراسة البالغ عددهم (646). ومن الملاحظ أيضاً في هذا الجدول أن هنالك اتفاقاً في نسبة الذين يحملون درجة الدكتوراه في كل من جامعة النيلين، والإسلامية والخرطوم؛ حيث بلغ عددهم ثلاثة موظفين في كل جامعة من جملة الحاصلين على هذه الدرجة في المكتبات عينة الدراسة؛ ومن الجدول رقم (9) نجد أن نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه بالمكتبات الجامعية السودانية عينة الدراسة (2%) من جملة العنصر البشري بمكتبات العينة، بعدد (خمس عشر موظفاً بكل الجامعات عينة الدراسة). أما درجة الماجستير فهنالك العديد من الموظفين بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة يحملون هذه الدرجة بنسبة بلغت (12%) من جملة العنصر البشري بمكتبات العينة، بعدد (وخمسة وسبعين موظفاً بكل المكتبات الجامعية السودانية عينة الدراسة). أما بالنسبة للدبلوم العالي فنجد نسبة (5%) من العاملين بالمكتبات عينة الدراسة، حيث بلغ عدد الحاصلين على هذه الدرجة (خمسة

ثلاثين موظفاً)، أما درجة البكالوريوس فعدد الحاصلين عليها يبلغ (مائة وواحد موظف) في كل المكتبات الجامعية عينة الدراسة، بنسبه (16%) من جملة العاملين بمكتبات العينة، أما من يحملون دبلوماً وسيطاً فقد بلغت نسبتهم في هذه المكتبات (5%) فقط . بعدد (اتنان وثلاثين موظفاً). ونلاحظ أن معظم هذا العدد في مكتبة جامعة النيلين حيث يبلغ عدد الموظفين الحاصلين على هذه الدرجة (خمسة وعشرين موظفاً)، أما من يحملون الشهادات الثانوية فتبلغ نسبتهم (34%) من العاملين بالمكتبات عينة الدراسة وشريحة العمال فتمثل نسبة (27%) من العاملين بمكتبات العينة، ولكن عند مقارنة أعداد القوى العاملة بالمستفيدين يلاحظ أن هذا العدد لا يتناسب معهم.

التدريب والترشيح للدورات التدريبية:

الجدول رقم (10) يوضح أسباب ترشيح العاملين للدورات التدريبية بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى تحققه أسباب تدريب العاملين
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
83.3%	5		√	√	√	√	√	حاجة العمل اليومية
83.3%	5		√	√	√	√	√	تطوير وإتقان أداء العاملين
100%	6	√	√	√	√	√	√	اكتساب خبرات جديدة

حجم العينة = 6 مكتبات

ومن المعايير الخاصة بالموظفين الصادرة عن (الافلا) "ينبغي أن يطور المكتبيون برامج لتشجيع ومساعدة الموظفين كافة في الترقية والتطوير المهني"، والجدول رقم (10) يبين أهم الأسباب التي دفعت المكتبات لترشيح العاملين بها للدورات التدريبية، والتي أهمها اكتساب خبرات جديدة، وهذا السبب وارد في كل المكتبات بنسبة (100%) من عينة الدراسة، أما حاجة العمل اليومية، وتطوير أداء العاملين فتعتبر كذلك من أهم أسباب ترشيح العاملين للدورات التدريبية في العينة ما عدا مكتبة جامعة أم درمان الأهلية، ونسبة هذه المكتبات تعادل (83.3%) من عينة الدراسة. فيما يلي يوضح الجدول التالي الأساليب المتبعة في ترقية الأداء:

الجدول رقم (11) يوضح طرق تنمية كفاءة وكفاية الأداء للعاملين بالمكتبات الجامعية

النسبة	التكرار	المكتبة						مدي تطبيقها طرق تنمية كفاءة العاملين بالمكتبات
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%83.3	5	√		√	√	√	√	إقامة الدورات التدريبية
%100	6	√	√	√	√	√	√	الاجتماعات الدورية للعاملين
%100	6	√	√	√	√	√	√	فتح الفرص للعاملين لإكمال دراستهم
%83.3	5	√		√	√	√	√	المشاركة في الندوات والمؤتمرات والدورات والتدريبية
%83.3	5	√	√	√	√		√	دعوة الخبراء المتخصصين في المجال
%83.3	5	√	√		√	√	√	اشترك العاملون في الدورات الإدارية

حجم العينة = 6 مكتبات

ومن الجدول أعلاه رقم (11) يوضح طرق تنمية كفاءة وكفاية العاملين بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة ومن أهم هذه الطرق المستخدمة في المكتبات بعينة الدراسة الاجتماعات الدورية للعاملين، وفتح الفرص للعاملين لإكمال دراستهم، والتي تمثل نسبه (100%) بمكتبات العينة، وأيضاً من أهم طرق رفع كفاءة العاملين بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة المشاركة في الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية بنسبة (83.3%) من عينة المكتبات، ونلاحظ في الجدول أنها غير مستخدمة في مكتبة جامعة أم درمان الأهلية . وتلهمنا جلب الخبراء المتخصصين في المجال وهذه الطريقة الأخيرة تمثل ما بنسبة (83.3%) من عينة الدراسة تمثل هذه النسبة كل المكتبات عينة الدراسة ما عدا مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية. رفع كفاءة العاملين عن طريق الدورات تستخدم في كل من جامعة أم درمان الإسلامية، والسودان، والأحفاد، وأم درمان الأهلية . أما اشترك العاملين في الدورات الإدارية فنجد أنها مستخدمة بنسبة (83.3%) من عينة الدراسة، وذلك لأن بعض المكتبات لا تتيح فرص هذه الدورات إلا للإداريين فقط، وهذه المكتبات هي مكتبة جامعة الخرطوم، ومكتبة جامعة النيلين . من خلال الزيارات الميدانية، لاحظت الباحثتان أن معظم البرامج التدريبية والنشاطات بمكتبات العينة التي تمت في إطار التدريب عبارة عن فرص للمشاركة من الجهات التي أقامتها. كما لا يوجد بهذه المكتبات خطط موضوعية لتدريب العاملين.

أما فيما يخص الإجراءات والأساليب المتبعة في الاستمرار في العمل يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح الإجراءات المتبعة لاستقرار الموظفين بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة %	التكرار	المكتبة						مدى تحققه الإجراءات
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%100	6	√	√	√	√	√	√	التدريب الفني
%50	3			√		√	√	ضبط الحضور والانصراف
%100	6	√	√	√	√	√	√	الحوافز والعلاوات والمكافآت
%50	3			√		√	√	تنظيم الرعاية الاجتماعية والتأمينات
%83.3	5		√	√	√	√	√	الإنجازات

حجم العينة = 6 مكتبات

إن استقرار العاملين في عملهم يساعد على ارتفاع نسبة الرضا النفسي لهم وبالتالي يكون مؤشراً لارتفاع نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين. الأمر الذي يساعد على تفجير طاقاتهم الإبداعية في العمل ويزيد من كفاءة أدائهم، وهذا بدوره ينعكس على كفاءة الخدمة وتطويرها وترقيتها. وعلى ضوء ذلك نجد أن العديد من المكتبات تتخذ عدة إجراءات في سبيل استقرار العاملين بها. والجدول أعلاه رقم (12) يوضح أن كل المكتبات الجامعية السودانية (عينة الدراسة) تستخدم أسلوب التدريب الفني للموظفين بنسبة (100%)، وكذلك تستخدم أسلوب الحوافز والعلاوات والمكافآت بنفس النسبة. كما أن أغلب هذه المكتبات تستخدم أسلوب الإنجازات بالإضافة لتلك الأساليب، وهذه العينة تمثلها مكتبة جامعة الخرطوم، ومكتبة جامعة أم درمان الإسلامية، ومكتبة جامعة النيلين. نجد أن هذه المكتبات عبارة عن مكتبات حكومية تخضع لقانون الخدمة المدنية، كما أن هناك أسلوباً آخر تستخدمه ثلث من المكتبات لاستقرار الموظفين، وهو أسلوب تنظيم الرعاية الاجتماعية والتأمينات، وهو مطبق بنسبة (50%) من عينة الدراسة، وهذه العينة متمثلة في مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية ومكتبة جامعة النيلين، والخرطوم. أما فيما يخص أدوات تقييم الموظفين يمكن شرح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح أدوات تقييم الموظفين في العمل بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى استخدامها الأدوات
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%100	6	√	√	√	√	√	√	جودة الأداء.
%83.3	5		√	√	√	√	√	الالتزام بمواعيد العمل
%83.3	5		√	√	√	√	√	الإبداع في العمل
%83.3	5		√	√	√	√	√	النمو العلمي
%83.3	5		√	√	√	√	√	الإنجازات العملية
%83.3	5		√	√	√	√	√	قوة الشخصية
%66.7	4		√		√	√	√	حسن الخلق

حجم العينة = 6 مكتبات

يبين الجدول أعلاه رقم (13) أهم الأدوات التي تستخدمها إدارة المكتبة لتقييم الموظفين في العمل، حيث يتضح أن أبرز الأدوات المستخدمة في تقييم الموظفين هي: جودة الأداء حيث بلغت نسبة استخدامها (100%)، كما أن هذه المكتبات تستخدم معيار الالتزام بمواعيد العمل والإبداع في العمل. الإنجازات العملية وقوة الشخصية. بنسبة بلغت (83.3%) من عينة الدراسة. ومن الجدول نلاحظ أن مكتبة جامعة أم درمان الأهلية لا تعتمد من هذه المعايير إلا تجويد الأداء لتقييم عمل الموظفين. كما أن بعض المكتبات تستخدم معيار المتمتع بحسن الخلق وحسن معاملة المستفيدين ضمن المعايير السابقة وهذه المكتبات تمثل نسبة (66.7%) من عينة الدراسة.

وهناك العديد من المنظمات على اختلاف أنواعها اهتمت لإيجاد وسيلة معينة لقياس مدى كفاءة موظفيها، وقدرتهم على أداء الأعمال. واتفقت الآراء على أن خير وسيلة لذلك هي نظام تقييم الأداء الوظيفي الذي يقيس مستوى الأداء لفترة زمنية سابقة، ويحدد مدى الإمكانيات والقدرات الكافية والمتاحة لدى الموظف لشغل وظائف قيادية أعلى في المستقبل.⁽¹⁾

(1) عبد الوهاب احمد المبيضين . إدارة المكتبات ... - مصدر سبق ذكره . - ص 88 .

مصادر التمويل للمكتبات الجامعية موضع الدراسة:
الجدول رقم (14) يوضح مصادر تمويل المكتبات

النسبة	التكرار	المكتبة						مدي تحققه جهة التمويل
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%100	6	√	√	√	√	√	√	الجامعة
%33.3	2		√				√	اعتمادات خارجية
%16.7	1						√	استثمارات المكتبة الداخلية
صفر								عائد تسويق الخدمات
صفر								أخرى

عينة الدراسة = 6 مكتبات

يشير معيار (الافلا) إلى انه " ينبغي أن تكون ميزانية المكتبة جزءاً منفصلاً عن ميزانية الجامعة". وفي الجدول رقم (14) نلاحظ أن مصدر تمويل هذه المكتبات هو الجامعة (المؤسسة الأم) بنسبة (%100) أي أن ميزانية هذه المكتبات جزء من الجامعة، أما بالنسبة للتمويل الخارجي أو الاعتمادات الخارجية فتتمتع بها مكتبة جامعة الأحفاد بصفة دائمة حيث لها علاقات مع جهات خارجية توفر لها شيئاً من الدعم المالي، ومكتبة جامعة الخرطوم بصفة غير دائمة إضافة لعائد رسوم استثمارات المكتبة الداخلية مثل البازار وتأجير صالات المكتبة الإلكترونية للتدريب.

الجدول رقم (15) يوضح نسبة ميزانية المكتبات من الجهة الممولة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدي تحققه نسبة الميزانية
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%16.7	1					√		%1 - %10
صفر								%11 - %20
%83.3	5	√	√	√	√		√	غير محددة

عينة الدراسة = 6 مكتبات

من الجدول رقم (15) نجد مكتبة واحدة لها ميزانية تتراوح ما بين (%1 - %10) من ميزانية المؤسسة (الجامعة) وهي مكتبة أم درمان الإسلامية بنسبة بلغت (%16.7) من عينة الدراسة. معظم المكتبات الجامعية عينة الدراسة ليست لها ميزانية محددة بنسبة مئوية معينة من ميزانية

الجامعة؛ إذ يتم صرف المطلوبات المالية بدون تحديد معين ، كما في مكتبة جامعة السودان، والنيلين، وأم درمان الأهلية، والأحفاد. هذه المكتبات تمثل (66.7%) من عينة الدراسة. الجدول رقم (16) يوضح الصلاحيات المفوضة لأمين المكتبة في الميزانية بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدي تحققها
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	مدي صلاحية
%100	6	√	√	√	√	√	√	كامل الصلاحيات
-	-	-	-	-	-	-	-	صلاحيات محددة

حجم العينة : 6 مكتبات

ورد في معايير (الافلا) أن تحدد مسؤوليات سلطة إدارة المكتبة والموظفين التنفيذيين الرئيسيين. في ضوء ذلك الجدول رقم (16) يوضح مدى الصلاحيات المفوضة لأمين المكتبة في التصرف في ميزانية المكتبة. نجد أن جميع المكتبات عينة الدراسة أشارت إلى أنه يتمتع بكامل الصلاحية في التصرف في ميزانية المكتبة بنسبة (100%) من عينة الدراسة، من الملاحظ أن الصرف المالي لميزانية في مكتبات العينة مسؤولية أمين المكتبة فقط؛ فهو الذي يقوم بتحديد الاحتياجات المطلوبة من قبل الفروع والوحدات سواء كانت مواد علمية أو أثاثات أو صيانة وخلافه ثم يقوم بالتصديق لها بعد رفع الفواتير اللازمة للمحاسب لتكملة الإجراءات المالية.

ثالثاً: الخدمات :

تعتبر الخدمات المكتبية والمعلوماتية المرأة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام على خدمة المستفيدين⁽¹⁾؛ حيث تعمل المكتبات ومراكز المعلومات على تلبية حاجة مجتمع المستفيدين من مصادر المعلومات، ومن خلال ممارسة عمليات خدماتها، وهي أيضاً المقياس الحقيقي لنجاح تلك المكتبات أو فشلها في تحقيق رسالتها؛ لذلك لا بد من إلقاء الضوء على طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبات عينة الدراسة، الجدول أدناه رقم (17) يوضح ذلك:

الجدول رقم (17) يوضح شكل الخدمة المتاحة بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						شكل الخدمة
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
صفر	صفر							تقليدية
صفر	صفر							إلكترونية
%100	6	√	√	√	√	√	√	هجين

حجم العينة = 6 مكتبات

(1) غالب عوض النوايسة . خدمات المستفيدين ... - مصدر سبق ذكره . - ص 17.

يبين الجدول رقم (17) أن معظم المكتبات عينة الدراسة تستخدم تقنيات المعلومات Information Technology (Technology) في تقديم خدماتها، مما يؤثر إلى تقدم هذه المكتبات مواكبتها للتقنيات الحديثة. حيث بلغت نسبة المكتبات التي تقدم خدماتها يدوياً وإلكترونياً معاً (هجين) (100%) من المكتبات عينة الدراسة. كما أن أغلب هذه المكتبات تتشابه في تقديم العديد من الخدمات ، والجدول رقم (18) يوضح ذلك .

الجدول رقم (18) يوضح الخدمات المتاحة بالمكتبات الجامعية

النسبة	التكرار	المكتبة						نوع الخدمة
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%83.3	5		√	√	√	√	√	خدمات الإرشادات والخدمات المرجعية
%100	6	√	√	√	√	√	√	إعارة خارجية وداخلية
%100	6	√	√	√	√	√	√	إعارة خارجية
%83.3	5		√	√	√	√	√	الإحاطة الجارية
%100	6	√	√	√	√	√	√	إعداد الكشافات والمستخلصات
%83.3	5	√		√	√	√	√	خدمات التصوير والاستنساخ
%100	6	√	√	√	√	√	√	الرد على الاستشارات
%83.3	5		√	√	√	√	√	خدمات استرجاع المعلومات
%100	6	√	√	√	√	√	√	خدمات البحث الآلي
%50	3		√	√			√	تدريب المستفيدين
0	0							الترجمة

حجم العينة = 6مكتبات .

الجدول رقم (18) يوضح أهم الخدمات التي تقدم بالمكتبات الجامعية، والذي من خلاله نلاحظ أن هناك تشابه واضح في الخدمات المتاحة بمكتبات العينة؛ حيث بلغت خدمات الإعارة الداخلية والخارجية، والرد على الاستفسارات، وإعداد الكشافات والمستخلصات أعلى نسبة وهي أكثر الخدمات تأثيراً بطبيعة التنظيم المتبع بالمكتبة، والذي قد يؤثر تأثيراً واضحاً في كفاءة الخدمات. أما بالنسبة لنظام الإعارة المتبع في المكتبات الجامعية (عينة الدراسة)، فالجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (19) يوضح نظم الإعارة بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى تحققها نظم الإعارة
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
								نظم الإعارة اليدوية التقليدية
صفر	صفر							نظم الإعارة المحوسبة
100%	6	√	√	√	√	√	√	مجهين
100%	6							المجموع

حجم العينة = 6 مكتبات

يتضح من الجدول رقم (19) أن هناك حركة واضحة نحو استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات بالمكتبات عينة الدراسة. حيث نلاحظ أن المكتبات التي تستخدم النظم التقليدية والمحوسبة (الاثنين معاً) في عمليات الإعارة تمثل نسبتها (100%) من عينة الدراسة، وهذا الاستخدام تمثله مكتبات جامعة أم درمان الإسلامية، وجامعة النيلين، وجامعة الأهلية. وهذا لا ينفي أن هناك بعض المكتبات ما زالت تعتمد اعتماداً كلياً على النظم اليدوية (التقليدية) في تقديم هذه الخدمات. ومما لاحظته الباحثات في مجتمع الدراسة أن خدمات الإعارة الخارجية في أغلب المكتبات لا تقدم لكل المستفيدين، أي أن هنالك شريحة محددة تتمتع بخدمة الإعارة الخارجية. والجدول رقم (20) يوضح ذلك .

الجدول رقم (20) يوضح المستفيدين من خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى الاستفادة الشريحة المستفيدين
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
16.7%	1		√					أستاذة وطلاب الجامعة
								أستاذة وطلاب الجامعات الأخرى
16.7%	1	√						أستاذة الجامعة فقط
66.7%	4		√	√	√	√	√	أستاذة ومنتسبي المكتبة

حجم العينة = 6 مكتبات

الجدول رقم (20) يوضح شريحة المستفيدين التي تتمتع بخدمات الإعارة الخارجية وهذه الشريحة في أغلب المكتبات عينة الدراسة تتمثل في الأساتذة والعاملين بالمكتبة حيث تبلغ نسبتها (66.7%) من نسبة عينة الدراسة. وفي مكتبة جامعة أم درمان الأهلية تقتصر هذه الخدمة على الأساتذة فقط وتمثل نسبة (16.7%) من عينة الدراسة. قد تتسع في بعض الجامعات لتضم أساتذة الجامعة وطلابها والعاملين بالمكتبات. وكما هو الحال في جامعة الأحفاد. ومن الخدمات التي تقدمها المكتبة خدمة تدريب المستفيدين، والجدول رقم (21) يوضح الطرق المستخدمة في المكتبات الجامعية (عينة الدراسة) لتدريب المستفيدين.

الجدول رقم (21) يوضح طرق تدريب المستفيدين بالمكتبة عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى تحققه طرق تدريب المستفيدين
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%50	3	√	√				√	الجولات الجماعية داخل المكتبة
%83.3	5	√		√	√	√	√	المحاضرات
%66.7	4	√	√	√			√	توزيع النشرات والكتيبات على استخدام المكتبة
صفر	صفر							أخرى

حجم العينة = 6 مكتبات

يتضح من الجدول رقم (21) أن المكتبات الجامعية عينة الدراسة تتبع طرقاً مختلفة في تدريب المستفيدين من مصادرها على استخدام المكتبة والاستفادة منها إفادة كاملة فهناك بعض المكتبات التي تستخدم الطرق التي حددتها الباحثتان في الجدول رقم (21) بنسبة (100%) والمكتبات هي: مكتبتا جامعتي الخرطوم، الأهلية. كما أن هناك بعض المكتبات التي تتبع طريقة الجولات الجماعية في تدريب المستفيدين وتبلغ نسبتها (50%) من العينة، وهناك أيضاً طرق أخرى للتدريب والإعلام عن خدمات المعلومات مثل الإعتماد على موقع المكتبة على الانترنت، وأيضاً الشبكات الاجتماعية للإعلان عن الخدمات المعلوماتية ولكن بصورة ضعيفة.

لتنظيم وتحليل أوعية المعلومات أهمية كبرى في الوقت الحاضر؛ لأن مصادر المعلومات مهما كانت قيمتها، وتوفرها فلن يستفاد منها فائدة كاملة ما لم تكن معروفة من أدوات الباحثين التي يستدلون بها على هذه المصادر.

رابعاً : المجموعات:

تعتبر المجموعات التي تفتنمها المكتبات ومراكز المعلومات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويحدّد نجاح الخدمة أو قصورها بمدى توفير المجموعات بالمكتبات؛ فكلما كانت مصادر المعلومات شاملة للمعرفة البشرية كافة، ومتنوعة المستويات، ومطابقة للمعايير النوعية أو الكمية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكّنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها⁽¹⁾. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (22) يوضح مصادر المعلومات بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة %	التكرار	المكتبة						مدى توفره شكل المصدر
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%100	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	كتب
%100	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	دوريات
%100	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	نشرات أوراق مؤتمرات
%100	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	رسائل جامعية
%100	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	وسائط إلكترونية

عينة الدراسة = 6 مكتبات

من الجدول رقم (22) نلاحظ أن معظم أشكال مصادر المعلومات متوفرة بكل المكتبات الجامعية عينة الدراسة بنسبة (100%)، ومن الملاحظ أن توفر مصادر المعلومات المختلفة بمكتبات العينة بلغ نسبة (94.4%).

ومن خلال الزيارات التي قامت بها الباحثتان لتلك المكتبات عينة الدراسة، اتضح أن معظم قواعد البيانات المتاحة بتلك المكتبات عبارة عن قواعد بيانات ببيوجرافية تعمل على التعريف بالمجموعات المتوفرة بالمكتبة من خلال البيانات الببيوجرافية، إضافة للاشتراك في قواعد البيانات ذات النص الكامل مثل قاعدة بيانات أبسكو.

ومن الملاحظ اتفاق جميع المكتبات في اقتناء أشكال مختلفة من مصادر المعلومات مع تفاوت في حجم تلك المصادر بين المكتبات عينة الدراسة. وهذا يرتبط بطبيعة الحال بحجم المراكز الأكاديمية والمكتبات بكل جامعة كما يرجع بصورة مباشرة لاختلاف حجم الميزانية المخصصة للمكتبات عينة الدراسة.

(1) غالبية عوض . خدمات المستفيدين ... - مصدر سبق ذكره - ص22

آلية تنظيم المجموعات :

من خلال الزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثتان لمكتبات العينة أتضح أن معظم المكتبات تستخدم اسلوباً علمياً في تنظيم مجموعاتها، وذلك باستخدام نظام تصيف دوى العشري. وفي مجال الفهرسة الوصفية تعتمد معظم مكتبات العينة قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية (الطبعة الثانية) (AACR2) (Anglo American Cataloging Rules (2nd ed)) وكتيبات نشرات التقنين الدولي للوصف الوراقى (الببليوجرافى) (تدوب) (ISBD) تعتبر مراجع مساعدة، بالإضافة للمراجع المستحدثة في مجال الفهرسة الوصفية والتقنين الدولي للوصف الوراقى (الببليوجرافى). أما الفهرسة الموضوعية تتم في معظم هذه المكتبات باستخدام قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى لشعبان عبد العزيز خليفة ومحمد عوض العايدى (الطبعة الثانية) كقائمة رئيسة. وقائمة رؤوس الموضوعات العربية للخازندار كقائمة مساندة، وقائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونجرس (L.C.S.H) ط14 للموضوعات غير العربية

وللقيام بهذا المهام وضبطها يجب توفر العنصر البشري المؤهل القادر على تطوير اللوائح لتوفير مصادر المعلومات. بالفعل فقد عملت تلك المكتبات على توفير كوادرفي الأقسام المعنية بالإجراءات الفنية

سياسة تنمية المجموعات تعتبر المرجع النظري لكافة القضايا المتعلقة بتنمية وتطوير المجموعات؛ حيث إنها تتضمن الفلسفة العامة للمكتبة، وفلسفتها في الاختيار والأسس التي تتحكم في عمليات الشراء والإهداء والتبادل والإيداع. والجدول رقم (23) يوضح مدى وجود خطط خاصة بقسم تنمية وتطوير المجموعات.

الجدول رقم (23) يوضح مدى وجود خطط خاصة بتنمية المجموعات بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة%	التكرار	المكتبة						مدى وجود الخطة
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
50%	3	✓			✓	✓		توجد
50%	3		✓	✓			✓	لا يوجد
100%	6							المجموع

حجم العينة: 6 مكتبات

وفي الجدول رقم (23) المتعلق بمدى وجود خطط واضحة ومكتوبة لسياسة تنمية المجموعات بمكتبات العينة، نجد أن ثلاث مكتبات، أي ما يعادل (50%) من عينة الدراسة لديها خطط خاصة بسياسة تنمية المجموعات وهي: مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية، ومكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ومكتبة الحفيد بجامعة الأحفاد للبنات. والمكتبات الأخرى من عينة

الدراسة ليس بها خطط خاصة بهذه السياسة (مكتبة جامعة الخرطوم، مكتبة جامعة النيلين، مكتبة جامعة أم درمان الأهلية) وهي أيضاً تمثل (50%) من عينة الدراسة. وعدم توفر خطط وسياسة لتنمية المجموعات يؤدي إلى عدم وضوح الرؤية لدى العاملين في هذا المجال ومعاناتهم وتخبطهم في اتخاذ القرارات المختلفة، وخاصة أولئك الذين يلتحقون بالعمل حديثاً. كما قد يؤدي إلى غياب مثل هذه السياسة المكتوبة إلى حدوث مواجهة بين العاملين في هذا القطاع وبين فئات من مجتمع المكتبة غير الراضين عن طريقة معالجة المكتبة لبعض أمور أو قضايا تنمية المجموعات. وهناك العديد من الأسباب التي ساعدت في عدم وجود خطط واضحة خاصة بتنمية المجموعات في بعض مكاتب العينة. ومن خلال جمع بيانات الدراسة أتضح أن أسباب عدم وجود لخطط لتنمية المجموعات التي غالباً ما تتمثل في عدم توفر الاعتمادات المالية، وقلة الكادر البشري المؤهل القادر على إعداد سياسات لتنمية المجموعات وتطويرها. يقوم قسم تنمية وتطوير المجموعات بالعديد من الوظائف. والجدول رقم (23) يوضح أهم الوظائف التي يقوم بها القسم في المكتبات الجامعية.

الجدول رقم (23) يوضح وظائف قسم التزويد بالمكتبات

النسبة %	المكتبة						مدى أداؤها الوظيفية
	الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الاختيار
%100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ال شراء
%100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الإهداء
%100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	التبادل
%66.7	✓		✓		✓	✓	تنقية المجموعات
%66.7	✓		✓		✓	✓	صيانة المجموعات
%66.7	✓		✓		✓	✓	تقييم المجموعات
	%100=7	%56.8=4	%100=7	%56.8=4	%100=7	%100=7	المجموع

حجم العينة = 6 مكتبات

نلاحظ في الجدول رقم (23) أن ثلثي مكاتب العينة على الرغم من عدم وجود ميزانيات واضحة وكذلك عدم وجود سياسة واضحة للتزويد إلا أنها تقوم بجميع وظائف قسم تنمية المجموعات المشار إليها في الجدول بنسبة (100%) من بين الوظائف الفنية الواردة بالجدول المتمثلة في: الاختيار، وغالباً ما يشارك فيه أعضاء هيئة التدريس، والمتخصصون في المكتبة، والمستفيدون من خدمات المكتبة، وأهم أدوات الاختيار المستخدمة في مكاتب العينة، قوائم الناشرين، والقوائم

المقترحة التي ترد من الأساتذة، ومقترحات المستفيدين، وتعريفات الكتب والدوريات، ومعارض الكتب. والجدير بالذكر أن شبكة الانترنت تتيح في مجال التزويد إمكانية القيام بعملية انتقاء واختيار وشراء المجموعات. فالشراء وهو الوسيلة أو الطريقة المهمة التي يعتمد فيها القسم على اقتناء المواد المكتبية والأكاديمية؛ وذلك لتغطية كل احتياجات الأقسام ومجتمع المستفيدين؛ لشراؤها من المعارض، ودور النشر. كما نلاحظ أن مكتبة جامعة الأحفاد تُرسل طلبات الشراء الخاصة بالكتب الإنجليزية لوكيلها المعتمد وهو (Black wells) بانجلترا مع خطاب موقع من رئيس الجامعة عن طريق الفاكس أو الانترنت. يقوم الوكيل بشراء جميع الطلبات المرسله ثم إرسال الكتب مرفقاً معها الفاتورة علماً بأن الجامعة لها حساب بأحد البنوك بانجلترا يقوم الوكيل بسحب المبالغ المستحقة من هذا الحساب⁽¹⁾. أما التبادل يتم مع المؤسسات العلمية والأكاديمية، أما التنقية والاستبعاد للمجموعات من ملاحظة الباحثان لا وجود لهما في المكتبات المدرسية.

تختلف فترات تقييم المجموعات من مكتبة لأخرى، الجدول رقم (24) يوضح فترات تقييم المجموعات بالمكتبات عينة الدراسة .

الجدول رقم (24) يوضح فترات تقييم المجموعات بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة %	التكرار	المكتبة					مدى حدوث التقييم الفترة	
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية		الخرطوم
صفر%	صفر							سنوياً
83.3%	5	✓	✓	✓		✓	✓	عند الحاجة
16.7%	1				✓			أوقات أخرى
100%	6							المجموع

حجم العينة : 6 مكتبات

يوضح الجدول رقم (24) أن خمس مكتبات تقوم بتقييم مجموعاتها كلما ما دعت الحاجة لذلك وتمثل هذه المكتبات نسبة (83.3%) من عينة الدراسة، أي أن هذا هونهج كل المكتبات عينة مجتمع الدراسة عدا مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، حيث أنها تقيم مجموعاتها وفقاً لسياسة الاختيار الموجودة بقسم تنمية وتطوير المجموعات كل ثلاث سنوات، وهي تمثل نسبة (16.7%) من عينة الدراسة. ومن أهم وسائل التقييم بمكتبات العينة استطلاعات رأى المستفيدين من خلال أمناء المكتبات والمناولين والملازمين والمتخصصين الموضوعيين الذين يتم

(1) أسماء مقبول . رئيس قسم التزويد ...- مصدر سبق ذكره .

يعيّنهم في علوم مختلفة للرد على استفسارات المستفيدين في مجالات تخصصهم كما في مكتبة جامعة الأحفاد .

ومن واقع الدراسة الميدانية اتضح أن عدم انتظام عملية التقييم بشكل دوري ومنظم قد يؤدي إلى مزيد من الخلل والقصور في المجموعات.

جدول رقم (25) يوضح مشاكل التقييم وعوائقه بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى ملاحظتها المشكلة
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%83.3	5	✓		✓	✓	✓	✓	عدم وجود عدد كاف من الموظفين
%83.3	5		✓	✓	✓	✓	✓	عدم وجود الدعم المالي اللازم
%33.3	2				✓	✓		عدم وجود عدد كاف من الوسائل والأدوات للتقييم
	13	%25=1	%25=1	%50=2	%75=3	%75=3	%75=3	المجموع

حجم العينة : 6 مكتبات

الجدول رقم (25) نلاحظ أن عدم وجود عدد كاف من الموظفين من أبرز مشاكل تقييم المجموعات بمكتبات العينة، وكذلك عدم وجود المال اللازم من المشاكل التي تواجه أغلب المكتبات بعينة الدراسة بنسبة (%83.3). وعدم توفر وسائل وأدوات التقييم نسبة (%33.3) من عينة الدراسة . ومن الجدول رقم (25) يلاحظ أن المكتبات موضع الدراسة مشكلاتها متشابهة عند القيام بتقييم مجموعاتها .

استناداً إلى البيانات الميدانية التي تمّ تحصيلها لمعرفة واقع المجموعات المكتبية بالمكتبات المدروسة بمنظور معايير (الافلا) استطاعت الباحثتان أن تتوصّل للآتي⁽¹⁾:

أن فكرة إنشاء قسم مستقل لتنمية المجموعات مطبقة في كل المكتبات الجامعية السودانية (عينة الدراسة) لتخصص وإدراك المسؤولين في عمادات المكتبات لأهمية أقسام مستقلة لتنمية المجموعات.

كما توصلت الباحثتان إلى أن المشاكلات التي تعوق تطوير المجموعات وتقييمها تتمثل في عدم الدعم المالي وعدم وجود العدد الكافي من الموظفين للقيام بهذه المهمة؛ فقد أجمعت كل المكتبات

(1) نتائج تحليل الاستبانة الموجهة لأمناء المكتبات بالمكتبات عينة الدراسة .

الجامعية السودانية الحكومية في العينة على أن ضعف التمويل هو المشكلة الرئيسة مما يترتب عليه ضعف الخدمات وخفض المشتريات .

هنالك عدة طرق توضح قياس الاستفادة من مجموعة المكتبة. الجدول رقم (26) يوضح طرق قياس الاستفادة من خدمات المكتبات عينة الدراسة.

الجدول رقم (26) يوضح طرق قياس الاستفادة من خدمات المكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة					طرق القياس	مدى استخدامها
		الأحفاد	الأهلية	النيلين	السودان	الإسلامية		
%83.3	5	✓	✓	✓	✓	✓		تحليل سجلات الإعارة
%83.3	5	✓	✓	✓		✓	✓	إحصاء استخدام المجموعات داخل المكتبة
%50	3	✓			✓	✓		الفحص المباشر لأثر الاستخدام على المواد المكتبية

حجم العينة : 6مكتبات.

من قراءة الجدول رقم (26) نجد أن أغلب المكتبات الجامعية السودانية عينة الدراسة تستخدم سجلات الإعارة في قياس مدى استخدام المجموعات داخل المكتبة وخارجها ومدى الانتفاع بخدمات المكتبة، وتبلغ نسبة هذه المكتبات (83.3%) من عينة الدراسة، كما أن هنالك بعض المكتبات التي تستخدم الفحص المباشر لأثر الاستخدام على المواد المكتبية لقياس مدى الاستفادة، وهذه الطريقة استخدمت بنسبة (50%) من عينة الدراسة.

خامسا : تقانة المعلومات (التكنولوجيا) :

أسهم ظهور تقنيات المعلومات والاتصالات المتمثلة في الحاسب الآلي وشبكات المعلومات المحلية والعالمية، والانترنت (Internet) وغيرها، في تطوير العمليات الفنية والخدمات المعلوماتية في المكتبات .

بدأت الاستفادة من إمكانيات التقنية بالتعامل مع المعلومات في تقديم خدماتها بصورة أفضل من الطريقة التقليدية وبذلك تم توفير الوقت والجهد في عملية التزويد وغيرها من إجراءات وخدمات المكتبات. والجدول رقم (29) يوضح الآلات التقنية المستخدمة بالمكتبات الجامعية.

الجدول رقم (27) يوضح الأجهزة التقنية المستخدمة بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى الاستخدام الألات التقنية
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%83.3	5	√		√	√	√	√	آلات التصوير
%16.7	1						√	أجهزة الاستنساخ عن بعد (الفاكس)
%100	6	√	√	√	√	√	√	أجهزة الحاسوب
%100	6	√	√	√	√	√	√	الطابعات

من الجدول رقم (27) يتضح أن هناك اختلافاً واضحاً في استخدام المكتبات عينة الدراسة للتقنيات، وهذا الاختلاف واضح في اتفاق كل المكتبات في استخدام بعض التقنيات في نفس الوقت الذي تختلف فيه في استخدام البعض الآخر منها، ومن التقنيات التي أجمعت المكتبات على استخدامها بنسبة (100%) هي أجهزة الحاسوب والطابعات، كما أن هنالك اتفاقاً شبه كامل في استخدام آلات التصوير بالمكتبات عينة الدراسة بنسبة تبلغ (83.9%).

الجدول رقم (28) يوضح الحزم البرمجية الجاهزة المستخدمة لإدارة المجموعات بالمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى الاستخدام الحزم البرمجية
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%83.3	5	√		√	√	√	√	نظام كوها KOHA
%16.7	1		√					أخرى

حجم العينة = 6 مكتبات .

اتجهت غالبية المكتبات المدروسة نحو استخدام النظم المتكاملة لإدارة المعلومات وقد تم استخدام نظام كوها الآلي المتكامل مفتوح المصدر والداعم لتطبيقات الانترنت في خمس من المكتبات المدروسة وتمثلت في: الخرطوم، والسودان والنيلين والإسلامية بنسبة بلغت (83.3%). أما المصادر الإلكترونية يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (29) يوضح وسائط المعلومات الإلكترونية بمكتبات عينة الدراسة

النسبة	التكرار	المكتبة						مدى توفرها وسائط المعلومات
		الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%33.3	2				√		√	المصغرات الفيلمية
%100	6	√	√	√	√	√	√	الوسائط المليزرة (الأقراص لدمجة)
%100	6	√	√	√	√	√	√	قواعد البيانات والانترنت
%100	6	√	√	√	√	√	√	المكتبات الإلكترونية
%66.7	4			√	√	√	√	بناء المستودع الرقمي المؤسسي

حجم العينة = 6 مكتبات

الجدول رقم (29) يوضح وسائط المعلومات بالمكتبات عينة الدراسة حيث نلاحظ من خلاله أن بعض الوسائط متوفرة في كل المكتبات الجامعية (عينة الدراسة) نسبة (100%)، وهذه الوسائط تتمثل في قواعد البيانات والوسائط المليزرات (الأقراص المدمجة) وتتمثل تلك المصادر في مشروعات المكتبات الإلكترونية التي تم تنفيذها في المكتبات المدروسة. أما المصغرات الفيلمية تتمثل بمكتبي جامعة الخرطوم، جامعة السودان وتمثل نسبة هذه الوسائل أيضاً (33.3%) من عينة الدراسة. هناك أيضاً اتجاه لبناء المستودع الرقمي المؤسسي بالمكتبات موضع الدراسة وبلغت نسبة ذلك (66.6). ويلاحظ أن هناك مشروعات لرقمنة بعض المصادر بالمكتبات الجامعية موضع الدراسة.

دراسة تقييمية لقياس تطبيق المكتبات الجامعية عينة الدراسة لمعايير (الافلا):

أولاً: الأهداف:

للأهداف معايير صياغة وإعداد يقاس بموجها مدى نجاح إدارة المكتبة في أداء أنشطتها، فإن التنظيم الإداري للمكتبة الجامعية يعبر عن أهدافها، وتحقيق الأهداف يتم بأداء المكتبة لأنشطتها التي تحتاج لبناء تنظيمي يعبر عنه الهيكل التنظيمي للأداء والتنسيق بين الأنشطة المختلفة ولا بد من تحديد معايير عددية ونوعية للقوى البشرية، ومعايير لتحديد حجم الميزانية وكيفية إنفاقها، ومعايير لتسهيل إجراءات العمل؛ فالتنظيم ليس هدفاً لذاته وإنما هو أداة لتحقيق أهداف محددة. الجدول التالي يوضح درجات تطبيق معايير الأهداف بمكتبات العينة.

الجدول رقم (30) يوضح نسب تكرار تطبيق معايير إعداد الأهداف بالمكتبات الجامعية السودانية

النسبة %	المجموع	درجة تطبيق المعيار				التكرارات المعيار	
		ضعيف	وسط	جيد	جيد جداً		
75%	6	صفر	1	صفر	3	2	مدى مشاركة المجلس الأعلى للمكتبة في صياغة بيان الأهداف
83.3%	6	صفر	1	صفر	2	4	مدى وضوح أهداف المكتبة بأهداف الجامعة.
	12	صفر	16.7%	صفر	33.3%	50%	النسبة المئوية لدرجة التطبيق

من خلال الجدول رقم (30) يتضح أن نصف مكتبات العينة أي بما يعادل (50%) من جملة المكتبات عينة الدراسة تشارك مجالسها العليا في صياغة بيان الأهداف بدرجة ممتاز، مما يؤكد التزام تلك المجالس بالقيام بمهامها، حيث تمثل هذه المجالس المستوى الأعلى في الإدارة وعادة ما تسمى بالمجالس التخطيطية. وتعتبر عملية صياغة وتحديد الأهداف من مهامها الأساسية. كما نلاحظ أن هنالك تماثلاً في ذات المكتبات بالنسبة لدرجة تطبيق المعيار الثاني للأهداف. ونجد أن درجة تطبيق نفس المعيارين في مكتبتين أخريين جاءت بدرجة جيد جداً أي بنسبة (33.3%) من جملة العينة. بينما طبقت مكتبة واحدة كلاً من المعيارين بنسبة (16.7%).

ومن ذلك يلاحظ تباين المكتبات عينة الدراسة في درجة اهتمامها بمعيار الأهداف رغم التشابه في الأهداف والخدمات وشريحة المستفيدين في تلك المكتبات مما يؤكد صلاحية اعتماد معيار الأهداف كأساس عند تقييم أداء تلك المكتبات عينة الدراسة.

ومن الجدول أعلاه نجد أن مكتبات العينة تطبيق معيار الأهداف الخاص بمدى مشاركة المجلس الأعلى في وضع بيان الأهداف بنسبة (75%) من نسبة معايير (الافلا). كما أنها تطبيق المعيار الثاني الخاص بمدى وضوح أهداف المكتبة الجامعة بنسبة بلغت (83.3%) من نسبة معايير (افلا) أي بتقدير جيد جداً.

الجدول رقم (31) يوضح درجات تطبيق معايير إعداد الأهداف بالمكتبات العينة

المكتبة						النسب التطبيق المعيار
الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
100%	100%	75%	75%	75%	65%	مدى مشاركة المجلس الأعلى للمكتبة في صياغة بيان الأهداف
100%	100%	100%	75%	100%	100%	مدى وضوح أهداف المكتبة بأهداف الجامعة.
100%	100%	87.5%	75%	87.5%	70%	متوسط الدرجة الكمي

حجم العينة = 6 مكتبات .

الجدول رقم (31) يصيغ خلاصة لقياس مدى تطبيق المكتبات الجامعية عينة الدراسة للمعايير الخاصة بالأهداف. يتضح أن مكتبة جامعة الخرطوم تطبق المعايير الخاصة بمدى وضوح أهداف المكتبة وارتباطها بأهداف الجامعة، ومدى مشاركة المجلس الأعلى للمكتبة في صياغة ووضع الأهداف بمتوسط نسبة (70%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا) وهو تقدير جيد. أما مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية فقد طبقت المعيار الخاص بمدى وضوح الأهداف بنسبة (100%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا). ومعيار مدى مشاركة المجلس المستشار في وضع الأهداف بنسبة (75%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا). ومكتبة جامعة السودان طبقت المعيار بنسبة متساوية بلغت (75%) من نسبة معايير (الافلا)، وأما مكتبة جامعة النيلين فقد طبقت المعيار الأول الخاص بوضوح الأهداف بنسبة (100%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا)، أما معيار مشاركة المجلس في وضع الأهداف فقد طبقته بنسبة (75%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا)، أما مكتبتنا جامعة الأحفاد والأهلية فقد طبقنا هذين المعيارين بنسبة (100%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا). مما سبق يمكن القول بان المكتبات الجامعية عينة الدراسة تطبق معايير الأهداف بنسبة متوسطة مقدارها (79.1%) من معايير (الافلا) ؛ وذلك بأن معظم المكتبات الجامعية عينة الدراسة هدفها الأساس هو نفس هدف الجامعة. وتتمثل بصورة عامة في خدمة التعليم والبحث العلمي. أما الأهداف التفصيلية فهي عبارة عن وظائف داخلية للمكتبة تعمل على تحقيق الهدف الأساس وهو (خدمة التعليم).

ثانياً: الإدارة.

الجدول رقم (32) يوضح نسب تكرارات التطبيق لمعايير الإدارة بالمكتبات الجامعية السودانية

المجموع	درجة تطبيق المعيار					التكرارات المعيار
	ضعيف	وسط	جيد	جيد جداً	ممتاز	
6	1	1	1	3		مدى مناسبة هيئة الموظفين لكفاية حاجة العمل
6	1	1		3	1	مدى مناسبة موارد المكتبة التمويلية لتحقيق أهدافها
6	1		2	2	1	مدى مناسبة موارد المكتبة المادية لتحقيق أهدافها
6		1	1	1	3	مدى مناسبة مجموعات المكتبة لتلبية احتياجات المقررات الدراسية
6			3	1	2	مدى مناسبة خدمات المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين
6		1	1	1	3	مدى تنظيم المكتبة ووضوح هيكلها الإداري
6			1	1	4	مدى تحديد مسؤوليات سلطات إدارة المكتبة
6			1	1	4	مدى مراقبة وإتاحة السياسات الرئيسة للمكتبة

6			2	3	1	مدى كفاية الموظفين بالمكتبة ومؤهلاتهم العلمية
6		1	1	2	2	مدى وفرة حوافز للموظفين في نظام الترقية والتطوير
6			1	3	2	مدى إعمال التقييم المستمر لإنجاز العمل وتقدير أداء الموظفين
6		2		1	3	مدى مناسبة ميزانية المكتبة لتوفير مجموعات مناسبة لتلبية احتياجات المستفيدين
6	2	1		2	1	تقدير ميزانية المكتبة
78	%6.4	%10.3	17.9	%30.8	34.6	متوسط نسب التقديرات لتطبيق معايير الافلا للإدارة

من خلال قراءة الجدول رقم (33) يتضح للباحثان أن نسبة المكتبات التي نجحت في تطبيق معيار (الافلا) الخاصة بالإدارة بتقدير ممتاز بلغت نسبتها المئوية (34.6%) من العينة الكلية. والمكتبات التي نجحت في تطبيق ذات المعيار بتقدير جيد جداً بلغت (30.8%) من العينة الكلية أما التي كان تقديرها جيد من العينة الكلية بلغت نسبتها (17.9%) هذا بالإضافة نسبة (10.3%) والتي يعتبر تقديرها وسطاً. والتي تعتبر في مستوى ضعيف من العينة الكلية بلغت نسبتها (6.4%). تشير الباحثان في هذا الإطار أن معايير (افلا) الخاصة بالإدارة، والميزانية، والموظفين شملت ثلاثة عشر معياراً؛ ولأغراض الدراسة قامت الباحثان بدمج هذه المعايير تحت معيار الإدارة لإمكانية دراسة بقية المعايير المشار إليها أعلاه داخل هذا المعيار؛ لذلك تم قياس هذا المعيار مجملاً دون تفصيل للمعايير الجزئية منه .

ثالثاً : الخدمات.

الجدول رقم (33) يوضح نسبة تكرار تطبيق معايير الخدمات بالمكتبات الجامعية السودانية

النسبة %	المجموع	درجة تطبيق المعيار					نسبة التطبيق المعيار
		ضعيف	وسط	جيد	جيد جداً	ممتاز	
%87.5	6	صفر	صفر	صفر	3	3	مدى وضوح علاقة خدمات المكتبة بأهداف الجامعة
%83.3	6	صفر	صفر	1	2	3	مدى تقديم الخدمة بطريقة تسهل الاستخدام الأمثل للمعلومات
%87.5	6	صفر	صفر	صفر	3	3	مدى تيسير إجراءات الإعارة
	18	%0	%0	%5.6	%44.4	%50	متوسط النسبة

حجم العينة كما في كل صف = 6 مكتبات

نلاحظ من الجدول رقم (33) أن هنالك ثلاث مكتبات (50%) من جملة العينة تطبق كلاً من معايير الخدمات أعلاه بدرجة ممتازة. مع ملاحظة أن هناك تبايناً في درجة تطبيق المعيار الخاص بتقييم الخدمة. كما أن هناك نسبة (44.4%) من المكتبات عينة الدراسة تطبق كلاً من معايير الخدمة بدرجة جيدة جداً. ونلاحظ أيضاً من الجدول التزام جميع المكتبات بتطبيق معايير الخدمات حيث لا يوجد تفاوت واضح بينها في درجة تطبيق المعايير حيث تراوحت ما بين ممتاز وجيد جداً. ماعدا مكتبة واحدة شذت في تطبيق معيار واحد بدرجة جيد فقط. وبشكل عام كما موضح في الجدول أعلاه أن كل مكتبات العينة تطبق معيار مدى وضوح علاقة خدمات المكتبة بأهداف الجامعة بمتوسط نسبة (87.5%) من نسبة معيار (الافلا)، ومعيار مدى تقديم الخدمة بطريقة تسهل الاستخدام الأمثل للمعلومات بمتوسط نسبة (83.3%) من نسبة معيار (الافلا)، أما معيار مدى تيسير إجراءات الإعارة فقد طبق بمتوسط نسبة (87.5%) من نسبة معيار (الافلا).

الجدول رقم (34) يوضح نسبة تطبيق معايير الخدمات بمكتبات العينة

المكتبة						نسبة التطبيق المعيار
الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
%75	%75	%75	%100	%100	%100	مدى وضوح علاقة خدمات المكتبة بأهداف الجامعة
%75	%100	%75	%100	%100	%50	مدى تقديم الخدمة بإتقان
%75	%100	%75	%100	%100	%75	مدى تيسير إجراءات الإعارة
%75	%91.6	%75	%100	%100	%75	متوسط الدرجة
جيد جداً	ممتاز	جيد جداً	ممتاز	ممتاز	جيد جداً	متوسط نسبة المكتبات في درجة

حجم العينة = 6 مكتبات .

وردت ثلاثة معايير نوعية بصدد الخدمات ضمن المعايير الصادرة من (الافلا) والجدول رقم (34) يوضح مدى تطبيقها بالمكتبات عينة الدراسة. من خلال قياس تطبيق كل معيار على حدى. ثم قياس مدى تطبيق المكتبات لهذه المعايير، ومن الجدول أعلاه تبين أن مكتبة جامعة الخرطوم قد طبقت المعيار الخاص بمدى علاقة الخدمات بأهداف الجامعة بنسبة (100%) من معايير (الافلا)؛ وكذلك مكتبتنا الإسلامية والسودان. كما نلاحظ أيضاً أن مكتبة جامعة النيلين والأحفاد والأهلية قد طبقت هذا المعيار بنسبة (75%) من معايير (الافلا). أما بالنسبة لمدي تقديم الخدمات بإتقان فقد طبقت جامعة الخرطوم هذا المعيار بنسبة (50%) من النجاح، ونجد أن مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية، والسودان والأحفاد فقد قدمت هذه الخدمة بنسبة (100%) من النجاح، أما النيلين، والأهلية فقد طبقتا المعايير بنسبة (75%) من درجة النجاح في تطبيق معايير (الافلا). أما

درجات تيسير إجراءات الإعارة، فكانت متفاوتة بمكتبات العينة؛ حيث نجد نسبتها بمكتبات جامعة أم درمان الإسلامية، والسودان والأحفاد (100%) من معايير (الافلا)، في مكتبات جامعة الخرطوم، والنيلين والأهلية نالت (75%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا). أما بخصوص الدرجات المجملة لقياس تطبيق معايير الخدمات الصادرة عن (الافلا) بمكتبات العينة فنجد أن مكتبيتي جامعة أم درمان الإسلامية، والسودان قد طبقتا هذه المعايير بنسبة (100%) أي بتقدير ممتاز بحسب معايير (الافلا)، أما بقية مكتبات العينة فقد طبقت هذه المعايير بنسبة تتراوح ما بين (75% - 91.6%) من درجة معايير (الافلا) (أي بتقدير جيد جداً). ومن خلال قياس مدى تطبيق مكتبات العينة لمعايير (الافلا) الخاصة بالخدمات نجد أن نسبة تطبيقها بكل مكتبات العينة بلغت (86.1%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا)، (أي بتقدير جيد جداً).

رابعا : المجموعات.

الجدول رقم (34) يوضح نسبة تطبيق معايير المجموعات بمكتبات العينة

المكتبة						المعيار	نسبة التطبيق
الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم		
75%	75%	100%	50%	75%	50%	مدى سعة حجم المجموعات وتلبيتها لاحتياجات المستفيدين	
75%	75%	100%	75%	100%	100%	مدى تنوع المجموعات المكتبية	
25%	25%	25%	25%	50%	0%	مدى حجم الإعارة بين المكتبات والمكتبات الأخرى	
58.3%	58.3%	75%	50%	75%	50%	متوسط نسبة المكتبات	
وسط	وسط	جيد جداً	وسط	جيد جداً	وسط	متوسط التقدير	
61.1%						متوسط الكلي لتقديرات مكتبات العينة	

المجموعات تمثل الركيزة الأساسية التي يقوم عليها نوع وطبيعة الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية. الجدول رقم (34) يوضح أو يقيس مدى تطبيق المكتبات الجامعية عينة الدراسة لمعايير (افلا) الصادرة بشأن المجموعات. ونلاحظ أيضاً أن معظم مكتبات العينة تطبق المعايير الخاصة بمدى سعة حجم المجموعات ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين بنسبة (75%) من درجة النجاح الكاملة لمعايير (الافلا) (أي بتقدير جيد جداً) وهذه تطبقها كل من مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية ، والأحفاد، وأم درمان الأهلية في حين تطبق في مكتبة جامعة النيلين بمتوسط نسبة (100%) من درجة النجاح الكاملة لمعيار (الافلا) ، وكذلك تتفاوت الدرجات في تطبيق معيار مدى تنوع مجموعات المكتبة، حيث طبق المعيار بنسبة (100%) من معايير (الافلا) في كل من مكتبة

جامعة الخرطوم، وأم درمان الإسلامية، والنيلين، وطبق في مكتبات جامعة السودان وأم درمان الأهلية والأحفاد بنسبة (75%) من معايير (الافلا). أما معيار مدي حجم الإعارة بين المكتبات فقد طُبّق بصورة ضعيفة حيث طُبّق بنسبة (25%) من معايير (الافلا)، في مكتبات جامعة السودان، والنيلين، وأم درمان الأهلية، والأحفاد، أما مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية فقد طبقته بنسبة (50%) من المعايير.

خامساً: تقنية المعلومات.

الجدول أدناه رقم (35) يوضح نسبة درجات تطبيق معايير التقنية بالمكتبات موضع الدراسة - مكتبات العينة.

الجدول رقم (35) يوضح نسبة درجات تطبيق معايير التقنية بمكتبات العينة

المكتبة						نسبة التطبيق المعيار
الأهلية	الأحفاد	النيلين	السودان	الإسلامية	الخرطوم	
50%	25%	100%	100%	50%	100%	مدى استفادة المكتبة من التقنية الحديثة المتاحة لتحقيق أهدافها
100%	صفر%	50%	75%	25%	75%	مدى توفر التقنيات الحديثة بالمكتبة
75%	12.5%	62.5%	87.5%	37.5%	87.5%	متوسط نسبة المكتبات في درجة
جيد جداً	ضعيف	جيد جداً	ممتاز	وسط	ممتاز	متوسط التقدير
60.4%						متوسط الكلي لتقديرات مكتبات العينة

حجم العينة = 6 مكتبات .

يعتبر استخدام التقنيات من أهم الأساليب الحديثة في تنمية وتطوير المجالات المختلفة بصورة عامة، ومن ضروريات التطور في مجال المكتبات والمعلومات، لأن تطور وتقدم المجالات الأخرى يبني على المعلومات في الأساس، الجدول رقم (41) يوضح مدى استخدام أو تطبيق المكتبات الجامعية عينة الدراسة لمعايير (إفلا) الخاصة بالتقنية. حيث نلاحظ اختلافاً واضحاً في درجات تطبيق هذه المعايير بمكتبات العينة؛ حيث نجد مكتبي جامعة الخرطوم، والسودان طبقنا معيار الاستفادة من التقنية الحديثة بنسبة (100%) من معايير (الافلا). وفي مكتبة جامعة النيلين طُبّق بنسبة (75%) من الدرجة الكاملة لمعايير (الافلا)، أما مكتبتنا جامعة أم درمان الإسلامية ، أم درمان الأهلية فطبقتها بنسبة (50%) من معايير (الافلا)، وفي مكتبة جامعة الأحفاد طُبّق بنسبة (25%) من درجة النجاح لمعايير (الافلا)، وهي تمثل أدنى درجة قياس لهذه المعايير بمكتبات العينة.

الخاتمة:

من خلال دراسة درجات تطبيق معايير (الافلا) بمكتبات العينة، نلاحظ أن كل مكتبات العينة تطبق معايير (الافلا) المحددة في الدراسة، مع ملاحظة اختلاف درجات التطبيق وهذا الاختلاف في تقديري يرجع لسببين أساسيين:

أولاً: طبيعة المعايير فهي: معايير نوعية (إرشادية) يمكن تطويعها حسب احتياجات وظروف المكتبة. ثانياً: مجتمع الدراسة المتمثل في المكتبات الجامعية السودانية التي تم اختيارها وفق عدة اعتبارات، وكذلك اختلاف السياسات الإدارية بالجامعات، واختلاف المخصصات المالية لإدارة المكتبات. كما يضم مجتمع الدراسة مكتبات الجامعات الحكومية، والخاصة مما يترتب عليه اختلاف درجات تطبيق المعايير تبعاً لاختلاف الامكانيات واللوائح والقوانين والسياسات الإدارية، وغيرها.

النتائج:

توصلت الدراسة للعديد من النتائج؛ من خلال تحليل معايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها(افلا) وقياس مدى تطبيقها بالمكتبات الجامعية السودانية فالدراسة الميدانية (التطبيقية) التي أجرتها الباحثتان؛ لمعرفة واقع ومدى تطبيق تلك المكتبات لهذه المعايير بغرض ترقية وتطوير الأداء الإداري بها، وأهمها :

1. إن واقع المكتبات الجامعية السودانية لم يصل بعد إلى مستوى معايير (الافلا) في. حيث تواجه هذه المكتبات مشكلات صعبة ومتعددة تحد من إمكانية تطويرها أو مواكبتها للتطورات التي بلغتها مثيلاتها في الدول المتطورة .
2. الضعف الواضح في مستويات التدريب بالنسبة للعاملين بالمكتبات الجامعية السودانية مما ينعكس سلباً على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات.
3. ميزانية المكتبات الجامعية السودانية ضعيفة جداً؛ وذلك لأن هذه المكتبات لا تخصص لها ميزانية ثابتة ومحددة، فمعظم هذه المكتبات ميزانيتها غير محددة، وإجراءاتها المالية تتم وفقاً لاعتماد الطلب .
4. يمكن لأقسام تنمية وتطوير المجموعات بالمكتبات أن تمارس أعمالها، وتؤدي مهامها دون خطط مكتوبة، مع أن هذا الوضع غير مطلوب، إلا أنه واقع في بعض المكتبات الجامعية السودانية. كما أن عدم إجراء عملية التقييم بشكل دوري ومنتظم يمكن أن يؤدي إلى مزيد من الخلل والقصور في المجموعات .

5. أغلب المكتبات الجامعية السودانية تعتمد التقسيم الموضوعي (الوظيفي) والجغرافي، وذلك تبعاً لطبيعة الوظائف والأنشطة التي تمارسها لتحقيق الهدف من غايتها. ولوجود كليات تابعة لهذه المكتبات في مواقع جغرافية متباعدة وهذا واضح في المكتبات الحكومية.
6. إن المكتبات الجامعية السودانية تطبق معايير (افلا) الخاصة بأهداف المكتبة الجامعية التي تنص على مدى ارتباطها بأهداف المؤسسة الجامعية بمتوسط نسبة (79.1%) من معايير (الافلا) نسبة لوجود مجالس مستشاره في معظم هذه المكتبات.
7. تطبيق المكتبات الجامعية السودانية معايير (افلا) الصادرة بشأن الإدارة، يتحقق بمتوسط نسبة (69.5%) من النسبة الكاملة لمعايير (الافلا)، وهذه النسبة تعكس ضعف الجهود المبذولة في إطار تدريب العاملين بهذه المكتبات، وضعف الميزانية بصورة عامة في كل هذه المكتبات، بالإضافة إلى عدم وجود الخطط الواضحة في بعض أقسام تنمية المجموعات بهذه المكتبات
8. إن المكتبات الجامعية السودانية تطبق معايير (افلا) الصادرة بخصوص المجموعات بدرجة (61.1%) من نسبة معايير (الافلا)، لعدم وجود خطط واضحة ومكتوبة بأقسام المجموعات كما أن هذه المكتبات تعتمد على الشراء في المقام الأول في تنمية مجموعاتها مقارنة بميزانية هذه المكتبات.
9. المكتبات الجامعية السودانية تطبق المعايير الخاصة بالتقنية بدرجة (60.4%) بمعايير (الافلا) ونلاحظ أن كل المشاكل الخاصة بالتقنيات مرجعها الأساس الميزانية، والقوى البشرية المؤهلة، وهذان العاملان يشكلان أبرز المشكلات التي تعاني منها المكتبات الجامعية السودانية.

التوصيات:

- وفي نهاية الدراسة أوصت الباحثتان ببعض التوصيات أملاً أن تساهم في تطوير الأداء الإداري بالمكتبات الجامعية من أبرزها:
1. أن تتولى المنظمات والاتحادات العربية ذات العلاقة إعداد لمعايير شاملة تنظم شؤون المكتبات الجامعية في الوطن العربي؛ ذلك بتشكيل لجنة متخصصة في ذات الحقل وتتكون من ممثلين وزارات التعليم العالي بالدول العربية، لمواكبة التطورات التقنية الحديثة.
2. التوسع في الدراسات المختلفة التي تعبر عن واقع المكتبات الجامعية في السودان بغرض تطويرها، وتمهيداً لوضع معايير تضمن إمكانية مواكبتها للتطورات الحديثة التي ظهرت في تقنيات هذا الحقل .

3. أفراد أو تخصيص ميزانية للمكتبات الجامعية السودانية من ميزانية وزارة التعليم العالي، حيث أن معظم المشاكل والصعوبات التي تعيق تطوير هذه المكتبات سببها الأساس ضعف الميزانية (الموارد المالية) .
4. إعداد خطط وسياسات مكتوبة لتنظيم برامج التدريب والتأهيل ومتابعة الإشراف على تنفيذها، والعمل على تدريب كل العاملين كل حسب وظيفته التي يؤديها.
5. علي الإدارة القائمة علي أمر تدريب وتأهيل العاملين استخدام طرق مختلفة وأساليب حديثة ما أمكن ذلك على المستوى الداخلي أو الخارجي.
6. أن تسعى كل المكتبات الجامعية بصورة عامة والمكتبات الجامعية السودانية بصورة خاصة لتطبيق المعايير النوعية الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (افلا) بقدر المستطاع؛ حيث إنه يمكن تطويعها حسب الظروف والإمكانات لبيئة أية مكتبة، وإن هذه المعايير وضعت من قبل جهات متخصصة بهدف تطوير الخدمات بهذه المكتبات، وإن تطبيقها بالصورة السليمة والدقيقة يعمل على تحقيق الهدف الأساس من وضعها، وهو: تطوير وترقية الأداء الإداري بالمكتبات الجامعية.

المصادر باللغة العربية:

أولا : الكتب :

1. إبراهيم عبد العزيز شميا .الإدارة : العملية الإدارية -. بيروت :الدار الجامعية ، 1993م .
2. أبو شريح ، شاهر أديب . علم المكتبات والمعلومات -. عمان :دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، 1997م .
3. أحمد بدر. التنظيم الوطني للمعلومات . - جدة: دار المريخ للنشر، 1988.
4. أحمد بدر. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات : دراسة في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات.- القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1998.
5. أحمد بدر. مناهج البحث في علم المعلومات و المكتبات . - الرياض : دار المريخ , 1988م .
6. أحمد محمد الشامي . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، (عربي / إنجليزي) أحمد محمد الشامي ، سيد حسب الله .-الرياض: دار المريخ ، 1989م .
7. آدم الزين محمد . الدليل إلى منهجية البحث وكتابة الرسائل الجامعية. - ط4. - أم درمان : دار جامعة أم درمان الإسلامية للنشر ، 2002. - ص 52.
8. أطلق عوض السواط. الإدارة العامة: المفاهيم، الوظائف، الأنشطة /أطلق عوض السواط، طلعت عبد الوهاب، طلال مسلط الشريف .- جدة :دار النوايح، 1416هـ .

9. أنور عكوش، صدق دحبوح. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.- عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1993 م .
10. براين . علم المعلومات بين النظرية والتطبيق /براين :ترجمة حشمت قاسم . - القاهرة : مكتبة غريب.
11. بهجة مكي بومعرافي . تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات الحديثة : ظهورها ومجالات استخدامها . - عمان : دار الفرقان ، 1997 .
12. حامد دياب الشافعي. إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية . - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1945م.
13. حسن صالح عبد الله .الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات/ حسن صالح عبد الله، إبراهيم أمين الوراغي عمان: مكتبة العشائر، 1989 م .
14. حسن عبد الرحمن الشبيبي. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات/ حسن عبد الرحمن الشبيبي ، جمال الدين محمد الفرماوى.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996 م .
15. حسن عبد الغني محمد هلال . مهارات إدارة الأداء : معايير وتطبيقات الجودة في الأداء . - القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية ، 1996 م .
16. حشمت قاسم . مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات.- القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 1995 م .
17. رءوف عبد الحفيظ هلال. المكتبات ومراكز المعلومات القانونية: تنظيمها وإدارتها.- القاهرة : جامعة المنصورة ، 2001م
18. ربيعي مصطفى عليان . إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعليم .- عمان : دار صفاء لنشر والتوزيع ، 2002 م .
19. ربيعي مصطفى عليان . تنمية مجموعات المكتبة: التزويد.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000 م
20. ربيعي مصطفى عليان. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات/ ربيعي مصطفى عليان ، أمين النجدوي . - عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2005 .
21. زكي مكي إسماعيل . أصول الإدارة والتنظيم . - الخرطوم : جامعة السودان المفتوحة، 2005 .
22. سناء حافظ التكروري . نظم استرجاع المعلومات بين النظرية والتطبيق . - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005.
23. شعبان عبد العزيز خليفة . المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 199 م.

24. شعبان عبد العزيز خليفة. التصنيف العشري القياسي للمكتبات والمدرسية العامة الجداول الرئيسية والمساعدة والكشافات: دراسة تحليلية / شعبان عبد العزيز خليفة، محمد عوض العايدى . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1996 .
25. طارق المجذوب. الإدارة العامة: العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري. - بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2002.
26. عامر إبراهيم قنديلجي. مصادر المعلومات في عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت . - عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 2000.
27. عامر إبراهيم قنديلجي . بنوك المعلومات الآلية وشبكاتها. - بغداد دار واسط للطباعة ، 1985 .
28. عامر إبراهيم قنديلجي. التقنيات والأجهزة الحديثة في مراكز المعلومات/ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي . - عمان : مؤسسة الوراق ، 2002.
29. عبدا التواب شرف الدين . دراسات في المكتبات الجامعية والمعلومات . - الكويت: ذات السلاسل، 1983.
30. عبد التواب شرف الدين. عبد الفتاح الشاعر: المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. - الكويت: ذات السلاسل، 1994.
31. عبد الرازق يونس . تكنولوجيا المعلومات . - عمان : ع . يونس ، 1997.
32. عبد الكريم الأمين . إدارة المكتبة. - بغداد: جامعة المستنصرية، 1999.
33. عبد الله أحمد . الدليل الشامل لأساسيات الحاسوب والمعلوماتية . - دمشق : دارا لرضا للنشر ، 1999.
34. عجلان بن محمد الشهرى . التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية . - الرياض : معهد الإدارة العامة ، 2000.
35. علاء الدين عبدا لرزاق السالحي . تكنولوجيا المعلومات . - عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2002.
36. علي بن صالح الضلعان . آراء واتجاهات الرؤساء والمرؤوسين في نظام تقييم الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية: الواقع - المشكلات - الحلول. - الرياض : معهد الإدارة العامة ، 1995م .
37. علي محمد عبد الوهاب . مقدمة في الإدارة . - الرياض : معهد الإدارة العامة ، 1982.
38. عمر أحمد همشري . الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . - عمان : دار صفاء للنشر ، 2001م .
39. عمروصفي عقيلي . الإدارة . - عمان : دار زهران للنشر والتوزيع ، 1997م .

40. عوض حاج علي أحمد. مقدمة في نظم الحاسب الآلي ومبادئ لغة البيسك -. الخرطوم : دار الثقافة للنشر والتوزيع .
41. غادة عبد المنعم موسى .دراسات في المكتبات ومراكز المعلومات -. الإسكندرية : الدار الثقافية العملية ، 1997 م .
42. غالب عوض النوايسة . المراجع والخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة -. عمان : دار صفاء للنشر ، 2003 .
43. غالب عوض النوايسة . مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات . - عمان : دار صفاء للنشر ، 2003 .
44. غالب عوض النوايسة .خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
45. فايز الزغبي ، محمد عبيدات .أساسيات الإدارة الحديثة -. عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع، 977.
46. كامل الباقر. قصة الجامعة الإسلامية في السودان : حقائق ووثائق -. القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية، 1988 م .
47. ف. و. لانكستر. أساسيات استرجاع المعلومات: نظم استرجاع المعلومات / ف. و. لانكستر ؛ ترجمة حشمت قاسم . - الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 1997 .
48. ف. و. لانكستر . تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات/ لانكستر، ف. و؛ ترجمه جمال الدين محمد الفرماوى، الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز، 1996.
49. ف. و. لانكستر . نظم استرجاع المعلومات/ فردريك ولفرد لانكستر؛ ترجمة حشمت قاسم . - القاهرة : مكتبة غريب ، 1981 .
50. محمد أسعد نشاوي . الانترنت المرجع الأساسي . - حلب: دار المعاجم للطباعة والنشر، 1997 .
51. محمد توفيق عبد المحسن . تقييم الأداء : مداخل جديدة لعالم جديد .- القاهرة : دار النهضة العربية ، 2000م.
52. محمد السعيد خشبة . نظم المعلومات: المفاهيم، التحليل، التصميم.- القاهرة: مكتبة الوليد، 1992. - ص 67 - 69 .
53. محمد شاكر عصفور . أصول التنظيم والأساليب. - جدة : دار الشروق ، 1983.
54. محمد فتحي عبد الهادي. التكشيف والاستخلاص/ محمد فتحي عبد الهادي. سريه محمد عبد الحكيم زايد.- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2000.

55. محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .- ط2 .- القاهرة المكتبة الأكاديمية ، 1990م.
56. محمد محمد الهادي. تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
57. مدحت كاظم. الخدمة المكتبية المدرسية ، مقوماتها وتنظيمها وأنشطتها/ مدحت كاظم حسن عبد الشافي. - ط5 .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999.
58. هيسيل الفرد ؛ شعبان عبد العزيز خليفة/ هيسيل الفرد ؛ ترجمة شعبان عبد العزيز خليفة. - تاريخ المكتبات . - الرياض : دارا لمريخ ، 1980.
- يسرية عبد الحلیم زايد: المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات.- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 1998.

ثانياً : الدوريات:

1. أحمد بدر. معايير المكتبات وبعض مشكلات التطبيق المعاصر والمستقبلي .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- الرياض : دار المريخ للنشر .- 2ع (أبريل 1988م) .- ص ص 28-5 .
2. بيترت، بوكهورست. قياس الجودة : توجهات (IFLA) لقياس الأداء في المكتبات الجامعية / بوكهورست، بيترت؛ ترجمة خميس بن حميدة .- المجلة العربية للمعلومات .- مج7، ع1 (تونس : 1996م) .- ص ص 144- 153 .
3. ربيعي مصطفى عليان . واقع مكتبات المدارس الثانوية في الأردن مقارنة مع معايير المكتبات لبعض دول العالم (كندا - بريطانيا - هنغاريا - سنغافوره - استراليا) .- حولية المكتبات والمعلومات .- مج2(1410هـ) .- ص ص 43 - 81 .
4. سعد إسماعيل .خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- مج 7، ع4، 1987 .
5. سيسل وسلي. المواصفات العربية في مجال المعلومات .- المجلة العربية للمعلومات.- مج 54، ع6 (1983) .
6. صباح محمد كلو. المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية وأهمية استخدامها.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مج 8، ع2، (رجب- ذو الحجة 1423هـ/ سبتمبر 2002م- فبراير 2003) .- ص ص 173-191
7. عامر إبراهيم قنديلجي . بنوك المعلومات الآلية مكوناتها ومستلزمات .- المجلة العربية للمعلومات .- مج6 ، ع5 (1998) .
8. عامر إبراهيم قنديلجي . تقنيات البحث بالاتصال المباشر والأقراص المكتنزة .- رسالة المكتبة .- مج26 ، ع2 (حزيران 1991) .
9. عبد العزيز يونس. التكنولوجيا وأثرها في انتشار المعلومات دولياً.- المجلة الثقافية.- ع9(1986).

10. عمر أحمد همشري . المناخ التنظيمي في مكتبات الجامعات الأهلية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها- دراسات العلوم التربوية . - مج6.(1999)
11. فالح عبد الله الغامدى. تطوير مجموعات المكتبات الجامعية في السعودية وتقييمها: دراسة استطلاعية- مجلة عالم الكتب، السعودية، مج 17، ع4،(1996).- ص ص
12. فهد سهيل سلامة . نحو نظام فعال لتقويم الأداء الوظيفي في الاجهزة الحكومية في سلطنة عمان .- الداري ، مج29، (1987) .- ص ص
13. ليلى عبد الواحد الفرحان . أثر الهيكل التنظيمي على عمل الإدارة في المكتبات ومراكز المعلومات . - رسالة المكتبة ، مج34 ، ع1، (1999) .- ص
14. لينش، بيقرلي معايير المكتبات الجامعية/ بيقرلي لينش؛ ترجمة ميسون حبيب حسبو.- عالم الكتب.- مج10، ع3 (محرم 141هـ/ 1990).
15. محمد عبود الزبيدي التشريعات المكتبية في العراق . رسالة المكتبة .- مج30، ع2 (حزيران 1995 م).- ص ص24-36 .
16. معاذ معاذ تقنيات المعلومات .- رسالة المكتبة .- مج22 ، ع4 (1987م)
17. ناهد محمد بسيوني سالم . المعايير الموحدة في مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة .- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات .- مج4 ، ع7 (يناير 1997م) .- ص ص45-58 .
18. يسرية عبد الحلیم زايد. التقييس في مجال والمعلومات .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- ع3 (يوليو 1988 م) .- ص ص60-91 .
- يونس أحمد الخاروف . مقاييس المخرجات في المكتبات الأكاديمية ومكتبات البحث.- مجلة عالم الكتب ، السعودية 20- (ذو القعدة - ذو الحجة 1419هـ_ ابريل 1999) .- ص ص225-234.

ثالثا : الرسائل الجامعية:

1. دريا محمد علي أحمد . الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية وعلاقته بمستوى الأداء.- جامعة أم درمان الإسلامية ، 2001 .- رسالة ماجستير.
2. عبد الوهاب أحمد المبيضين . إدارة الجامعة الحكومية في الأردن وعلاقتها بالأداء: دراسة ميدانية تحليلية.- الخرطوم: جامعة النيلين ، 2004 .- رسالة دكتوراه.
3. عبيد الله محمد إبراهيم الزبال. المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية:دراسة لعينة مختارة من المكتبات الجامعية السودانية.- أم درمان:جامعة أم درمان الإسلامية ، 1999.- رسالة ماجستير.
- كمال الدين حسن أحمد . إدارة المكتبات الجامعية. دراسة حالة: . إدارة مكتبة جامعة الخرطوم . - أم درمان : جامعة أم درمان الإسلامية ، شعبة المكتبات والمعلومات، 1999 م .- رسالة ماجستير .

المصادر باللغة الأجنبية

1. Chowdhury , G.G. Introduction to modern information retrieval . - London : Facet publishing , 1999 .
2. Fayol , Herri : General and industrial management .-New York : Pitman , 1949.
3. Harold . L. M . Librarian glossary . - London: Deutsch1,977
4. ISO : General terms and certification concerning ,standardization and certification .4 th ed . Genere , ISO,1984.
5. Lynch, Beverly. - Job satisfaction in libraries .- library Quarterly, vol . 53 , Chicago : University of Chicago press , 1983.
6. Robert Irvine Smith and Bob Campbell . Information Technology . - YOUR SHIRE : LONGMAN ,1931
7. Tom Forester .The Information Technology Revolution .- Oxford :Basil Blackwells Ltd. ,1985 .
8. Tom Pson , Elisa Beth .H..(ALA)Glossary of library terms /H.flisa Beth thon psou .-Ghicago (ALA, 1987 .
9. UNESCO, PG. tehingon Standardization information handling .- Paris: Unesco, PG,. Module .