

تقييم خدمات المعلومات بمكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنيا الأزهرية فى ضوء المعيار العربى الموحد للمكتبات المدرسية

إعداد

محمد عبد الحميد محمد علي
أخصائي مكتبات بالأزهر الشريف
m.h.elhameed84@gmail.com

إشراف

أ.د/ إبراهيم حسن أبو الخير
أستاذ المكتبات والمعلومات، وكيل كلية
الآداب لشئون التعليم والطلاب، جامعة المنيا
iabuelkhair@gmail.com

أ.م.د/ متولي علي محمد الذكر
أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد
كلية الآداب، جامعة المنيا
metwalyeldakar@gmail.com

مستخلص

تناولت الدراسة خدمات المكتبات والمعلومات بمكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنيا ؛ حيث كان الهدف الرئيسى للدراسة هو تقييم خدمات المكتبات والمعلومات التى تقدمها مكتبات المعاهد الأزهرية ؛ نظرا للدور الهام الذى تقوم به المكتبة فى خدمة المناهج التعليمية ، بجانب الأدوار الأخرى التثقيفية والترفيهية وتنشئة التلاميذ على حب الاطلاع والقراءة.

وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفى ، وتم الاعتماد على الاستبيانات كأداة لجمع البيانات. ومن النتائج التى توصلت إليها الدراسة أن المكتبات - محل الدراسة - تعتمد فى تقديم خدماتها على الشكل التقليدى ؛ نظرا لعدم وجود المقومات المادية والتأهيل البشرى لتقديم خدمات فى شكل غير تقليدى ، كما توصلت الدراسة إلى صعوبة استخدام المعيار العربى فى تقييم المكتبات المدرسية ذات الحجم الصغير والتى لا تعتمد على الميزانية فى تقديم خدماتها ، وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات ، أهمها: ضرورة توفير مقومات مادية

وبشرية تواكب العصر عند تقديم الخدمات ، بجانب توفير فرص تدريب للعاملين بالمكتبات على تقديم خدمات ذات طابع عصري للإفادة من الخدمات المتاحة على شبكة الإنترنت وأوصت الدراسة كذلك بضرورة مراعاة المكتبات الصغيرة عند وضع المعايير .

الكلمات المفتاحية:

خدمات المعلومات؛ الخدمات الفنية؛ مكتبات المعاهد الأزهرية؛ تقييم المكتبات؛ معايير المكتبات

Abstract

The study dealt with the libraries and information services in the libraries of the Al-Azhar institutes in Minya. The main objective of the study was to evaluate the services provided by the libraries of the Al-Azhar institutes, The researcher used the descriptive approach.

One of the findings of the study is that the libraries studied rely on the traditional form in providing their services due to the lack of resources and qualified personal to provide services in more modern way, The study also found difficulties in using the Arabic standard in providing small-sized school libraries that do not depend on the budget in evaluating their services ‘The study concluded with a number of recommendations, the most important of which is the need to provide enough resources and qualified personal that keep up new developments when providing services, in addition to providing training opportunities for library staff to provide services of a modern nature and take advantage of the internet .the study also recommends that we should take into account small libraries when setting standards.

Key words:

Information services; Technical Services ; Libraries of Al-Azhar institutes; Libraries evaluation; Library Standards.

تمهيد :

تعد خدمات المعلومات هي الركيزة الأساسية والمحور الرئيسي في أي مكتبة ، سواء عامة أو جامعية أو مدرسية أو أي نوع آخر من أنواع المكتبات ، وعليه فإن ضعف أو قوة خدمات المعلومات المتاحة في المكتبات تؤثر بشكل سلبي أو إيجابي علي أداء المكتبة ككل ؛ لذا " فليس من المهم أن تقوم المكتبة المدرسية بتوفير المصادر التعليمية فقط ، بل لابد من أن يتبع ذلك تنظيمها والإعلان عنها ، وتيسير سبل الوصول إليها " ¹ ونظرا لأهمية المكتبات المدرسية؛ حيث إنها جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية ككل ، بجانب تنمية عادة القراءة والاطلاع عند الأطفال ، وتشكيل الوعي المبكر بأهمية البحث والنقد، قامت عدد من المنظمات المعنية بالمكتبات بوضع قواعد وخطوط إرشادية تنظم سير العمل والإجراءات والأنشطة داخل المكتبات المدرسية بهدف توحيد تلك الإجراءات علي المستوى الدولي ؛ لتحقيق الأداء المثالي ، وعلى الصعيد العربي ، قام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بوضع " خطوط إرشادية عامة تتعلق بتخطيط وتنفيذ الخدمة المكتبية، أو هي مستويات تمثل الحد الأدنى من المقومات الأساسية التي ينبغي وجودها بالمكتبة المدرسية ؛ حتي تستطيع القيام بوظائفها علي نحو مرضٍ " ²

1/1 مشكلة الدراسة

تناولت عدد من الدراسات العلمية في الآونة الأخيرة موضوع مكتبات المعاهد الأزهرية ، من خلال التعريف بها ، وتاريخ إنشائها ، وتقييمها من حيث المباني والتجهيزات والميزانية والموارد البشرية والخدمات، إلا أن هذه الدراسات جاءت قبل صدور المعيار العربي بعدة سنوات ؛ لذلك لم يتناول موضوع التقييم وقياس الأداء بناء على معايير عربية من خلال تلك الدراسات ، ومن ناحية أخرى فإننا بحاجة إلي البحث في ماهية الخدمات المعلوماتية التي تقدمها تلك المكتبات ، ومدى جودتها وما يتعلق بها من عمليات فنية وخدمات مرجعية ،

1- محمد فتحى عبد الهادى؛ حسن محمد عبد الشافى؛ سيد حسن شحاتة.(1999). المكتبة المدرسية

ودورها فى نظم التعليم المعاصرة . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية

2- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. (2013). المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية

ومراكز مصادرالتعلم. جدة : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)

وغيرها من الخدمات المعلوماتية المباشرة وغير المباشرة ، بما يتلاءم مع طبيعة تلك المكتبات ؛ للوقوف علي الواقع الفعلي لها ، وتقييمها بأسلوب علمي ، وقياس أداء خدمات المعلومات التي تقدمها .

2/1 أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوع تقييم خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات المعاهد الأزهرية باستخدام معيار عربي موحد ، وهو المعيار الذي صدر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ، بالإضافة إلى التعرف علي خدمات المعلومات في المعاهد الأزهرية والعمليات الفنية التي تتم بها ؛ حيث أن نجاح أو فشل المكتبة المدرسية يعتمد على جودة ما تقدمه من خدمات لمجتمع المستفيدين منها ، ويساهم استخدام معيار موحد في الارتقاء بمستوى الخدمات ؛ لأنه يضع حدا أدنى من المتطلبات التي يجب أن توفرها تلك المكتبات ، في تقديم خدماتها ، وبالتالي يكون من السهل الوقوف على الوضع الراهن للمكتبات ، ومقارنته بتلك المعايير؛ تمهيدا لوضع حلول للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة

3/1 أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلي :

- 1- رصد خدمات المعلومات والعمليات الفنية التي تقدمها مكتبات المعاهد الأزهرية.
- 2- الكشف عن مواطن القوة والضعف في تلك الخدمات ، في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية.
- 3- محاولة وضع تصور كامل للوضع الراهن للوقوف علي المعوقات التي تحول دون تقديم بعض الخدمات بشكل جيد ، مع تقديم الحلول لتحسين هذه الخدمات.

4/1 حدود الدراسة :

الحدود المكانية : المعاهد الأزهرية بمنطقة المنيا الأزهرية - محافظة المنيا .
حيث عمدت الدراسة إلي التعرف علي مكتبات المعاهد الأزهرية بمحافظة المنيا في محاولة من الباحث ، لتغطية كافة جوانب القوة والضعف بمكتبات منطقة المنيا الأزهرية ، بمراكزها التسعة، للعام الدراسي 2020

2021/ وهذه المراكز مرتبة من الشمال إلى الجنوب " انظر الجدول رقم (1) "

5/1 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من مكاتب المعاهد الأزهرية الابتدائية والإعدادية والثانوية ، بمنطقة المنيا الأزهرية وقد تم اختيار مكاتب معاهد منطقة المنيا الأزهرية لتطبيق المعيار العربي الموحد للمكاتب المدرسية ، و

تضم منطقة المنيا الأزهرية 216 مكتبة موزعة على الإدارات والمعاهد وهي كالتالي :

جدول رقم (1) مجتمع الدراسة

* الخانات الفارغة يليها خانة إعدادي ثانوي مشترك ، أي أن نفس عدد المعاهد في الإعدادي هو

نفسه في الثانوي

الإدارة	إعدادي	ثانوي	إعدادي ثانوي	المجموع
العدوة	9	—	—	14
مغاغة	11	—	6	19
بني مزار	11	—	8	32
مطاي	9	—	3	15
سمالوط	12	2	9	23
المنيا	15	2	9	26
ابو قرقاص	10	—	3	16
ملوي	18	5	21	44
دير مواس	12	—	2	27
المجموع	107	9	61	216

6/1 عينة الدراسة:

نظراً لتفاوت مجتمع الدراسة من حيث المكان ، سواء (ريف أو حضر) وما قد يترتب علي ذلك من زيادة أو نقص الوعي لدى المستفيدين وأخصائيي المكتبات أو إدارة المعهد بأهمية المكتبات . ونظراً لتفاوت الفئات العمرية التي تشكل مجتمع الدراسة (ابتدائي ، إعدادي ، ثانوي) فقد استخدم الباحث عينة قصدية تمثل كافة الفئات ، وذلك علي النحو التالي :

1-المرحلة الإبتدائية

اختار الباحث عدد 18 مكتبة معاهد ابتدائية ، مقسمة على القرى والمراكز بكل إدارة ، بواقع عدد 2 مكتبة معهد ابتدائي بكل مركز من مراكز محافظة المنيا .

2-المرحلة الإعدادية

اختار الباحث عدد 9 مكتبات بالمعاهد الإعدادية ، مقسمة علي كل مركز من مراكز محافظة المنيا، بواقع مكتبة واحدة من كل مركز؛ والسبب في ذلك هو عدم توافر مكتبات معاهد أزهرية إعدادية ببعض مراكز المحافظة مثل مركز سمالوط الذي لا يتوافر به مكتبة بأي معهد إعدادي بأرياف المركز، إذ تقتصر المكتبات بالمعاهد الإعدادية بمركز سمالوط نفسه ، وكذلك الأمر ينطبق علي مركز العدوة.

3-المرحلة الثانوية

اختار الباحث عدد 9 مكتبات بالمعاهد الثانوية الأزهرية ، مقسمة على مراكز محافظة المنيا، بواقع مكتبة واحدة من كل مركز .

7/1 منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات :

اعتمدت دراسة الباحث علي المنهج الميدانى الوصفى ، بغرض جمع البيانات وتحليلها ، بقصد تشخيصها وكشف جوانبها ؛ حيث أن " الهدف الأساسي من البحث الوصفى الميدانى هو الفائدة البرجماتية العلمية النفعية ، فإن كانت الظاهرة المدروسة إيجابية أوصت الدراسة بدعم العوامل التي تؤدي إلي الجوانب الإيجابية والعمل على استمرارها ؛ كي تبقي الظاهرة علي الوجه المشرق الفعال ، وإن كانت الظاهرة المدروسة سلبية أوصت بتصحيح مسارها ، وذلك بالعمل علي تجنب العوامل السيئة " ³.

أدوات جمع البيانات :

البيانات التي تم جمعها هي بيانات كمية ، وبيانات كيفية ؛ حيث تم الاسترشاد بمعيار (أعلم) للمكتبات المدرسية ، ومؤشرات (أعلم) للمكتبات المدرسية ، عند وضع الأسئلة الخاصة

3- شعبان عبد العزيز خليفة (1997). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات .-القاهرة: الدار المصرية اللبنانية

بأدوات جمع البيانات، وتتعلق هذه البيانات بعدة محاور، وذلك بهدف تقييم الوضع الراهن لتلك المكتبات وهذه المحاور هي :

- التنظيم الإدارى والمالى .
- الموقع والمساحة.
- الأثاث والتجهيزات.
- مجموعات المكتبة.
- العمليات الفنية بالمكتبات.
- العاملون بالمكتبة.
- مجموعات المكتبة.
- الخدمات والأنشطة المكتبية.
- الأمن والسلامة.

وبناء على معيار أعلم للمكتبات المدرسية ومؤشرات الأداء أيضا تم تصميم أدوات جمع البيانات التالية:

- إستبيان خاص بأخصائى المكتبات عينة الدراسة
- إستبيان خاص بالمستفيدين من خدمات المكتبات لتبيان مدى رضاهم عن تلك الخدمات، وقد تم تحكيم الإستبيانات الخاصة بأخصائى المكتبة وإستبيانات المستفيدين من خلال أساتذة متخصصين فى مجال المكتبات والمعلومات⁴
- الملاحظة للتعرف علي سير العمل بالمكتبات محل الدراسة وطبيعة المستفيدين من خدمات المكتبة وميولهم
- المقابلة الشخصية مع السيد الدكتور مدير إدارة المكتبات بمنطقة المنيا الأزهرية

4 - السادة الأساتذة محكموا الإستبيان
الأستاذ الدكتور / أسامة القلش أستاذ ورئيس قسم المكتبات جامعة القاهرة
الأستاذ الدكتور عمرو سعيد فهيم
الأستاذ الدكتور امال عبد المجيد فوزى أستاذ علم المكتبات والمعلومات جامعة المنيا

- مراجعة سجلات ودفاتر المكتبات ، المستخدمة فى تسجيل مقتنيات المكتبة ، وترقم فيها المواد تصاعديا لورودها المكتبة ، و يشمل ذلك الدفاتر الدائمة بالمكتبة ، مثل دفتر يومية المكتبة ودفتر الدوريات وغيرها.
- السجلات المستخدمة لتسجيل الأنشطة ، وعلي ذلك يشمل المصطلح كافة السجلات المتغيرة وغير الدائمة بالمكتبة مثل سجل المترددين، وسجل الاستعارات ، وسجل المحاضرات ،وسجل المناظرات وغيرها.
- الملاحظة للتعرف علي سير العمل بالمكتبات محل الدراسة ، وطبيعة المستفيدين من خدمات المكتبة وميولهم
- المقابلة الشخصية مع السيد الدكتور مدير إدارة المكتبات بمنطقة المنيا الأزهرية
- مراجعة سجلات ودفاتر المكتبات المستخدمة فى تسجيل مقتنيات المكتبة ، وترقم فيها المواد تصاعديا لورودها المكتبة . وعلي ذلك يشمل المصطلح الدفاتر الدائمة بالمكتبة مثل دفتر يومية المكتبة .

8/1 الدراسات السابقة :

المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة :

- من خلال استعراض عينة من الإنتاج الفكرى على محركات البحث للوصول إلى المواد ذات الصلة بموضوع الدراسة ، وذلك باستخدام :
- البحث فى قاعدة بيانات دار المنظومة
- البحث فى الفهرس الموحد للجامعات المصرية
- الباحث العلمى google scholar
- موقع الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات (أعلم)
- تم تحديد المصطلحات والمفاهيم الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة وهى :
- خدمات المعلومات
- جودة خدمات المعلومات
- المعايير
- مؤشرات الأداء .

انتهج الباحث في ترتيب كتابته للدراسات السابقة الترتيب الزمني تصاعدياً من الأقدم إلى الأحدث وفي حالة وجود أكثر من دراسة بذات التاريخ يتم ترتيبها هجائياً بحسب اسم المؤلف .

الدراسات العربية :

(1) دراسة رمضان الصفتي (2007) ⁵

واستهدفت تقييم الخدمات الفنية بمكتبات المعاهد الأزهرية عن طريق الاستعانة بنماذج بطاقات الفهرسة المعيارية ، ونظام تصنيف ديوي العشري ؛ لتقييم مدي جودة الخدمات الفنية التي تقدمها مكتبات المعاهد الأزهرية ؛ كونها محورا أساسيا في خدمات المعلومات .
وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : وجود ضعف شديد في العمليات الفنية بالمكتبات عينة أوضحت الدراسة أن 88% من هذه المكتبات لا تقوم بتصنيف أو فهرسة الدراسة ، كما مقتنياتهما .

(2) دراسة آمال قادري (2014) ⁶

هدفت الدراسة إلى التعريف بمكتبات المعهد الثقافي ، الفرنسي ودراسة الخدمات المكتبية المقدمة في ضوء التصور المعاصر للخدمة المكتبية وتطبيق مؤشرات الأداء أيزو 11620؛ لتقييم مدي رضا المستفيدين من الخدمات باستخدام مؤشرات أيزو 11620 لقياس أداء المكتبات .
ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو أن جودة الخدمات ، وتلبية احتياجات المستفيدين تؤدي إلى زيادة الإقبال علي المكتبة ، وأن مكتبة المعهد الثقافي الفرنسي تضع تلبية حاجات المستفيدين ضمن أولوياتها .

5- رمضان الصفتي (2007) . العمليات الفنية بمكتبات المعاهد الإعدادية والثانوية الأزهرية . مجلة دراسات عربية في المكتبات والمعلومات .- القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع (2)12

6- آمال قادري (2014) . تقييم الأداء والجودة حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية علي ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات أيزو 11620 . الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . المؤتمر الخامس والعشرين

(3) عماد محمد أبو عيد (2014) .⁷

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تطبيق واستخدام مؤشرات الأداء حسب مواصفة أيزو 11620 في قياس أداء الخدمات المكتبية ، في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة ، وتشخيص الصعوبات التي تواجه المكتبات العامة في استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية حسب مواصفة أيزو 11620 لقياس أداء الخدمات المكتبية . وتناولت الدراسة التعريف بمواصفة أيزو 11620 والإصدارة الأولى منها بتاريخ 1998 والإصدارة الثانية بتاريخ 2008 والتي اشتملت على خمسة أجزاء وهي : النطاق ، والشروط والتعريفات ، والرموز والمعايير والإطار الوصفي ، واستخدام مؤشرات الأداء. وتتضمن المواصفة نوعين من المرفقات ، المرفق الأول : قائمة بمؤشرات الأداء وعددها 45 مؤشر ، والمرفق الثاني وصف مؤشرات الأداء.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : تحديد الصعوبات التي تواجه المكتبات في استخدام مواصفة أيزو 11620 ، أشارت النتائج إلي أن 8 مكتبات من أصل 17 مكتبة تستخدم المواصفة الدولية تعاني من صعوبات فنية ، كما أنها معقدة نوعاً ما .

(4) دراسة منار محمود لطفي (2019)⁸

تتناول الدراسة نشأة معايير المكتبات ومفهومها وأهميتها، ومفهوم المعايير الموحدة للمكتبات وأنواع المعايير المستخدمة في المكتبات المدرسية ، والجهات والهيئات المسؤولة عن وضع هذه المعايير. كما تناولت الدراسة التعرف على المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ودراسة الواقع الفعلي للمكتبات المدرسية بمختلف مراحلها (الابتدائي، الإعدادي، الثانوي) بمدينة المنيا، والتعرف على الواقع المطبق من عناصر المعيار العربي الموحد ، و التعرف علي متطلبات واحتياجات المتخصصين بالمكتبات المدرسية بمدينة المنيا ، في تطوير المكتبات المدرسية ، والتعرف علي المشاكل والصعوبات التي تواجه المكتبات المدرسية في

7- عماد محمد أبو عيد (2014) . قياس أداء المكتبات بإستخدام مواصفة أيزو 11620 – مؤشرات أداء المكتبات : دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة
31- منار محمود لطفي (2019). تقييم المكتبات المدرسية بمدينة المنيا وفقاً لمعيار (أعلم) للمكتبات المدرسية : دراسة ميدانية . أطروحة ماجستير. كلية الاداب : جامعة المنيا

تطبيقها لمعيار (أعلم) يتكون مجتمع الدراسة من المدارس الحكومية والخاصة لمراحل التعليم الابتدائي والإعدادي والثانوي بمدينة المنيا ، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي. وبعد دراسة المكتبات المدرسية بمدينة المنيا بمختلف جوانبها وفقا للمتغيرات خرجت الدراسة بالعديد من النتائج ، وكان من أهم هذه النتائج أن معيار (أعلم) للمكتبات المدرسية الصادر عن الاتحاد العربي لا يتناسب مع الواقع الفعلي لعينة الدراسة ، وأن المكتبات عينة الدراسة الحالية تتبع توجيه المكتبات بإدارة المنيا التعليمية ، وتضع أهدافها وسياساتها لائحة المكتبات الصادرة عن وزارة التربية والتعليم، كما أنه لا توجد خطة للإدارة لدعم وتوسيع نطاق الخدمات بالمكتبة و لا يتوافر في المكتبات المدرسية سواء الحكومية أو الخاصة أي خطة لدعم وتوسيع نطاق الخدمات بالمكتبة ، وأيضا لا توجد فروق بين المراحل التعليمية وتطبيق معايير (أعلم) على المكتبات المدرسية في المدارس عينة الدراسة.

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (khasseh⁹, birahavand ,2012)

تناولت الدراسة تقييم المكتبات المدرسية وفقا لمعايير (الإفلا)، شمل مجتمع الدراسة مدارس شيراز الابتدائية للعام الدراسي 2011 / 2012 ، وعددها 510 مدرسة ، وتم استخدام المنهج المسحي الوصفي بغرض تقييم المكتبات وفقا لمعايير (الإفلا) ومعرفة نقاط القوة والضعف ، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ضعف الإقبال على المكتبات عينة الدراسة ؛ لعدم رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة ، كما أن 96% من المكتبات عينة الدراسة ليس بها أخصائى مكتبات متخصص ، وأن 58% من المكتبات مساحتها أقل من 50 متر ، وهذا لا يتوافق مع معايير (أفلا) التي تنص على 2.5 متر مربع لكل طالب وأن التجهيزات لا تتوافق مع المعايير، كما أن مجموعات المكتبة أقل بكثير مما نصت 2.19 % كتاب لكل طالب .

⁹ - Ali birahavand ,Ali abkar khasseh (2012). Evaluation of School Libraries According to IFLA Standards (Case Study: Elementary Schools of Shiraz)

2-دراسة (Church, 2015)¹⁰

كان الغرض من هذه الدراسة التي مدتها ثلاث سنوات هو وصف تنفيذ التقييم المستند إلى الأداء الذي تفرضه الولاية لأمناء مكتبات المدارس العامة في فرجينيا ، قبل رياض الأطفال وحتى الصف الثاني عشر .

أوصت الدراسة بضرورة تطوير معايير للتقييم واعتمادها ، ويجب أن تمثل التقييمات المهام المتنوعة والمعقدة لوظيفة أمين مكتبة المدرسة.، بالإضافة إلى ذلك يجب أن يتم تنفيذ التقييم المستند إلى الأداء والتدريب ذي الصلة لكل من المكتبيين ومديري المكتبات ، والتأكد من أن أدوات التقييم وإجراءاته تسمح لهم بإظهار ما يفعلونه بدقة

3-دراسة (Camp os, 2018)¹¹

قامت الدراسة بتحليل مؤشرات الأداء المستخدمة في 95 مكتبة جامعية ، يتكون مجتمع الدراسة من أمناء مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالبرازيل، تم اختيار المعيار أيزو "11620/2008" - مؤشرات أداء المكتبات" ، الذي طورته المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ، كنموذج إرشادي لتقييم المؤشرات في مكتبات الجامعات. ، وخلصت الدراسة إلى أن المؤشرات ذات صلة بصنع القرار، والغرض من استخدامها تحديد المشكلة وتعريفها من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة ، وبالتالي تحسين أداء المكتبة ، إلا أن استخدامها يتم من قبل عدد قليل من أمناء المكتبات.

¹⁰-Audrey P Church(2015). Performance-Based Evaluation and School Librarians, available at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1084777.pdf>.

¹¹- Carla Purcina de Campos Pereira (2018). An assessment of the effectiveness of library resources and services in supporting researchers' information needs , available at : <https://www.scielo.br/j/tinf/a/zbGjL4dyJc9RVm7FxZJKDRP/abstract/?lang=pt>

(4) دراسة (Elizabeth A. Burns ,2020)¹²

كان الهدف من الدراسة التعريف بمعيار الرابطة الأمريكية لأمناء المكتبات المدرسية (AASL) الذي تم إطلاقه في نوفمبر لعام 2017 ، وراء المكتبيين بولاية فرجينيا حول تطبيق المعيار والصعوبات التي واجهتهم عند تطبيق المعيار وإيجابيات تطبيق المعيار ، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود صعوبات في تطبيق المعيار بسبب قلة التدريب وعدم توافر تدريب عملي على التطبيق أثناء فترة التدريب ، وأوصت الدراسة بضرورة توفير فرص تدريب كافية ، علاوة على ضرورة توفير أمناء مكتبات مدرسية متخصصين

أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة :

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها :

- استخدام المنهج الوصفي في الدراسة.
- استخدام المعايير الدولية كأداة للتقييم.
- التقييم باستخدام المعايير .

أوجه الاختلاف

- تختلف الدراسة الحالية من حيث استخدامها لمعيار الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لتقييم أداء المكتبات المدرسية وتطبيقها على مكتبات المعاهد الأزهرية.

12-Burns, E. A. (2020). AASL national school library standards: Progress toward implementation. *School Libraries Worldwide*, 26(1) available at : https://digitalcommons.odu.edu/stemps_fac_pubs?utm_source=digitalcommons.odu.edu%2Fstemps_fac_pubs%2F120&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages

2 تقييم خدمات المعلومات فى ضوء المعيار العربى الموحد للمكتبات المدرسية :

1/2 خدمات الإعارة :

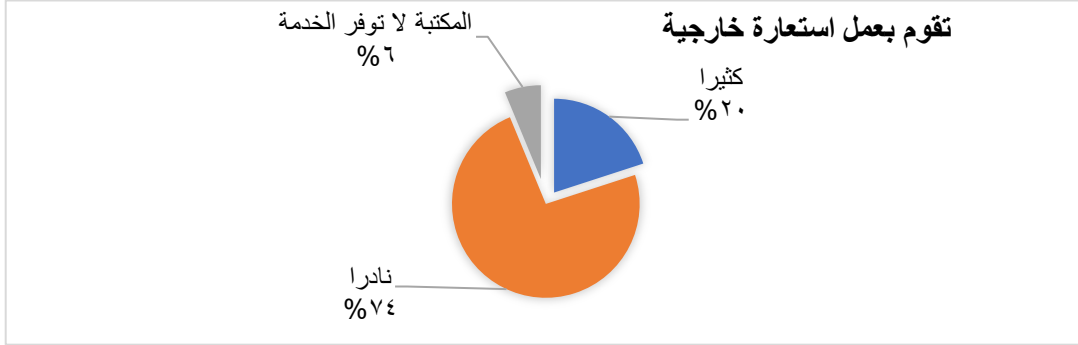
ينص المعيار على

- * تقديم خدمات الإعارة للمواد المكتبية (الإعارة الداخلية والخارجية ، تجديد الإعارة) ، وحجز الكتب ومتابعة المواد والكتب المتأخرة والمفقودة والتالفة .
- * استخدام نظام فعال للإعارة ، ويفضل أن يكون نظاماً محوسباً يعطي إجابات سريعة عن جميع الاستفسارات حول المستعيرين والمواد المعارة .
- * يجب أن تعد المكتبة المدرسية سياسة لنظام الإعارة واضحة ومكتوبة ومعلمة .
- * يجب أن توضح سياسة الإعارة نوع وطبيعة الإجراءات التى يمكن اتخاذها بحق المخالفين بأنظمة وتعليمات الإعارة

جدول رقم (2) خدمة الإعارة وإجراءاتها

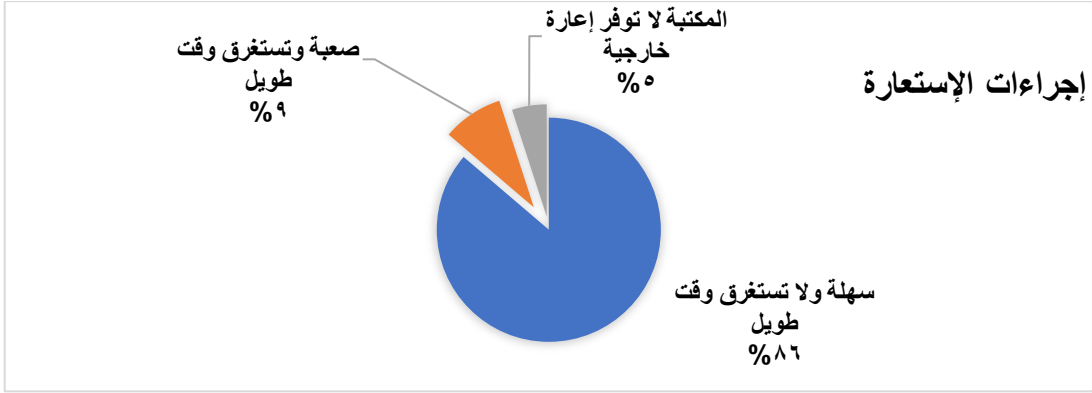
الإجمالى		لا		نعم		خدمات الإعارة
%	عدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
100%	29	100%	29	—	—	نظام الإعارة المستخدم هو النظام الآلى
100%	29	6,90%	2	93,10%	27	توفر المكتبة خدمة الإعارة الخارجية
100%	29	6,90%	2	93,10%	27	توجد قواعد تنظم عملية الإعارة
100%	29	6,90%	2	93,10%	27	توجد عقوبة عند مخالفة قواعد الإعارة

توصلت الدراسة الميدانية " الاستبيان المخصص لأخصائي المكتبات " جدول رقم (2) إلى أن المكتبات عينة الدراسة تقدم خدمات الإعارة الخارجية بنسبة 93.1% ، باستخدام النظام التقليدي ، وذلك من خلال مجموعة من القواعد التي تنظم عملية الإعارة ، حيث تبين من خلال الاستبيان ذاته وجود قواعد تنظم عملية الإعارة وذلك بنسبة 93.1% من إجمالي عينة المكتبات ، وتوجد عقوبة يتم تطبيقها عند مخالفة القواعد ويعد ذلك مطابقا لما نص عليه المعيار، إلا أن كل هذا يتم في إطار تقليدي ، بينما يفضل استخدام نظام آلي في عمليات الإعارة كما ينص المعيار، ويرجع السبب في عدم مطابقة المكتبات لهذا البند هو قلة الإمكانيات المتاحة ، بجانب عدم وجود تدريب كافي على استخدام هذه النظم إذا ما تم توفيرها



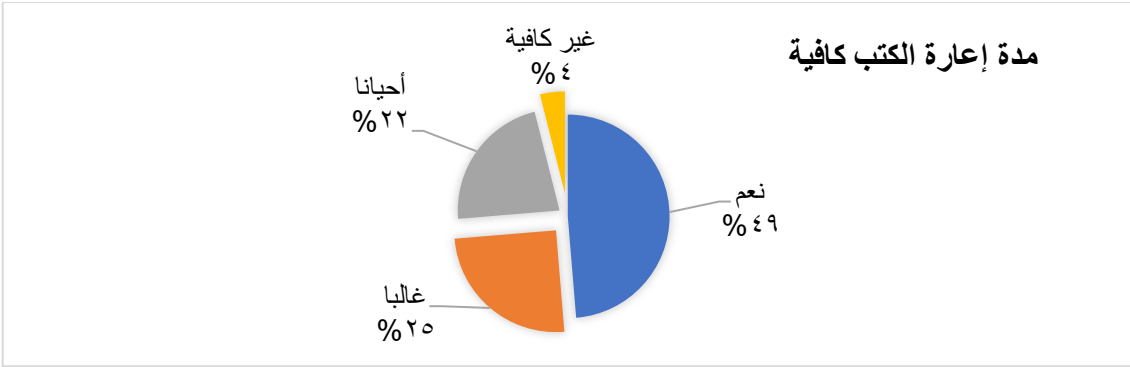
شكل رقم (1) رضی المستفيد عن خدمات الإعارة المقدمة

- ومن خلال عينة المستفيدين تبين أن نسبة 20% من المستفيدين كثيرا ما تقوم باستعارة الكتب خارج المكتبة ، ونسبة 74% نادرا ما تقوم باستعارة الكتب من المكتبة " شكل رقم (1) " ويرجع سبب انخفاض نسبة الإعارة إلى خوف أخصائي المكتبة من فقدان الكتب أو ضياعها ، خاصة وأنها عهدة مطالب بالحفاظ عليها ، وأن لائحة المكتبات تحدد نسبة 3% فقط فاقد (وهي النسبة المسموح بتسجيلها فاقد عند إجراء الجرد السنوي) كما أن انخفاض نسبة الإعارة قد يكون مؤشر عدم رضا عن مجموعات الكتب بالمكتبة .



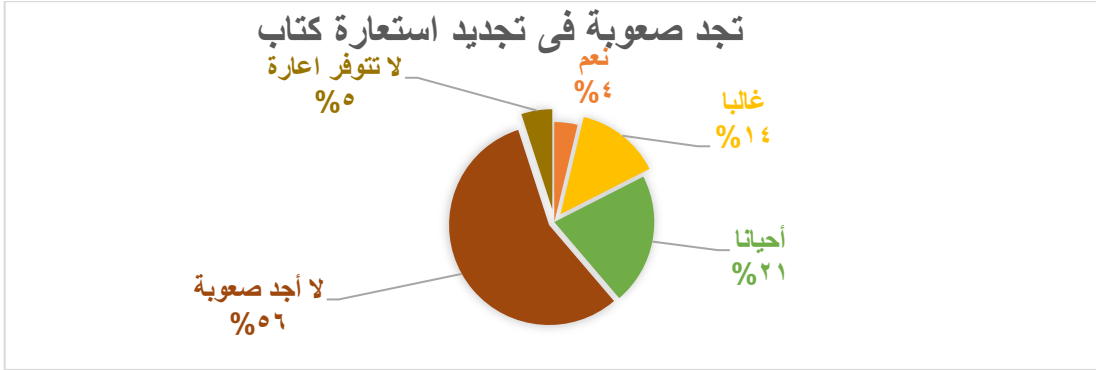
شكل رقم (2) مدى رضى المستفيد عن إجراءات الإعارة

من خلال نفس العينة " المستفيدين " (شكل رقم 2) توصلت الدراسة إلى أن إجراءات الإعارة سهلة ولا تستغرق وقتا طويلا ؛ وذلك بنسبة 86.3% بالرغم من عدم وجود نظام آلي ، وقد يرجع السبب فى ذلك إلى قلة عدد المستفيدين من المكتبات محل الدراسة ، حيث بلغ متوسط أعداد المستفيدين 232 مستفيدا.



شكل رقم (3) مدى رضى المستفيد عن مدة الإعارة الخارجية

أفادت نسبة 49% من عينة المستفيدين (شكل رقم 3) بأن مدة إعارة الكتب خارج المكتبة هى مدة كافية بالنسبة لهم، إلا أنها نسبة قليلة، ولكن المكتبات توفر تجديد مدة الإعارة ، بحيث يمكن للمستفيد أن يحقق أقصى استفادة ، وبالرغم من ذلك فقد يصعب تجديد مدة الإعارة أحيانا ، خاصة وأن معظم الكتب لا يوجد منها أكثر من نسخة واحدة . ويوصى الباحث بضرورة توفير أكثر من نسخة للمواد الأكثر طلبا.



شكل رقم (4) مدى رضا المستفيد عن إجراءات تجديد الإعارة

تبين من خلال عينة المستفيدين (شكل رقم 4) أنه لا توجد صعوبة في تجديد الإعارة وذلك بنسبة 56% إلا أنه في حالة تزايد الطلب على كتاب ما ولا يتوفر منه غير نسخة واحدة ، فإنه يكون من الصعب تجديد الإعارة .

2/2 الخدمات المرجعية :

وتشمل الخدمات الواجب على المكتبة المدرسية تقديمها إلى المعلمين والتلاميذ :

- الرد على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر، أو من خلال الهاتف، أو بالبريد، أو من خلال صفحة المكتبة على موقع التواصل فيس بوك.
- خدمة البحث عن المعلومات بالاتصال المباشر مع قواعد البيانات على شبكة الإنترنت.
- إرشاد المعلمين والطلبة إلى المراجع المناسبة التي تلبي احتياجاتهم من المعلومات.
- تدريب المعلمين والطلبة على كيفية استخدام المراجع .

جدول رقم (3) الخدمة المرجعية

الإجمالي		لا		نعم		الخدمات المرجعية المتوفرة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
100%	29	—	—	100%	29	الرد على الإستفسارات
100%	29	89,66%	26	10,34%	3	خدمة البحث في قواعد البيانات على الإنترنت
100%	29	31,03%	9	68,97%	20	إرشاد المعلمين والطلبة إلى المراجع التي تلبي احتياجاتهم من المعلومات
100%	29	24,14%	7	75,86%	22	تدريب المعلمين والطلبة على كيفية استخدام المراجع

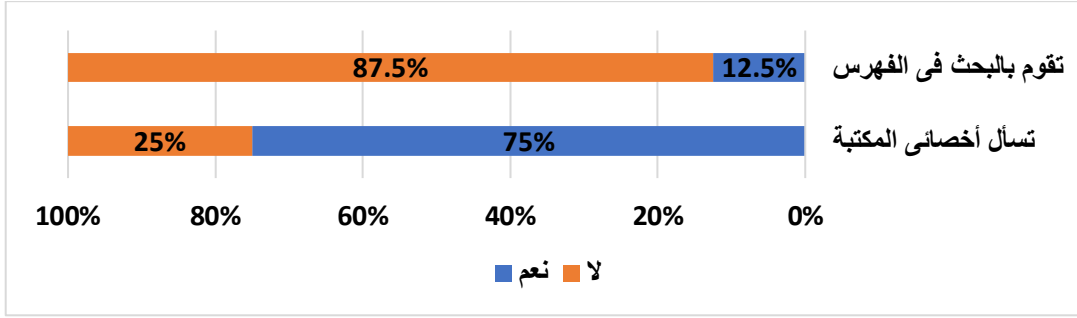
- من خلال عينة أخصائي المكتبة (جدول رقم 3) توصلت الدراسة إلى أن المكتبات لا توفر خدمة البحث في قواعد البيانات علي الإنترنت بنسبة 89.6% ، إلا أنها توفر خدمة إرشاد المعلمين إلي المراجع التي تلبي إحتياجاتهم بنسبة 69% ، كما توفر خدمة تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المراجع وذلك بنسبة 75.9%

- تقوم المكتبات عينة الدراسة بالخدمات المرجعية التقليدية المتمثلة فى الرد على الاستفسارات وذلك بنسبة 100%

جدول رقم (4) وسائل تقديم الخدمة المرجعية

الاجمالي		لا		نعم		الرد على الأسئلة المرجعية من خلال
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
100%	29	—	—	100%	29	وجها لوجه
100%	29	100%	29	—	—	عن طريق البريد
100%	29	96,55%	28	3,45%	1	من خلال الهاتف

وتبين من خلال الدراسة " عينة أخصائي المكتبة " (جدول رقم 4) أن آلية الرد علي الأسئلة المرجعية تكون من خلال (الرد وجهاً لوجه) وذلك بنسبة 100% ، بينما لا تتوفر بالمكتبات عينة الدراسة آليات أخرى للرد إلا من خلال الهاتف وذلك بنسبة 3.4%



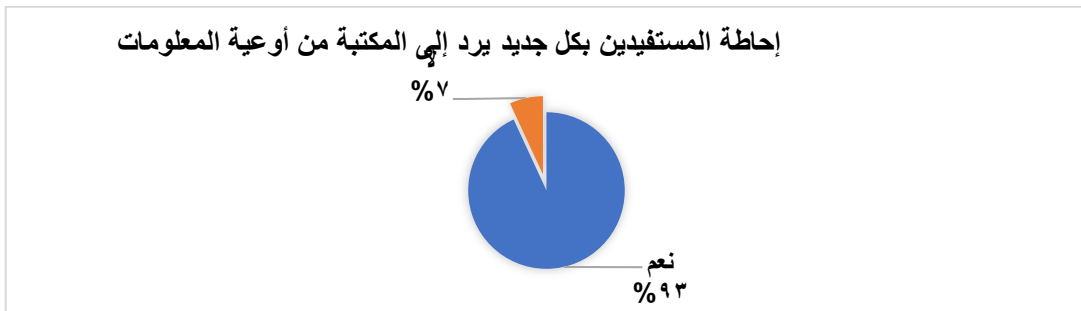
شكل رقم (5) الوسائل التي يستعين بها المستفيد للحصول على المراجع

توصلت الدراسة من خلال عينة المستفيدين (شكل رقم 5) إلي أنهم في سبيل الحصول على مرجع يقومون بسؤال أخصائي المكتبة ، وذلك بنسبة 75% ، بينما نسبة 12.5% يقومون بإستخدام الفهرس وهذا مؤشر علي عدم التدريب الكافي للمستفيدين علي استخدام الفهارس .

3/2 خدمة الإحاطة الجارية

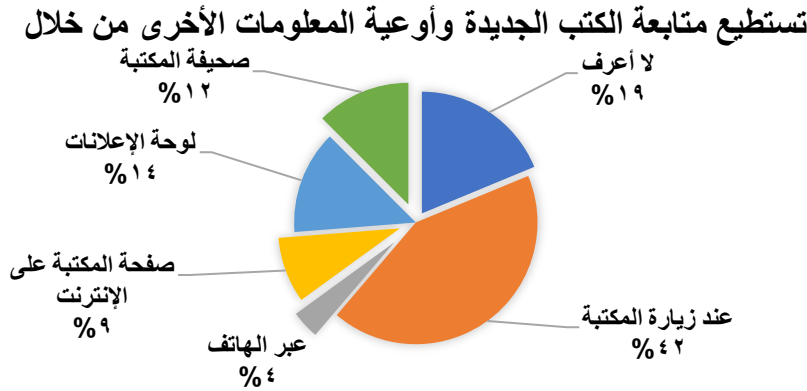
- يجب إعلام المستفيدين بكل ما يصل إلى المكتبة من مصادر معلومات ، وما تقدمه من خدمات ، وما تقوم به من نشاطات مختلفة وغير ذلك من الأمور التي تهمهم ، وذلك من خلال الوسائل التالية:

- صحيفة المكتبة أو لوحة الإعلانات ونشرة الإضافات الجديدة .
- الاتصال الشخصي والزيارات الرسمية للمكتبة
- عرض الكتب الجديدة التي تصل للمكتبة حديثا
- دليل المكتبة المدرسية واللوحات الإرشادية والإعلانات عن النشاطات المختلفة



شكل رقم (6) خدمة الإحاطة الجارية

توصلت الدراسة من خلال " عينة أخصائي المكتبة " (شكل رقم 6) إلي توفير المكتبات عينة الدراسة خدمة الإحاطة الجارية بنسبة 93.1%



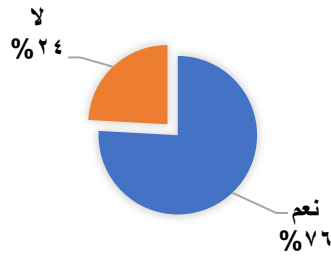
شكل رقم (7) وسائل تقديم خدمة الإحاطة الجارية " من خلال عينة المستفيدين " وتبين من خلال " عينة المستفيدين " شكل رقم (7) أنهم يتلقون هذه الخدمة عند زيارة المكتبة، وذلك بنسبة 42% ، يليها صحيفة المكتبة بنسبة 12% ، بينما نسبة 19% لا يتلقون خدمات إحاطة جارية بينما ينص المعيار علي ضرورة تفعيل آليات لتوفير خدمة الإحاطة الجارية، والمتمثلة في صحيفة مكتبة - لوحة الإعلانات - صفحة المكتبة علي الإنترنت ، وهذا يستلزم ضرورة التدريب الكافي لاستخدام مثل تلك الأدوات وهي وسائل جيدة للتسويق للمكتبة إذا ماتم تفعيلها.

4/2 خدمة البث الانتقائي

ينص المعيار على :

إعلام المستفيدين بما يهمهم من مصادر المعلومات الحديثة في مجالات التخصص الموضوعي أو البحثي وبشكل فردي ، وذلك من خلال الاتصال الشخصي، أو الهاتفى، أو بواسطة البريد الإلكتروني.

تقوم بإعلام المستفيد بما يهمله من مصادر المعلومات في مجال إهتمامه الموضوعي



شكل رقم (8) خدمة البث الانتقائي

من خلال الدراسة الميدانية " عينة أخصائي المكتبات " (شكل رقم 8) تبين أن المكتبات تقوم بخدمة البث الانتقائي بنسبة 76%

خدمة البث الانتقائي هي خدمة ذات طابع خاص، فهي تدل على مدى اهتمام أخصائي المكتبة بالمستفيدين وتلبية إحتياجاتهم من المعلومات بشكل فردي .

جدول رقم (5) وسائل تقديم خدمة البث الانتقائي " عينة المستفيدين "

نعم		تقوم المكتبة بإبلاغك بكل جديد في مجال اهتماماتك من المعلومات
النسبة	العدد	
88%	7	عبر الهاتف
78,7%	63	عند زيارة المكتبة
12,5%	10	لا أعرف

من خلال عينة المستفيدين (جدول رقم 5) تبين أن الخدمة تقدم في المقام الأول عند زيارة المستفيد للمكتبة بنسبة 78.7% ، حيث تقوم المكتبات بإعلام المستفيد بكل جديد في مجال إهتمامه عند زيارة المكتبة ، إلا أنه يجب أن تعمل المكتبة وسائل أخرى ، تتمثل في إخطار المستفيد عن طريق الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني ؛ وذلك للوصول إلى مستوى أفضل في تقديم هذه الخدمة .

5/2 خدمات مكتبية أخرى :

ينص المعيار على ضرورة توفير المكتبة للخدمات التالية :

- خدمة التصوير لمصادر المعلومات
- خدمة تدريب المعلمين والتلاميذ على استخدام المكتبة (التربية المكتبية)
- رواية القصة وخاصة في المرحلة الابتدائية
- المسابقات الثقافية

جدول رقم (6) خدمات مكتبية أخرى

الاجمالي	لا		نعم		
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
%100	29	%55,17	16	%44,83	13
					توفر إمكانية تصوير أجزاء من الكتب
%100	29	%3,45	1	%96,55	28
					تقوم المكتبة بعقد ندوات
%100	29	%6,90	2	%93,10	27
					تقوم بعمل مسابقات للطلبة

من خلال الدراسة الميدانية "عينة أخصائيين المكتبات" (جدول رقم 6) توصل الباحث إلي أن المكتبات عينة الدراسة توفر خدمة تصوير أجزاء من الكتب بنسبة 44.8% ، ويرجع السبب في انخفاض نسبة تقديم الخدمة إلي عدم وجود ماكينات تصوير داخل المكتبات ، وبالتالي خوف العاملين بالمكتبة من خروج المجلدات وغيرها من نوعية المعلومات المهمة للتصوير خارج المكتبة ؛ خشية ضياع المواد أو فقدانها .

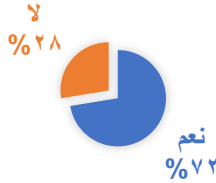
تقدم المكتبات مسابقات وذلك بنسبة 93.1% وذلك بمشاركة الأخصائي الاجتماعي ومعلمي المواد .

6/2 تسويق خدمات المكتبة المدرسية

ينص المعيار على أن المكتبة المدرسية يجب أن تضع خطة متكاملة لتسويق خدماتها ، في ضوء مجموعة من العناصر تتعلق برسالة المكتبة ، وتقديم رؤية واضحة للأنشطة وطبيعة العلاقة مع المستفيدين والمبادئ التي تحكمها ،وتقوم المكتبة المدرسية بتسويق أهدافها من خلال :

- إصدار نشرة أو مطوية
- الإذاعة المدرسية
- مجلة الحائط

توجد خطة لتسويق خدمات المكتبة



شكل رقم (9) خطة تسويق خدمات المكتبة

يؤكد المعيار علي ضرورة التسويق للمكتبة وخدماتها ؛ وذلك حتي يتمكن المستفيد من تحقيق أقصى استفادة منها ، وتوصلت الدراسة " عينة أخصائي المكتبات " (شكل رقم 9) إلي أن المكتبات تقوم بالتسويق لخدماتها بنسبة 72% والجدول التالي (رقم 7) يوضح وسائل تسويق خدمات المكتبات محل الدراسة.

جدول رقم (7) وسائل تسويق خدمات المكتبة

اجمالي		لا		نعم		وسائل تسويق خدمات المكتبة
نسبة	عدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
100%	29	75,8	22	24,1	7	لوحة الإعلانات
		6%		3%		
100%	29	37,9	11	62,0	18	الإذاعة المدرسية
		3%		6%		كوسيلة للتسويق
100%	29	100	29	—	—	النشرة كوسيلة للتسويق
		%				

من خلال عينة المستفيدين (جدول رقم 7) توصلت الدراسة إلى أن المكتبات تستخدم في تسويق خدماتها الإذاعة المدرسية ، وذلك بنسبة 62% ، ومن خلال لوحة الإعلانات بنسبة 24.1% ، وينصح الباحث بضرورة استخدام أكثر من آلية للتسويق لخدمات المكتبة ؛ حتي يستطيع الطلبة والمعلمون متابعة كل ما تقدمه المكتبة من خدمات ؛ وذلك لتحقيق أقصى استفادة من المكتبات .

نتائج الدراسة

بعد دراسة الواقع الفعلي لخدمات المعلومات بمكتبات المعاهد الأزهرية ومقارنتها ببنود المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية (أعلم) ، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتم تقديم خدمات الإعارة بالشكل التقليدي ؛ حيث لا يوجد نظام آلي (جدول رقم 2) وتبين من خلال عينة المستفيدين تحقق مبدأ الرضا عن طريقة تقديم الخدمة في الشكل المتاح " التقليدي " وأفادت عينة المستفيدين بأن إجراءات الاستعارة سهلة ولا تستغرق وقتا طويلا (شكل رقم 2) ، إلا أنه تبين من خلال نفس العينة " المستفيدين " عدم الإقبال على الإعارة الخارجية (شكل رقم 1) وقد يكون عدم التسويق الجيد ، وعدم الاستعانة بأكثر من وسيلة لتسويق خدمات المكتبة ، هو السبب في ذلك (جدول رقم 7) ، وأيضا عدم وضع خطط تعليمية سواء في المناهج أو من قبل إدارة المعهد للاستعانة بالمكتبة لخدمة المناهج قد يكون سببا آخر .
- يتم تقديم الخدمات المرجعية بشكل مباشر في المقام الأول ، وذلك عند زيارة المستفيدين للمكتبة ، ولا تتوفر وسائل أخرى لتقديم الخدمة المرجعية مثل الرد عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني؛ وذلك لقلّة الإمكانيات المتاحة.
- لا تتوفر خدمات البحث في قواعد البيانات على الإنترنت ؛ وذلك لعدم توافر إنترنت بالمكتبات عينة الدراسة
- يتم إرشاد المعلمين والطلبة إلى المراجع المناسبة بشكل جيد ؛ حيث يوجد تعاون وتواصل بين كل من المستفيدين وأمناء المكتبات .

- تبين من خلال عينة المستفيدين أن العدد الأكبر من المستفيدين يلجأون إلى سؤال أخصائي المكتبة للحصول على المراجع ؛ وذلك لعدم تفعيل حصة المكتبة بشكل جيد ، وعدم تدريب الطلبة بما يكفي على كيفية استخدام المكتبة ومراجعتها.
- توفر المكتبات خدمات الإحاطة الجارية ، حيث أفادت عينة المستفيدين بأنهم يتلقون هذه الخدمة عند زيارتهم للمكتبة فى المقام الأول ، بينما توفر نسبة ضئيلة من المكتبات وسيلة أخرى لتقديم خدمة الإحاطة الجارية من خلال صحيفة المكتبة (شكل رقم 7).
- توفر المكتبات خدمة البث الانتقائى ؛ حيث تبين من خلال عينة المستفيدين أنهم يتلقون هذه الخدمة عند زيارة المكتبة ، إلا أن المكتبات لا توفر وسائل متنوعة لتقديم تلك الخدمة .

التوصيات

- خرج البحث من خلال هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات ، وهى :
- ضرورة توفير المقومات المادية والتأهيل لتقديم الخدمات المتاحة عبر الإنترنت والاستفادة منها .
- ضرورة توفير فرص تدريب للعاملين بالمكتبات المدرسية ؛ للقيام بالعمليات الفنية ، وتقديم خدمات ذات طابع جيد يلبي متطلبات وتوقعات المستفيدين.
- ضرورة إعادة النظر فى بنود المعيار العربى الموحد للمكتبات المدرسية ، حتى يتلاءم مع المكتبات الصغيرة والكبيرة ، ووضع معايير بديلة للمكتبات الصغيرة التى تقتصر لوجود تجهيزات حديثة ومساحات واسعة .

المراجع العربية

- 1 - الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.(2013) المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم. جدة : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)
- 2- آمال قادري (2014) . تقييم الأداء والجودة حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية علي ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات أيزو 11620 . الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، المؤتمر الخامس والعشرين .- تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- 3- رمضان الصفتي (2007) . العمليات الفنية بمكتبات المعاهد الإعدادية والثانوية الأزهرية ، مجلة دراسات عربية في المكتبات والمعلومات .- القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع 12(2)
- 4- شعبان عبد العزيز خليفة (1997) . المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات - القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية
- 5- عماد محمد أبو عيد؛ جرجيس ،جاسم (2014) . قياس أداء المكتبات باستخدام مواصفة أيزو 11620 – مؤشرات أداء المكتبات : دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة . 11620 ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، المؤتمر الخامس والعشرون .- تونس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
- 6- محمد فتحى عبد الهادى ؛ حسن محمد عبد الشافى، سيد حسن شحاتة .(1999). المكتبة المدرسية ودورها فى نظم التعليم المعاصرة . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية
- 7- منار محمود لطفي (2019). تقييم المكتبات المدرسية بمدينة المنيا وفقاً لمعيار (أعلم) للمكتبات المدرسية ، دراسة ميدانية . أطروحة ماجستير. كلية الاداب : جامعة المنيا

المراجع الأجنبية

¹ - Ali birahavand ,Ali abkar khasseh (2012). Evaluation of School Libraries According to IFLA Standards (Case Study: Elementary Schools of Shiraz)

²- Audrey P Church(2015). Performance-Based Evaluation and School Librarians , available at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1084777.pdf>

3-Carla Purcina de Campos PEREIRA(2018). AN ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS OF LIBRARY RESOURCES AND SERVICES IN SUPPORTING RESEARCHERS' INFORMATION NEEDS, available at: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/zbGjL4dyJc9RVm7FxZJKDRP/abstract/?lang=pt>

4-Burns, E. A. (2020). AASL national school library standards: Progress toward implementation. *School Libraries Worldwide*, 26(1) available at : https://digitalcommons.odu.edu/stemps_fac_pubs?utm_source=digitalcommons.odu.edu%2Fstemps_fac_pubs%2F120&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages .