

الفصل الثامن

تقييم الخدمة المكتبية المدرسية

الفصل الثامن

تقييم الخدمة المكتبية المدرسية

الخدمة المكتبية المدرسية من الخدمات الأساسية التي يعتمد عليها النظام التعليمي في تحقيق الكثير من أهدافه التربوية والتعليمية والثقافية. لذلك كان وضع الخطط اللازمة لإنائها وتطويرها وتوسيع نطاق أنشطتها، وزيادة فعاليتها، يعد مقدمة ضرورية لتحقيق أهدافها، وتدعيم وجودها داخل المجتمع المدرسي، على أساس من الترابط والتكامل والتنسيق الفعال مع المناهج الدراسية والأنشطة التربوية والثقافية، والمجالات التربوية الأخرى التي تؤدي إلى تفريد التعليم وتحقيق إنسانيته.

ومن المبادئ الأساسية للتخطيط الفعال، تعرف أولاً الوضع الراهن وتحديد كفاية المقومات الأساسية للخدمة المكتبية، وقياس فعاليتها وقدرتها على تحقيق أغراضها ووظائفها داخل المجتمع المدرسي، وتحديد مستوى أداء الخدمات والأنشطة التي تؤديها، وأخيراً تقييم مدى نجاح أو فشل هذه الخدمات في تحقيق الأهداف الموضوعية؛ توطئة لوضع الخطط المستقبلية التي تعتمد على ما هو كائن وتطويره إلى ما يجب أن يكون، فضلاً عن مساعدة المشرفين عليها والعاملين بها على اتخاذ القرارات اللازمة لتصحيح مسار الخدمة، إذا تبين أن هذا التصحيح يعد أمراً جوهرياً نحو زيادة فعالية الخدمة وتأكيد وجودها داخل المجتمع المدرسي. ويتم هذا التعرف عن طريق التقييم الشامل لجوانب الخدمة المكتبية بكل مدرسة.

ومما لا شك فيه أن التقييم ليس هدفاً في حد ذاته، كما أنه ليس عملية منتهية تقف عند حد معين، وإنما هو عملية مستمرة تهدف تحسين وتطوير مستوى الخدمة

وزيادة فعاليتها؛ لذلك فإنه ضرورة أساسية لا غنى عنه سواء لوضع الخطط الجديدة، أم لتعديل الخطط القديمة في ضوء النتائج المستخلصة منه، وبذلك يمكن أن تكون الخطط الجديدة أكثر واقعية، وأكثر قدرة على التحقيق؛ إذ إن المخطط الذى يعمل فى تخطيط الخدمة المكتبية المدرسية من أجل تنميتها والارتفاع بمستوى أدائها وزيادة فعالية دورها فى العملية التعليمية والتربوية، يلزمه من ناحية استطلاع ومعرفة إمكانات ومقومات المكتبة والمدرسة التى تقدم إليها خدماتها. كما يلزمه الوقوف على أكثر الأساليب الأدائية قدرة على تحقيق أهداف خطط طارئة، أو خطط قصيرة ومكثفة، أو خطط طويلة الأجل من ناحية أخرى. وتساعد نتائج التقييم على اتخاذ القرارات أيضاً، إذ كلما كانت البيانات والمعلومات متوافرة أمكن اتخاذ القرار السليم الذى يعنى حسن الاختيار بين البدائل المختلفة. لذلك فإنه لا بد من وضع التقييم فى الاعتبار، والاهتمام بإجراءاته وفق خطوات محددة، والاستفادة منه فى وضع الخطط الجديدة واتخاذ القرارات، وتفادى المعوقات والسلبيات التى أثرت على الخدمة المكتبية، أو التى قللت من قيمتها وفعاليتها ومردودها التعليمى أو التربوى.

• من الطبيعى أنه لا يمكن تعرف فعالية الخدمة المكتبية، ومدى إسهامها فى العملية التعليمية والتربوية، ومن ثم تحقيق أهدافها ووظائفها فى المجتمع المدرسى، ومعرفة أبعادها المختلفة، والمستوى الذى بلغته فى المدرسة التى تقدم إليها خدماتها، مالم يكن هناك تقييم دورى لها؛ بحيث يتم على فترات متقاربة لتحسين مردود الخدمة أولاً بأول.

وقد حظيت جوانب الخدمة المكتبية المدرسية بالاهتمام من جانب المكتبيين والتربويين على السواء. وصدرت عنها كثير من الأعمال التى تتراوح بين مؤلفات منفردة ومقالات بالدوريات المتخصصة فى المكتبات أو فى التربية. إلا أن تقييمها لم يحظ بمثل هذا الاهتمام؛ إذ لم يصدر عنها إلا مقالات متفرقة تعد على أصابع اليد الواحدة فى الإنتاج الفكرى العربى، على حسب علم الكاتب، على الرغم من إجماع المكتبيين على أهميته وضرورة توفير وسائله، إذا وضعنا فى الاعتبار

مدى تأثيره على الخطط المكتبية ومستقبلها، واتخاذ القرارات التي تدعمها وتوسع من نطاق أنشطتها. ومن ثم فإن من الواجب الاهتمام به أسوة بجوانب الخدمة المكتبية الأخرى، وتعريف المكتبيين بوسائله وطرقه.

أولاً - مفهوم التقييم:

يعرف التقييم (Evaluation) بأنه «عملية تهدف الحكم الموضوعى عن العمل المقدم كتعرف مدى نجاح الهيئة أو فشلها فى تحقيق الأغراض التى أنشئت من أجلها»^(١).

كما يعرف بأنه «عملية جمع وتصنيف وتحليل بيانات أو معلومات (كمية أو كيفية) عن ظاهرة أو موقف أو سلوك بقصد استخدامها فى إصدار حكم»^(٢).

ويتضح من هذين التعريفين أن التقييم يعتمد على جمع المعلومات والبيانات، التى يمكن الحصول عليها وفق إجراءات وطرق جمع البيانات المتبعة، وتحليلها للوصول إلى النتائج الكمية أو النوعية. ومن المعروف أن النتائج الكمية يمكن قياسها وتقديرها بسهولة عن طريق جمع الإحصاءات المختلفة التى تحرص المكتبات على تدوينها وجمعها، مثل: إحصاءات المترددين، والاستعارات الخارجية، وحجم المجموعات، والمخصصات المالية، وبنود الإنفاق، وما إلى ذلك من الإحصاءات المكتبية. أما النتائج النوعية عن الاستخدام الأمثل داخل المكتبة، والنتائج المباشرة وغير المباشرة لفعالية الخدمة المكتبية، فمن الصعب قياسها، حيث إن الاستخدام داخل المكتبة قد يكون قاصراً على مجرد استعراض كتاب، أو اقتباس فقرة، أو صفحة واحدة من كتاب، أو حتى قراءة فصل كامل. ولذلك فإن كثيراً من العاملين بالمكتبات يعترفون بأن الاستخدام الداخلى لمصادر المكتبة لا يمكن قياسه وتقييمه بدقة وكفاءة^(٣). وقد انعكست صعوبة قياس الجوانب النوعية على الأدوات التى تستخدم فى تقييم الخدمات المكتبية، فالغالبية العظمى من هذه الأدوات تتضمن مصطلحات كمية: توفير المواد، الموظفين، الخدمات، والإنفاق. بينما يتضمن القليل منها الجوانب النوعية التى تعتمد - إلى حد كبير - على الحكم الموضوعى المبني على الملاحظة والاختبار، وعلى كل حال فإن أدوات التقييم التى تعتمد على بيانات كمية، كانت ولا زالت هى أساس جمع

البيانات لتيسير القياس والمقارنة. ويمكن القول أن أى تقييم لا يعد ناجحاً دون الحصول على بيانات إحصائية موثوق بها^(٤). وعلى الرغم من أن تجميع البيانات هو وسيلة فى حد ذاته، إلا أن تقييم هذه البيانات وتقديرها واستخدامها يستلزم قدرة وكفاءة لتحليلها واستخراج المؤشرات التى تحدد النتائج.

ويتضمن مفهوم التقييم مجموعة الأحكام التى تزن أو تقيس بها أى شىء أو أى جانب من جوانب الخدمة المكتبية المدرسية، وتشخيص نقاط القوة أو الضعف، وصولاً إلى اقتراح الحلول التى تساعد على التخطيط المستقبلى من ناحية، وعلى تعديل وتصحيح المسار من ناحية أخرى بغرض تأكيد جوانب القوة وعلاج نواحي الضعف. وعلى ذلك فإن التقييم بمفهومه المحدد عملية تقدير قيمة الشىء تقديراً شاملاً؛ للتأكد من سلامة الأهداف وكفاية الوسائل ومناسبة الأساليب المتبعة. وهو عملية معقدة، تشمل على كثير من الخطوات التى تعتمد على الدراسة الواعية التى يتم إنجازها وفق إجراءات محددة تضمن الوصول إلى أحكام موضوعية مطابقة للواقع.

ثانياً - أهداف تقييم الخدمة المكتبية المدرسية:

يستخدم تقييم الخدمة المكتبية المدرسية لخصر إمكانات المكتبة المادية والبشرية، وتعرف مواردها واحتياجاتها، والمدى الذى وصلت إليه فى تحقيق أهدافها، وتحديد مقدار إسهامها فى البرامج التعليمية والتربوية بالمدرسة. وتقول ديفز (Davies): يستخدم التقييم لتحديد درجة الامتياز التى أمكن تحقيقها فى البرنامج التعليمى والتربوى: الطرق والوسائل والأساليب، والتجديد والتطوير، والمردود التربوى، والعائد التعليمى. وإذا كان الذهب تحدد كميته بالوزن، ويحدد قيراطه بالاختبارات العملية التى تستخدم فيها الأحماض، فإن كمية ونوعية العملية التعليمية والتربوية يجب أن تحدد للتأكد من موضوعيتها وكفاءتها ومناسبتها بالقياس على مقاييس معينة مثل المعايير و/ أو قوائم الفحص، وتقييم تحليلاً لبيان درجة امتيازها فى أداء وظائفها^(٥).

ويمكن القول بأن تقييم الخدمة المكتبية المدرسية يعد جزءاً لا يتجزأ من تقييم العملية التعليمية؛ إذ إن هناك ارتباطاً عضوياً بين المكتبة والتعليم، لذلك فإنه من الضروري أن يكون تقييم الخدمة المكتبية من داخل العملية التعليمية كجزء متم لها، لا كعملية خارجية منفصلة. كما يجب النظر إلى المكتبة المدرسية في ضوء وظائفها وأنشطتها داخل المدرسة، وما تسهم به العملية التعليمية والتربوية. وبذلك تكون المكتبة جزءاً من جملة أجزاء متكاملة تكون في مجموعها المدرسة، جزءاً لا يمكن الاستغناء عنه أو التقليل من شأنه، وإنما هي تتكامل مع البرنامج التعليمي والتربوي تكاملاً تاماً. ومن هنا فإن التقييم التربوي الشامل يجب أن يتضمن تقييم المكتبة المدرسية وخدماتها وأنشطتها وتأثيرها المباشر داخل المجتمع المدرسي.

ويتم تقييم المكتبة المدرسية لتحقيق أربعة أغراض رئيسية، هي:

- ١ - تعرف إمكاناتها المادية والبشرية.
 - ٢ - تعرف منجزاتها وتحليلها وتفسيرها.
 - ٣ - تحديد احتياجاتها.
 - ٤ - تخطيط مستقبلها، والمساعدة على اتخاذ القرارات.
- ووفقاً لهذه الأغراض الأربعة يمكن تحديد أهداف تقييم الخدمة المكتبية المدرسية على النحو التالي:
- ١ - حصر الإمكانيات المادية والبشرية التي تتوافر بالمكتبة.
 - ٢ - حصر جميع أنواع الخدمات المباشرة وغير المباشرة، التي تمثل نتائج الخدمة المكتبية، وتحديد مستوى أداء هذه الخدمات.
 - ٣ - معرفة مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخطة المتعلقة بالنشاط المكتبي.
 - ٤ - تعرف مصادر القوة أو القصور في كل ما يتصل بالخدمة المكتبية.

٥ - تخطيط الخدمة المكتبية، واتخاذ القرارات التي تكفل اختيار أحسن الحلول الممكنة في ضوء الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، وبما يحقق الارتفاع بمستوى الخدمات الحالية إلى أقصى كفاءة لها.

٦ - تعرف قدرات العاملين في مجال الخدمة المكتبية، ومستوى إعدادهم الفنى والتربوى، ودرجة نموهم المهنى، وتقييم أدائهم من النواحي الفنية والتربوية والتعليمية والإدارية.

ومن هذا يتبين أن التقييم بمفهومه الشامل لا يقتصر على مجرد إثبات الوضع القائم فى شكل بيانات كمية، لا تتعدى حصر الإمكانيات المادية والبشرية فقط، ومقابلتها على المعايير الموحدة وقوائم الفحص، وما إلى ذلك من الأدوات. ولكنه أشمل من ذلك وأعم، حيث يهتم، بالإضافة إلى ذلك، بقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخدمة المكتبية المدرسية، وتأثيرها المباشر فى البرنامج التعليمى والأنشطة التربوية بالمدرسة، أى مدى إسهام المكتبة فى معاونة ومساندة المدرسة فى الوفاء بأهدافها التعليمية والتربوية بعبارة أخرى. ومن هنا يمكن القول بأن التقييم يهتم بقياس مدى فعالية الخدمة المكتبية وقدرتها على تحقيق الأغراض التى أنشئت من أجلها^(٦). وهناك علاقة طردية بين فعالية الخدمة وعائدها، إذ كلما زادت فعالية الخدمة ازداد عائدها، والعكس صحيح. ويعزز لانكستر (Lancaster) هذا الرأى؛ إذ يقول: «يمكن للمقياس الكمي لفعالية الخدمة أن يكون بمثابة تقدير نسبي غير مباشر لمقياس العائد». وعلي ذلك فإن تقييم المكتبة حتى وإن لم يستطع أن يغطى الجانب النوعى، فإنه على أقل تقدير يمكن أن يعطى مؤشرات واضحة على مدى نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها.

ثالثاً - خطة التقييم:

من المتفق عليه بين الخبراء والعاملين فى أى مجال من المجالات، أن أى مشروع يجب وضع خطة شاملة له قبل البدء فى تنفيذه. ولا يشذ تقييم الخدمة المكتبية عن هذه القاعدة؛ إذ إن وضع خطة التقييم يعد أمراً أساسياً لضمان

تحقيق الغرض منه. ولما كان تقييم الخدمة المكتبية المدرسية لا يقف عند حد التشخيص، وإنما الغرض الأساسى منه هو التفسير والتنبؤ ووضع الخطط والبرامج المكتبية، وتحديد الأدوار الواجب القيام بها، واستراتيجيات العمل الواجب اتباعها، فإنه من المهم وضع خطة التقييم؛ بحيث تتضمن عدداً من الخطوات المتتابعة. ويحدد لانكستر الخطوات التى يجب الاسترشاد بها عند وضع خطة التقييم على النحو التالى:

١ - تحديد مجال التقييم.

٢ - تصميم برنامج التقييم.

٣ - تنفيذ التقييم.

٤ - تعديل النظام أو الخدمة بناء على نتائج التقييم^(٨).

ويمكن صياغة هذه الخطوات على هيئة أسئلة محددة توفر الإجابة عنها الخطوط العريضة التى يتم وضع خطة التقييم على أساسها، هذه الأسئلة هى:

١ - ما الذى يقيم؟

٢ - كيف يتم التقييم؟ وأى الأدوات تستخدم؟

٣ - من يشارك أو يسهم فى عملية التقييم؟

٤ - ما القرارات الواجب اتخاذها وفق نتائج التقييم؟

وتستدعى الإجابة عن هذه الأسئلة النظر إلى الخدمة المكتبية المدرسية نظرة شاملة لتعرف مقوماتها ووسائلها وأنشطتها؛ لتحديد الخطوط العريضة لعملية التقييم، بحيث تتناول كل جانب من جوانب الخدمة، ابتداء من أهدافها وحتى تأثيرها وفعاليتها ومعطياتها أو عائلها فى إطار من الالتزام بالدقة الموضوعية، التى تعتمد على البيانات الصحيحة التى يمكن الحصول عليها.

ويتفق المكتبيون على أن مشروع التقييم يجب أن يبدأ من تحديد أهداف المكتبة المدرسية في المرحلة التعليمية التي تقدم إليها خدماتها؛ إذ إن الأهداف هي التي توجه نشاط النظام التعليمي. كما أن هناك ارتباطاً واضحاً بين التقييم والأهداف، فنتائج التقييم يجب أن توضح مدى البعد أو القرب من الأهداف، ولهذا فإنه من المهم تحديد الأهداف بشكل منظم ووضوح بحيث يسمح بقياس الإنجازات. ولا يكفي تحديد الأهداف فقط، وإنما يجب أن يكون هناك اعتراف واضح بها من القيادات التعليمية، ونظار أو مديري المدارس، والموجهين، والمعلمين، والمكتبيين، والمكتبة المدرسية لها الكثير من الأهداف وفق المفهوم الحديث لها، فهي مركز تجميع أوعية المعلومات التقليدية وغير التقليدية وتيسير استخدامها لمختلف الأغراض التربوية والتعليمية، وهي مركز التعلم، ومركز القراءة والاطلاع، ومركز المراجع والرد على الاستفسارات المختلفة، ومركز النشاط التعليمي والثقافي بالمدرسة. إنها مؤسسة تعليمية وإرشادية، فهي تدعم المناهج الدراسية، وتعمق أهداف التعلم. لذلك فإن تأثيرها يجب أن يكون واضحاً وملموساً بالمدرسة. ومن هنا تأتي صعوبة تقييمها نظراً لتشعب وظائفها وتداخلها مع البرامج التعليمية بالمدرسة.

ويمكن إعداد خطة التقييم؛ بحيث تتضمن الجوانب التالية:

- ١ - تحديد ما المطلوب تقييمه.
 - ٢ - تحديد الأدوات والطرق التي يتم بها التقييم، ومن الواجب أن يلم أمين المكتبة بطريقة أو أكثر من طرق التقييم.
 - ٣ - تحديد المشاركين في عملية التقييم.
- ويجب أن نشير هنا إلى أن التقييم عملية تتطلب وقتاً، وتستلزم جهداً؛ لذلك فإنه من المهم عدم تعيين وقت محدد للانتهاء منه^(٩)، وإنما يجب توفير الوقت الكافي لإجرائه.

رابعاً - مجال التقييم:

للمكتبة المدرسية كثير من الوظائف والأنشطة كما سبق القول، وعلى ذلك فإن مجال التقييم يجب أن يشمل على مختلف الجوانب، التي تؤثر في فعالية الخدمة سواء أكان بالإيجاب أم السلب. ويمكن تحديد الجوانب الستة التالية كمجال لتقييم المكتبة المدرسية:

١ - المقومات المادية والبشرية المتوافرة بالمكتبة.

٢ - إدارة المكتبة.

٣ - الإعداد الببليوجرافي للمواد.

٤ - استخدام المكتبة.

٥ - المكتبة والعملية التعليمية والتربوية.

٦ - الكفاية.

ويشتمل كل جانب من هذه الجوانب على عدة عناصر يجب وضعها في الاعتبار عند إعداد مخطط التقييم، وعند اختيار أدوات جمع البيانات، أو عند تحديد الطريقة التي تتبع في التقييم. ويمكن تعداد العناصر التالية كأساس لتفصيل كل جانب من الجوانب السابقة.

١ - المقومات المادية والبشرية المتوافرة بالمكتبة:

(أ) مبنى المكتبة: المساحة - الإضاءة - التهوية.

(ب) الأثاث.

(ج) أجهزة العروض الصوتية والضوئية، والمعدات المكتبية.

(د) مجموعات المواد: أوعية المعلومات التقليدية وغير التقليدية ومزيج الأوعية.

(هـ) القوى البشرية: مهنون - فنيون - معاونون إداريون.

٢ - إدارة المكتبة:

- (أ) خطة الإدارة التعليمية والمدرسية لتدعيم وتوسيع نطاق الخدمة المكتبية .
- (ب) المخصصات المالية وبنود الإنفاق .
- (ج) إجراءات ومعايير اختيار المواد وخطوات تزويد المكتبة بها .
- (د) لجنة المكتبة وانتظام اجتماعاتها وفعالية قراراتها .
- (هـ) السجلات المكتبية واكتمال ودقة التسجيل بها .
- (و) تنظيم الحضور إلى المكتبة سواء أكان للفصول أم للطلاب .

٣ - الإعداد البليوجرافى للمواد:

- (أ) الفهرسة الوصفية والموضوعية .
- (ب) التصنيف .
- (ج) فهرس المكتبة واكتمالها وترتيبها .
- (د) ترتيب الكتب والوسائل السمعية والبصرية؛ طبقاً لأرقامها الخاصة .

٤ - استخدام المكتبة:

- (أ) استخدام المعلمين والطلاب للمكتبة والاستفادة من إمكاناتها المتوافرة .
- (ب) تشجيع الطلاب على ارتياد المكتبة واستخدام مصادرها .
- (ج) القراءة والإرشاد القرائى .
- (د) خدمة المراجع .
- (هـ) الإعارة الخارجية .

٥ - المكتبة والعملية التعليمية والتربوية:

- (أ) دور المكتبة فى خدمة المناهج الدراسية والأنشطة التربوية .

(ب) المكتبة كوسيلة للتعامل مع الطلاب على أسس فردية وإنسانية .

(ج) الأنشطة الثقافية للمكتبة .

(د) التربية المكتبية .

(هـ) طرق وأساليب تقريب المكتبة للطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، وأفراد

المجتمع المحلى .

٦ - الكفاية:

(أ) كفاية مساحة المكتبة لاستيعاب أعداد مناسبة من الطلاب فى وقت

واحد .

(ب) كفاية مجموعات المواد بالمقارنة بعدد الطلاب والمعلمين بالمدرسة .

(ج) كفاية المخصصات المالية لبناء وتنمية مجموعات المواد وصيانتها .

(د) كفاية أعداد الموظفين المهنيين والفنيين والإداريين .

ويمكن إضافة عناصر أخرى إلى كل جانب من هذه الجوانب، إذا تبين أن العناصر المذكورة لاتغطى جميع الأنشطة والبرامج فى مكتبة معينة . كما يمكن تقييم جانب واحد من هذه الجوانب، فيمكن على سبيل المثال تقييم المقومات المادية بمفردها دون الجوانب الأخرى، أو تقييم عنصر واحد من العناصر طبقاً للاحتياجات المحلية لكل مكتبة، كأن ترى مكتبة تقييم المجموعات بها، أو قياس مدى الاستفادة من المصادر المتوافرة فى تدعيم المنهج الدراسى .

وبعد تحديد مجال التقييم يأتى تحديد الجماعات التى تسهم فى إجراءاته، أو التى تشارك بالرأى فى عملية التقييم .

وتعد الجماعات التالية فى مقدمة الجماعات التى يجب إسهامها:

١ - موظفو المكتبة المسئولون مسئولية مباشرة عن المكتبة وتنظيمها وإدارتها وتخطيط وتقديم الخدمات، فضلاً عن تدريب الطلاب على استخدام المكتبة،

أو تدريس منهج التربية المكتبية، إذا كان هناك منهج لذلك.

٢ - أفراد المجتمع المدرسى من معلمين وطلاب، وهم الذين يستخدمون ويستفيدون من إمكانياتها ويتعاونون فى تخطيط وتنفيذ الأنشطة المكتبية؛ ولذلك من الضرورى تعرف انطباعهم عن المكتبة، وشعورهم حيالها واحتياجاتهم الحالية والمتوقعة.

٣ - المسئولون عن الإدارة المدرسية والتوجيه والإشراف التعليمى، مثل مدير الإدارة التعليمية، ومدير المدرسة أو ناظرها، والموجهين، ويأتى فى مقدمة هؤلاء المسئولين أعضاء لجنة المكتبة الذين تقع عليهم مسئولية شرح وتفسير الخدمة المكتبية وبرامجها، فضلاً عن مؤازرة ودعم المكتبة لتوفير احتياجاتها.

خامساً - طرق التقييم:

لا يختلف التقييم عن البحث العلمى، بل هو بحث علمى بكل عناصره وخطواته. وكما تبدأ خطوات البحث العلمى بتحديد الموضوع والهدف منه، وتحديد الأدوات التى تستخدم فى جميع البيانات وتسجيلها وترتيبها وتصنيفها، ثم تحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج، فإن خطوات التقييم تسير فى المسار نفسه وتتبع الخطوات نفسها. ومما لاشك فيه أن الاعتماد على مبادئ البحث العلمى، يضمن إجراء التقييم على أسس سليمة، ويحقق الغرض منه فى تحسين وتطوير الخدمة المكتبية.

وتعتبر الدراسات المسحية الوصفية من أفضل طرق البحث فى تقييم الخدمة المكتبية؛ إذ إن هذه الدراسات تستهدف وصف الوضع القائم فى أى مجال من مجالات البحث فى صورة كمية؛ للكشف عن مدى قوة أو ضعف أى جانب من جوانب الخدمة. ويمكن القول بأن الدراسات المسحية تستخدم بكثرة فى البحوث المكتبية، وقد تبين فى دراسة منشورة أنها تصل إلى حوالى ٥٦٪ من جملة طرق البحث، التى استخدمت للحصول على درجات جامعية فى علم المكتبات

بالولايات المتحدة خلال - خمس سنوات (١٩٧٦ - ١٩٨١)، وبالنسبة لميدان المكتبات المدرسية فإن النسبة ترتفع عن ذلك^(١٠). ويرجع السبب في ذلك إلى أن كثيراً من البيانات المطلوبة 'أغراض البحث يتم الحصول عليها من الناس، مثل المتفدين والعاملين بالمكتبات،.

وإذا كان تحديد طرق جمع البيانات يعد ضرورة أساسية قبل إجراء البحوث العلمية، فإنها لاتقل عنها ضرورة في تقييم الخدمة المكتبية. ولقد اتبعت عدة طرق في هذا المجال، منها: تطبيق المعايير الموحدة، وقوائم المراجعة (الفحص)، والمقابلات الشخصية، والملاحظات، والاستبيانات. وعلى الرغم من تعدد هذه الطرق، إلا أنه لا توجد طريقة يمكن اعتبارها الطريقة الوحيدة أو الأفضل لعملية التقييم^(١١). وإنما تحدد أفضل طريقة التي تتبع طبقاً لمجال التقييم والغرض منه، فقد تعدد طرق أفضل من غيرها لتقييم جانب معين من جوانب الخدمة. كما يمكن استخدام عدة طرق أو مزيج منها.

وتعد طرق التقييم التالية كثر الطرق استخداماً في تقييم الخدمة المكتبية:

١ - تطبيق المعايير الموحدة:

المعايير الموحدة عبارة عن خطوط عريضة وإرشادات عملية تتعلق بتخطيط وتنفيذ الخدمة المكتبية، وهي عبارة عن مستويات تمثل الحد الأدنى من المقومات الأساسية، التي يتطلب وجودها بالمكتبة حتى تستطيع القيام بوظائفها على نحو مرض. فإذا بلغت المكتبة هذا الحد أو تجاوزه كانت مقبولة وفعالة ومعترفاً بها كمكتبة متكاملة. ويمكن تعريف المعايير الموحدة بأنها «قواعد وإرشادات أو توجيهات وصفية وكمية، تساعد الإدارة في تعرف الحد الأدنى من المدخلات المتعلقة بالمواد والأفراد والتمهيلات المادية، ومدى جودة مخرجاتها من خدمات مرغوبة»^(١٢).

ويعنى تطبيق المعايير الموحدة مقارنة وضع المكتبة وما بها من مقومات مادية وبشرية على ما يوجد بالمعايير من مستويات عديدة ونوعية. وتتم هذه المقارنة

بسهولة ويسر، عندما تكون هناك معايير موحدة معترف بها من السلطات التعليمية والمكتبية، أما إذا لم تكن هناك معايير كما هو الحال فى كثير من الدول العربية، فإن ذلك يمثل صعوبة كبيرة عند تقييم الإمكانيات المادية والبشرية للمكتبة. ويمكن التغلب على هذا النقص محلياً إذا اتفق المكتبيون فى منطقة معينة على مستويات مناسبة لهذه الإمكانيات، تراعى الأوضاع المحلية من ناحية، وتسترشد بالمعايير الموحدة لدولة أو أكثر من الدول، التى تماثل أوضاع المكتبات المدرسية بها الوضع القائم بالمكتبات المراد تقييمها من ناحية أخرى.

٢ - قوائم المراجعة (الفحص): Check Lists

قائمة المراجعة أو الفحص عبارة عن قائمة تشتمل على جميع العناصر المادية والبشرية والتنظيمية والخدمية الواجب توافرها بالمكتبة، وتضع مستويات متدرجة لكل عنصر، ويطلب من المقيم اختيار المستوى المناسب لكل عنصر بناءً على التعريف الدقيق لكل مستوى. وغالباً ما تحتوى هذه القوائم على أربعة مستويات يحدد لكل منها درجة معينة، مثل:

٤ - ممتازة	Excellent
٣ - جيدة	Good
٢ - عادية	Fair
١ - ضعيفة	Poor

ويمكن للمقيم أن يضيف بعض التعليقات، التى يراها ضرورية لإعطاء صورة واضحة عن العنصر أو الجانب الذى يقيمه.

وتستخدم قوائم المراجعة فى التقييم الذاتى (Self Evaluation)؛ أى التقييم الداخلى الذى يقوم به العاملون بالمكتبة دون تدخل خارجى. وعادة ما يعد جدول أو رسم بيانى يبين صورة المكتبة (Library Profil) ويبرز نتائج التقييم، ويوضح الصورة الكاملة للمكتبة من جميع الجوانب.

وبين الشكل التالي نموذجاً لهذا الجدول وكيفية إعداده (١٣)

ممتاز	جيد	عادي	ضعيف	
٤	٣	٢	١	
				أ- العاملون
				ب- المقتنيات
				ج- التنظيم
				د- المبنى
				هـ- الأثاث
				و- الموازنة
				ز- البرامج

ممتاز	جيد	عادي	ضعيف	
٤	٣	٢	١	
				أ- العاملون
				ب- المقتنيات
				ج- التنظيم
				د- المبنى
				هـ- الأثاث
				و- الموازنة
				ز- البرامج

جيد	ضعيف
مرضى	

جيد	ضعيف
مرضى	

٣- القوائم المعيارية: Standard Lists

تحتوي القائمة المعيارية على مجموعة محورية من المواد المكتبية الواجب توافرها بالمكتبة المدرسية؛ طبقاً للمرحلة التعليمية التي تقدم إليها خدماتها. وهي قوائم شاملة يقوم بإعدادها مكتبيون متخصصون، فضلاً عن التربويين من خبراء المناهج الدراسية، الذين يسهمون في عمليات فحص واختيار المواد التي تدعم وتثري المناهج الدراسية والأنشطة التربوية المتصلة بها. وتصدر هذه القوائم الجمعيات المهنية للمكتبات المدرسية، أو الجهات الحكومية المسؤولة عنها. ومن المفروض أن تراجع القوائم الببليوجرافية المعيارية بصفة مستمرة لتتقيتها من المواد التي نفدت طبعاتها، أو التي فقدت قيمتها العلمية أو الثقافية، أو التي أصبحت

لاتتوافق مع اتجاهات العصر من النواحي السياسية أو الاجتماعية. كما يجب إحلال مواد أخرى بدلاً من المواد المتبعدة، مثل: الكتب الجديدة التي ثبت صلاحيتها وملاءمتها لمرحلة دراسية معينة، أو الطبعات الجديدة التي بها إضافات لاشك في قيمتها.

وللقوائم المعيارية فوائد كثيرة في تزويد المكتبات بالمواد المناسبة، والتي سبق فحصها فهي إحدى أدوات الاختيار، بل تأتي في مقدمتها. كما أنها وسيلة مناسبة من وسائل تقييم مجموعات المكتبة؛ حيث «يمكن أن نقيس بها درجة القوة أو الضعف في مجموعة المكتبة أو المركز، كما يمكن على أساسها أيضاً بناء مجموعة المكتبة أو المركز»^(١٤).

وإذا لم تتوافر مثل هذه القوائم البليوجرافية المعيارية، فيمكن الاعتماد على قوائم الكتب الصالحة التي تصدرها إدارات الكتب المدرسية سنوياً في عدد من الدول العربية لترشيد عمليات اختيار المواد، والمساعدة في بناء المجموعات. كما يمكن الاستفادة من القوائم البليوجرافية، التي تصدرها مكتبات مماثلة للتعريف بمقتنياتها.

٤ - الملاحظة الميدانية:

الملاحظة الميدانية إحدى وسائل البحث العلمي، وهناك أساليب كثيرة ومتنوعة للملاحظة، تدرج من الملاحظة البسيطة التي تعنى بملاحظة ما يتم بالمكتبة كما يحدث بصورة طبيعية، ودون تدخل من الباحث أو المقيم، إلى الملاحظة المنظمة أو المقننة التي تتم طبقاً لخطة موضوعه مسبقاً. ومن شروط الملاحظة العلمية عدم تأثر المقيم بفكرة أو رأى مسبق، كما يجب أن يكون محايداً تماماً وبعيداً عن التحيز أو الميل، حتى تأتي نتائج الملاحظة أقرب ما تكون إلى الواقع، وتعطى صورة واضحة عن الظاهرة أو النشاط الذي تتم ملاحظته.

ومن الضروري أن تتم ملاحظة المكتبة أثناء العمل؛ أي أثناء اليوم المدرسي

وفى الفترات التى يكثُر فيها الحضور إلى المكتبة لأى غرض من أغراض البحث أو الاستشارة أو القراءة. ولذلك يمكن التعرف بصورة واقعية عن نشاط وفعالية الخدمة المكتبية، وإلى أى مدى استطاعت أو تستطيع أن تلبى مختلف الاحتياجات التعليمية والتربوية والترويحية. ويمكن كذلك ملاحظة استخدام المجموعات وكيفية الاستفادة منها، وما الموضوعات التى تحتاج إلى تدعيم بمزيد من المواد، وما المواد التى لا تستخدم على الإطلاق، أو التى يندر أو يقل الطلب عليها.

٥ - المقابلات الشخصية:

تعتبر المقابلات الشخصية أمراً مهماً فى تقييم الخدمة المكتبية، حيث أنها تسهم إسهاماً لاشك فى قيمته فى تعرف آراء المستفيدين، والوقوف على احتياجاتهم والتوصل إلى مدى فعالية المكتبة فى تلبيتها، فضلاً عن انطباعاتهم الشخصية عن فعالية الخدمة. ويمكن تنظيم هذه المقابلات مع أفراد المجتمع المدرسى من مدرسين وطلاب، باعتبارهم المستفيدين الأساسيين من الخدمة المكتبية المدرسية. كما يمكن تنظيم هذه المقابلات مع العاملين بالمكتبة ذاتها؛ إذ إنهم أقدر من غيرهم على تلمس مظاهر القوة أو مظاهر القصور.

ومن المبادئ السليمة للمقابلات الشخصية، أن يتم الإعداد لها بدقة، حتى تحقق الهدف منها، ولا تؤدى إلى نتائج عكسية. وعلى ذلك يمكن تزويد المقيم بقائمة إرشادية لاستخدامها فى إجراء المقابلات، أو تعد استمارة تحتوى على الأسئلة التى يسعى المقيم إلى الحصول على إجابات عنها، ومن المهم صياغة هذه الأسئلة بدقة حتى تسبر غور المبحوث ولذلك يطلق عليها (استمارة استبار). كما أن التأكد من صدق وثبات هذه الأسئلة يؤدى إلى حصول المقيم على نتائج، ذات قيمة يمكنه من الانتفاع بها عند إعداد التقرير النهائى للتقييم.

٦ - الاستبيانات:

الاستبيانات من الأدوات المهمة فى البحوث الميدانية، وكثيراً ما يعتمد عليها فى عمليات تقييم الخدمة المكتبية التى يراد بها قياس فعالية المكتبة. وإلى أى مدى استطاعت أن تؤدى دورها التعليمى والتربوى والثقافى. ويتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة، ويقوم المقيم بتوزيعه على عينة مختارة من المستفيدين من طلاب ومعلمين، أو من العاملين بالمكتبة أو المتصلين بها وبأنشطتها من القيادات التعليمية مثل الموجهين وخبراء المناهج والقائمين بمسئوليات التخطيط والمتابعة للنشاط التعليمى.

ويمثل تصميم استمارة الاستبيان أهمية قصوى لضمان الحصول على بيانات حقيقية، ولذلك يجب صياغة الأسئلة بدقة متناهية، مع التأكد من صدقها وثباتها حتى تحقق الغرض منها. وإذا لم تتوافر الخبرة فى صياغة أسئلة الاستبيان لدى القائمين بالتقييم، فيمكن الاستعانة بخبراء التقييم لصياغة الأسئلة التى تتصل بالأهداف، أو بجوانب الخدمة المختلفة المراد اختبارها وقياسها. كما يستطيع هؤلاء بذل النصح فى تحديد شكل وأسلوب التقييم الذى يتبع وفقاً للغرض منه. ويمكن أيضاً الاستفادة من الاستبيانات السابقة التى أعدها باحثون آخرون، واستخدمت من قبل فى إجراء البحوث أو التقييمات المكتبية، باقتباس كل أو بعض أسئلتها، وسيوفر هذا الاقتباس عدداً من الأسئلة المناسبة، التى تتميز بدقة التعبير وتوفر فى الوقت نفسه سرعة فى الإنجاز.

سادساً - تقرير التقييم وخطط التطوير:

بعد الانتهاء من إجراءات التقييم، تبقى خطوة أخيرة تتمثل فى كتابة تقرير التقييم وهى خطوة مهمة لاتقل أهمية عن جميع الخطوات التى سبق إجراؤها. وترجع أهميتها إلى أنها تبلور عملية التقييم فى صورة عرض شامل لجميع الجوانب التى تم تقييمها، وتحديد النتائج التى تم التوصل إليها.

وهناك عدة شروط يجب مراعاتها بدقة عند صياغة تقرير التقييم، منها:

- (أ) صياغة التقرير بأسلوب سليم، واضح العبارة، دقيق التعبير.
- (ب) استخدام لغة بسيطة ومباشرة، مع الالتزام بالدقة الموضوعية في اختيار الألفاظ، والبعد عن الأسلوب الإنشائي والعبارات البلاغية.
- (ج) مراعاة الإيجاز والاقتصار على المعلومات والبيانات الضرورية، دون حجب أى معلومات أساسية وضرورية لفهم المعنى المقصود.
- (د) إعداد التقرير وفق إطار عام يضمن تسلسل الأفكار والترتيب المنظم للمعلومات وتحليلها.
- (هـ) وضع الإحصاءات الضرورية المتعلقة بكل جانب من جوانب الخدمة، واستخدام الرسوم البيانية كلما أمكن.
- (و) وضع التوصيات اللازمة لتطوير الخدمة وتحسينها، مع البعد عن التوصيات العامة، والتركيز على التوصيات الإجرائية.

وإذا كان الهدف من تقييم الخدمة المكتبية المدرسية هو تعرف مدى فعاليتها وقدرتها على تحقيق أهدافها ووظائفها وأنشطتها داخل المجتمع المدرسى، وتشخيص مظاهر القوة ومظاهر الضعف، فإن نتائج التقييم هى التى توفر الأساس اللازم لاتخاذ القرارات حول البدائل المختلفة، فضلاً عن التخطيط للمستقبل. وبذلك تكون المعلومات الواردة بالتقرير مادة مفيدة ومعاونة عند إعداد خطط تنمية الخدمة المكتبية فى المستقبل، وتساعد فى الوقت ذاته على إزالة المعوقات التى تعترض طريقها. ومن هنا يتبين أن عمليتى التقييم والتخطيط عمليتان مترابطتان لاغنى لإحدهما عن الأخرى، بل هما وجهان لعملة واحدة.

وإذا كان التقييم بحثاً علمياً، أو بالأحرى بحثاً ميدانياً كما سبق القول، إلا

أن هناك فرقاً دقيقاً بين الاثنين، ويتعلق هذا الفارق بنتائج كل منهما؛ إذ بينما يمكن تعميم نتائج البحث العلمى فإن نتائج التقييم لا يمكن تعميمها. ويرجع ذلك إلى أن التقييم يركز على مكتبة واحدة أو مجموعة من المكتبات المتجانسة مثل المكتبات المدرسية، إلا أنها لا تمثل بالضرورة عينة مختارة يمكن اعتبارها ممثلة لجميع المكتبات. وعلى ذلك يمكن القول بأن التقييم يتركز أساساً حول موقف أو ظاهرة معينة، ولا يتم تعميم «النتائج إلى مواقف أخرى إلا نادراً في حالات مماثلة، فالتركيز يكون على هذا الموقف المقصود والقرار الذى يتخذ بشأنه»^(١٥).

ولعلنا نذكر أن الخطوة الرابعة من خطوات التقييم التى ذكرها لانكستر تختص بتعديل النظام أو الخدمة بناء على نتائج التقييم؛ ولذلك فإن القيمة الحقيقية التى تنتج عن أى تقييم تتركز فى القرارات التى تتخذ لتطوير وتحسين وزيادة كفاءة الخدمة. ومن هنا تأتى أهمية اتخاذ الإجراءات الفورية لدراسة نتائج التقييم، ووضع التوصيات موضع التنفيذ من خلال خطة عمل شاملة. ومن أفضل الأساليب التى تتبع لإعداد مثل هذه الخطة، هو تصميم إطار موضوعى يحدد الإجراءات التى تتبع خطوة بخطوة لتطوير برامج الخدمة المكتبية، ويراعى فى الوقت نفسه تأكيد مظاهر القوة فى الجوانب التى تثبت قوتها وفعاليتها، ومعالجة أسباب القصور فى النواحي الأخرى التى تبين ضعفها وعدم فعاليتها. ويتم كل هذا فى ضوء التوصيات الإجرائية التى تم وضعها فى التقرير.

ومن المعروف أن هناك ثلاثة أنواع من الخطط، هى:

(أ) خطط قصيرة المدى.

(ب) خطط متوسطة المدى.

(ج) خطط طويلة المدى.

والفرق بين أنواع هذه الخطط هى مدة تنفيذ كل نوع؛ إذ جرى العرف على أن

الوقت الذى يستغرقه تنفيذ كل نوع من العامل الأساسى الذى يميز هذه الأنواع الثلاثة. وعادة ما تغطى الخطة طويلة المدى مدة تزيد عن الخمس سنوات، أما الخطة المتوسطة المدى فتغطى مدى تتراوح بين سنة إلى خمس سنوات، فى حين أن الخطة قصيرة المدى تغطى مدة سنة أو أقل.

وبالنسبة للمكتبات المدرسية، فإن من الأفضل وضع خطة طويلة المدى لتطوير وتحسين الخدمة، على أن تعد خطط أخرى قصيرة المدى، بحيث تحدد ما يتم إنجازه فى السنة الأولى من أعمال ومتطلبات أكثر إلحاحاً من غيرها، ثم تحدد السنة الثانية للمتطلبات التى تليها فى الأهمية. . وهكذا^(١٦). ويجب أن تتضمن الخطة طويلة المدى مواعيد ثابتة تحدد بوضوح الوقت اللازم لإتمام الخطط قصيرة المدى، ويشتمل هذا على وقت البدء ووقت الانتهاء، وبذلك يتحقق الترابط فى المدى الطويل بالتخطيط فى المدى القصير.

مصادر الفصل الثامن

- ١ - أحمد زكى بدوى، معجم مصطلحات العلوم الإدارية: إنجليزية، فرنسي، عربى. - القاهرة: دار الكتاب المصرى، ١٩٨٢. ص ١٧٠.
- ٢ - محمد لبيب النجى، ومحمد منير مرسى، المناهج والوسائل التعليمية. - القاهرة: المؤلفان، ١٩٧٦، ص ١٨٩.
- 3 - Gardner, Richard K. Library Collection: their origin, Selection and Development. - New York: McGraw - Hill, 1981. - p. 235.
- 4 - Mahar, Mary Helen, "Evaluation of Media Services to Children and young People in Schools". Library Trends. Vol. 22, No. 3 (January 1974). - PP. 377 - 386.
- 5 - Davies, Ruth Ann. The School Library Media Center: a Force for Educational Excellence. - 2 nd ed. - New York: Bowker, 1974. p. 259.
- 6 - Mahar, Loc Cit.
- ٧ - لانكستر، ولفرد. نظم استرجاع المعلومات، ترجمة حثمت قاسم. القاهرة. مكتبة غريب، ١٩٨١. - ص ١٧٤.
- ٨ - المصدر نفسه، ص ١٧٥.
- 9 - Davies, op. cit. p. 263.
- 10 - Stroud, Jenet G. "Research Methodology Used in School Library Dis-

sertations". School Library Media Quarterly. - Vol 10, No 2 (Winter 1982)pp. 124 - 134.

11 - Mahar, Loc Cit.

١٢ - محمد محمد الهادى، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والعلوم. الرياض: دار المريخ، ١٩٨٢. ص ٢٩٢.

١٣ - بتصريف عن: Davies, Op. Cit., P. 265.

١٤ - سعد محمد الهجرسى، المعايير الموحدة: لمراكز المعلومات والتوثيق خاصة وما يرتبط بها من المؤسسات والوظائف. القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٧٧. ص ٣٢.

١٥ - إبراهيم الشبلى، «التقويم والبحث التربوى»، فى محاضرات فى البحث التربوى. الرياض: مكتب التربية العربى لدول الخليج، ١٩٨٣. ص ١٥٥ - ١٦٢.

16 - Davies, Op. Cit., P. 305.

