

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

كلية الآداب والحضارة الإسلامية

قسم التاريخ

مخبر الدراسات الأدبية والإنسانية

" ندوة علمية تكوينية موسومة: " منهج الجودة ومكانة المكتبة الأكاديمية ضمن جهاز الحوكمة

الجامعية واقتصاد المعرفة " يوم 13 فيفري 2024

جودة أداء المكتبات الأكاديمية

إعداد: ط.د/ صيد وهيبة

sidwahiba96@gmail.com

13 فيفري 2024

مستخلص

تعتبر المكتبات الأكاديمية من أبرز أنواع المكتبات التي تغنى بالتطور والتحديث في مختلف خدماتها لتقديم الأفضل و الأحدث لمستفيديها وتحقيق الجودة الشاملة في مرافقها، وهذا لا يتم إلا بالارتكاز على معايير ومؤشرات تقاس عليها خدماتها وفق ما هو معمول به على المستوى العالمي والصعيد الدولي، ولذلك تهدف هذه المداخلة لتسليط الضوء على معايير ومؤشرات جودة الخدمات بأبعاده الواسعة التي تلم بها، ودورها في إرساء قواعد الجودة في المكتبات الأكاديمية، وعرض بعض نماذج من المعايير المعتمد عليها ما يمكن من تحديد معالم وأسس لتقييم الأداء واقتراح خطط وحلول مناسبة تشغل مواطن الضعف التي تقع فيها المكتبات الأكاديمية والتي تمنعها من الوصول إلى تحقيق الجودة على الوجه المطلوب.

الكلمات المفتاحية: مكتبات أكاديمية – جودة الخدمات – معايير – تقييم

.....

Academic library performance quality

Abstract

Academic libraries are among the most prominent types of libraries concerned with development and modernization in their various services, providing the best and most up-to-date services to their users and achieving comprehensive quality in their facilities. This is done only on the basis of criteria and indicators against which their services are measured, as is the case at the global and international levels. This is why this intervention aims to shed light on the standards and indicators of the quality of services in their wide dimensions, and their role in establishing the quality bases in academic libraries, and to present some examples of the standards relied upon, so that they can identify benchmarks and bases for assessing performance and propose appropriate plans and solutions to address the weaknesses of academic libraries and prevent them from achieving quality in the right way.

Keywords: academic libraries - Quality of services - standards -evaluation

خطة البحث

مقدمة

I- المكتبات الأكاديمية

1-1 - تعريف المكتبات الأكاديمية

2-1 - أنواع المكتبات الأكاديمية

3-1 - وظائف المكتبات الجامعية

II- الأداء الإستراتيجي

1-1- مفهوم تقييم الأداء

2-1- أسس تقييم الأداء الإستراتيجي في المكتبات الأكاديمية

III- الجودة الشاملة

1-1- ماهية الجودة الشاملة

2-1- نبذة تاريخية عن الجودة في المكتبات الأكاديمية

3-1- مواصفات الإيزو للجودة في المكتبات الأكاديمية

IV- معايير ومؤشرات جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية

1-1- أهداف تطبيق المعايير بالمكتبات الجامعية

2-1- مؤشرات جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية

3-1- مقترحات لرفع جودة أداء المكتبات الأكاديمية

خاتمة

بيبليوغرافيا

مقدمة :

تعتبر المكتبات الأكاديمية أحد أهم المرافق العلمية التي تدعم التكوين الجامعي والبحث العلمي من خلال خدماتها المتنوعة؛ السامية لتحقيق أعلى كفاءة في تلبية الحاجة المعلوماتية للمستخدمين بطرق علمية وأكثر فعالية.

إذ يعول عليها في تقديم الأفضل والأحدث لمجتمع المستخدمين من طلبة، أساتذة وباحثين، لذلك حظيت باهتمام كبير في الوسط الجامعي وللتحسين من خدماتها تطمح المكتبات الأكاديمية أو الجامعية اليوم، باتباع مناهج الجودة ومحاولة إسقاط المعايير العالمية والدولية على خدماتها قصد تطويرها لتحقيق رضا المستخدمين وترقية المؤسسات الجامعية وذلك عن طريق المهام المختلفة المنوطة بها، وهذا لا يتم إلا من خلال اعتمادها على أساليب وطرق حديثة المتمثلة في معايير ومؤشرات تقنن أداء خدماتها وأسس تقييم أداءها الاستراتيجي.

فما هي معايير ومؤشرات جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية ؟ وفيما تتمثل أسس الأداء الاستراتيجي؟

1-1- المكتبة الأكاديمية : مكتبة تخدم كلية أو جامعة أو مؤسسة للتعليم بعد المرحلة الثانوية. وتهتم بتلبية احتياجات مجتمعها، من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين، من المعلومات للدراسة والتنمية المهنية والبحث العلمي (الترتوري، صفحة 117).

- وجاءت في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات على أنها : مكتبة جامعية أو مكتبة كلية أو مكتبة أحد المعاهد العليا الأخرى المتصلة بالتعليم العالي. (حسب الله السيد، صفحة 8)

❖ العاملون في المكتبات الأكاديمية :

- يحتاج هذا النوع من المكتبات إلى مجموعة من الموظفين المؤهلين ومن بين الميزات التي يُتطلب أن يتحلى بها أمناء المكتبات الأكاديمية للقيام بالمهم المنوطة بهم على أكمل وجه نذكر :
- الحصول على مؤهل في علم المكتبات
- الحصول على مؤهل في علم الإدارة
- الخبرة
- ¹الإلمام بلغة أجنبية واحدة على الأقل
- القدرة على التعامل مع الهيئات المختصة
- ميزات شخصية (الترتوري، صفحة 117)

1-2- أنواع المكتبات الأكاديمية

من أبرز أنواع المكتبات الأكاديمية نذكر:
المكتبات المدرسية : هي تلك المكتبة التي تلحق بالمدارس الأساسية، أو الثانوية، ويشرف على إدارتها وتقديم خدماتها أمين يعينه عادة مدير المدرسة، وتهدف إلى خدمة مجتمع المدرسة من معلمين وطلبة. (الترتوري، صفحة 120)

مكتبات المعاهد المتوسطة: يمكن تعريفها بأنها: تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تمول وتدار من قبل المعاهد المتوسطة، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات لمجتمع هذه الكليات من الطلبة والمدرسين". (الترتوري، صفحة 124)

المكتبات الجامعية : تعرف على انها المكتبة أو المكتبات التي تنشأ، تمول، وتدار من قبل الجامعات، أو الكليات، أو معاهد التعليم المختلفة، وذلك لتقديم المعلومات، والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي من طلبة، مدرسين، إداريين ، وباحثين. (الترتوري، صفحة 125)

I-3- وظائف المكتبات الجامعية :

- للمكتبات الجامعية ثلاث وظائف رئيسية مستمدة من وظائف الجامعة، وهي :
التعليم، البحث العلمي ، وخدمة المجتمع. فكل جامعة برامجها الأكاديمية الخاصة في مجال التدريب والتأهيل، كما أن لها برامجها في مجال البحث العلمي والدراسات العليا، هذا بالإضافة إلى دورها الفعال في خدمة البيئة المحيطة بمختلف جوانبها وأبعادها.
- و بالنسبة لمجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية فهو يختلف عن مجتمع المكتبات الأخرى من حيث كونه أكاديميا في الدرجة الأولى وتجانسا إلى حد ما وبمستوى عال من الثقافة والعلم، ويتألف هذا المجتمع من:
 - الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.
 - أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة.
 - أعضاء الهيئة الإدارية والعاملين في الجامعة.
 - الباحثين وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
 - بعض أفراد المجتمع المحلي. (الترتوري، صفحة 159)

II-1- مفهوم تقييم الأداء

تعد عملية تقييم الأداء عنصرا رئيسيا للعملية لإدارية، حيث يساهم في تقديم المعلومات والبيانات التي تستخدم في قياس مدى تحقيق أهداف المكتبات .

• تعريف التقييم:

- **لغة:** كلمة مشتقة من فعل قيّم الذي يعني تحديد الثمن تقدير القيمة.
- حسب قاموس Le grand Larousse “ هي عملية تحديد قيمة الشيء، ونعني به أيضا الكمية و القيمة المقدرة“. (حمودي، 2000، صفحة 98)
- **إصطلاحا:** يعرف حسب معيار Iso 11620 على أنه : عملية تقدير فعالية وكفاءة وفائدة وملاءمة خدمة أو مصلحة(iso)

• الأداء

- **لغة :** كلمة مشتقة من الفعل أدى، ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى: معنى المشي ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء أي قام به. (منظور، 1997، صفحة 24)

• تقييم الأداء : Performance evaluation

- حسب ODLIS: العملية الخاصة بالحكم على أداء الموظفين لواجباتهم ومسؤولياتها من قبل الإدارات. (Retriz)
- يقصد بتقييم الأداء **الإستراتيجي:** المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا. وإن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء. (صباحي)

II-2- أسس تقييم الأداء الإستراتيجي بالمكتبات الأكاديمية:

- تعمل تقارير هيئة الاعتماد على دعم العمليات المتواصلة لتقييم فعالية المكتبة، حيث يتم تحديد مصادر البيانات وتوجيه النصح بأن تقدم المكتبة الجامعية أو الأكاديمية خططها وبرامجها، وأن تقدم الدليل على نقاط القوة والضعف فيها، وتقوم المكتبة

كذلك بالتعاون مع الجامعة أو المعهد أو المؤسسة التعليمية التي تتبعها بتحديد برنامج عمل لدعم نقاط القوة لديها والوفاء باحتياجاتها ، إذ تكاد تتفق الهيئات المتخصصة في الإعتماد على مجموعة من الأساسيات لتقييم أداء المكتبات تتمثل في :

- ✓ أهمية المكتبات كأحد الموارد الأكاديمية.
- ✓ أهمية المهمة والأهداف في تلبية حاجات المستفيدين.
- ✓ علاقة الأهداف والبرامج التعليمية والبحثية بموارد المكتبة وخدماتها.
- ✓ جودة المقتنيات، العاملين، التجهيزات المادية
- ✓ توفير التسهيلات والتجهيزات التي تمكن مستخدمي المكتبة من الحصول على استخدام المعلومات غير المتاحة محليا
- ✓ نظام المراجع، تعليمات استخدام المكتبة، نظام الإعارة للمساعدة في تمكين مستخدمي المكتبة من تحديد واختيار واستخدام مصادر المعلومات.
- ✓ طبيعة ومدى التقنيات المختلفة والخدمات المقدمة.
- ✓ القدرات والإمكانيات التنظيمية والمالية لدعم احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
- ✓ الآليات المستخدمة للاتصال بمن له علاقة بالمكتبة وبشكل خاص المستخدمين لها والمستفيدين من خدماتها. (الترتوري، صفحة 428)

III-1- ماهية الجودة الشاملة :

عرفها معهد المقاييس البريطاني British standard institute بأنها فلسفة إدارية تشتمل كافة نشاطات المنظمة التي ممن خلالها يتم تحقيق إحتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الإستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.

أمّا معهد الجودة الفيديري فيعرفها على أنها ” شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل“

ويرى جوزيف جابلونسك بأنها عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من المحاولة الأولى. (بشار، صفحة 181)

ويختلف مفهوم الجودة الشاملة في تخصص علم المكتبات والمعلومات عن مفهومه بالنسبة لباقي التخصصات الأخرى المختلفة فالجودة الشاملة تعني من وجهة نظر المكتبيين : أسلوب تفكير ، منهج عمل ، وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات.

III-2- نبذة تاريخية عن الجودة في المكتبات الأكاديمية :

- إنَّ الحديث عن الجودة في المكتبات الأكاديمية يعود إلى صدور العديد من الأدلة والكتيبات التي تشير على قياس أداء المكتبات الجامعية بهدف التأكد من سرعة إستجابتها الدقيقة لاحتياجات مستفيديها اقتناء وتوفيرا وتسليما وبأقل تكلفة، وتعد جامعة أوريغون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة 1989 ثم قامت بتطبيقه سنة 1990 في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها ومن ثمة تحسين فعالية خدماتها، تلتها محاولة مكتبة جامعة هارفارد ثم اتسعت دائرة الاستخدام إلى باقي الدول الأخرى خاصة بريطانيا والدانمرك وأستراليا حيث تم التطبيق في مكتبات جامعة ملبورن وجامعة موناخ كذلك جامعة فيكتوريا للتكنولوجيا ومكتبات جامعة الحدود الشمالية ، أما على المستوى العربي

فلا يوجد أي أثر يدل على استخدام المكتبات العربية لهذا المفهوم عدا المحاولة التي قامت بها جامعة الملك عبد العزيز في مبادرة لتطبيق هذه الفكرة. (السعيد، 2015، صفحة 116، 117)

III -3- مواصفات الإيزو للجودة في المكتبات الأكاديمية:

يبرز التوجه الدولي فيما يتعلق بتحقيق سبل الجودة في المكتبات الأكاديمية من خلال إسهامات المنظمة الدولية للتقييس ISO، حيث قامت بإعداد ونشر مواصفاتها، على الخصوص المواصفة التي تحمل رقم 11620 والصادرة سنة 1998، والمتضمنة لمؤشرات أداء المكتبات ومرافق المعلومات، إذ اشتملت هذه المواصفة على 29 مؤشرا رتبت تحت 3 مجالات رئيسية تمثلت في:

➤ رضا مستخدمي وعملاء المكتبات

➤ الخدمات العامة التي تشتمل على مؤشرات عامة وخاصة عن مدى توفير الوثائق واسترجاعها وإعارتها وإمدادها بالإضافة إلى خدمات الإستفسار والتساؤل والمراجع و البحث عن المعلومات و تسهيلات المتوافرة.

➤ الخدمات الفنية لمشتملة على مؤشرات التزويد، المعالجة والفهرسة.

- ومن الأبعاد المهمة لهذا المعيار هو تركيزه القوي على رضا المستخدمين أو المستفيدين واشتماله على مؤشرات تتعلق بفعالية التكلفة، بالإضافة إلى طريقة الوضوح والتميز التي يوصف بها كل مؤشر مصحوبا باقتراحات المنهجية المطلوب اتباعها في جمع البيانات و المعلومات .

وقد تميزت هذه المؤشرات المشكلة للمواصفة 11620 بعدة مميزات منها :

□ الموثوقية : أي أن نتائج كل مؤشر متماثلة

□ الصلاحية: الاعتماد على المؤشرات الموصلة الى نتائج علمية هادفة و دقيقة

□ الملاءمة : إمكانية توفر معطيات حول العنصر البشري أو كلفة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- قابلية المقارنة: صلاحية بعض المؤشرات للقيام بمقارنات بين مجموعة من المكتبات. (بوعافية، 2006، صفحة 104)

1-IV- أهداف تطبيق المعايير في المكتبات الأكاديمية:

- إن الهدف الأساسي لعمل المعايير الخاصة بالمكتبات الجامعية، هو تحقيق مجموعة من الشروط الواقعية، التي يمكن في حالة استيفائها، أن تكون برامج المكتبة الجامعية ملائمة وجيدة في إطار الجامعة أو المعهد العلمي.
- وفي سياق هذه المعايير، قامت إحدى اللجان المكلفة بإعداد تصور لهذه المعايير (The Downs Committe) باتباع مدخل في إعدادها للمعايير من أجل التميز في المكتبات الجامعية، من خلال بناء المعايير على أفضل الممارسات السائدة (Best Practises) في أفضل 50 جامعة أمريكية، ورأت اللجنة أن المعايير الخاصة بالمكتبات الجامعية تستخدم عادة لهدف التقييم. وتبعاً لذلك ، تكون المهمة هي إعداد أداة للتقييم، وأن هذه المعايير يتم تعميمها، من أجل أهداف التميز والجودة تدريجياً وبواقعية.

2-IV- مؤشرات جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية

إن المحاولات الخاصة بتحديد المؤشرات أو الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمات متعددة ومتنوعة من أمثلتها نذكر :

❖ حسب محمد سليم الشورة

- إجراءات تقديم الخدمة.
- مطابقة الخدمات لحاجة المستفيد.
- ثم جودة الأداء.

❖ ساسر

- الجوانب المادية.
- التسهيلات.
- الأفراد

❖ دونبيديان

- البعد الفني ويتمثل أساسا في تطبيق العلم و التكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد غير الفني المتمثل في التفاعل النفسي و الاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستفيد منها
- الإمكانيات المادية وتمثل مكان تقديم الخدمات " (بو عافية، 2006، صفحة (108)

مؤشرات جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية حسب GRONROS

تأسيسا على ما سبق ذكره من آراء و تقسيمات حول أبعاد جودة الخدمة نلاحظ أن أغلبها متقاربة إلى حد كبير، وربما يعد تقسيم GRONROS من أكثرها شمولية وملاءمة حيث يرى أن جودة الخدمة لها ثلاثة أبعاد وهي الجودة الفنية، الوظيفية، والانطباع الذهني عن المؤسسة.

أ) الجودة الفنية للخدمات المكتبية :

يشير هذا البعد إلى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه ويعرف هذا الأمر أحيانا باسم التناسب مع الهدف او الاستخدام، كما وردت بمعنى التطابق مع المواصفات وقد تم تقديم هذا المفهوم سنة 1979 من طرف جزييف جوران، إذ يعد أفضل معاني الجودة حيث أن الخدمة الجيدة لا بد أن يكون هدفها واضح وأن تحدد بشكل دقيق لماذا تقدم الخدمة وما الذي تقدمه وكيف يتم استخدامها؟

ب) الجودة الوظيفية للخدمات المكتبية: وتعني الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد، أو التفاعل النفسي والاجتماعي بين المكتبي والمستفيد. ويركز هذا البعد (المؤشر) على الخصائص الآتية (حسب وجهة نظر المستفيد):

- ✓ وجود أفراد خدمة أو عمال يحرصون على تقديم المساعدة والدعم.
- ✓ وجود عمال لديهم مهارات معرفية ومعلومات مرتبطة بالخدمات التي يؤدونها.
- ✓ ضرورة وجود الاهتمام بالإجابة عن أسئلة المستفيدين .

✓ أداء الخدمات بالسرعة المطلوبة، توفر عنصر الثقة، المرونة، عدم الجمود، وعملية الاتصال والقدرة على القيام به بشكل فعال.

ج) الإنطباع الذهني عن المكتبة: يهـم هذا البعد بالدرجة الأولى ، إدارة المكتبة والقائمين على أداء خدماتها، إذ أنها تمثل المنظور أو الزاوية التي يحكم منها المستفيد على المكتبة بصفة عامة، وهنا يحدد وينر 3 مستويات وهي :

✓ كفاءة البيئة المحيطة وعلاقتها بالأداء

✓ البيئة الإجتماعية

✓ المعنى: أي ما هي الرسالة التي تشير إلى نوع السلوك المطلوب. (السعيد، 2015، صفحة 126، 127)

IV-3- مقترحات لرفع جودة أداء المكتبات الأكاديمية

- أما بالنسبة للمكتبات الأكاديمية في البلدان العربية، فيقترح أن تؤخذ النقاط التالية للرفع من جودة أداء المكتبات :
- الإعتماد على المعايير العالمية في مختلف العمليات المكتبية، وجعلها المنهج الذي تقوم عليه كل الخدمات.
- الوقوف على مواطن الضعف التي تعاني منها المكتبات الأكاديمية بعد إخضاعها للتقييم وتحليل النتائج.
- إشراك المستفيدين في عملية التقييم، من خلال الإدلاء بآرائهم حول جودة الخدمات المقدمة واقتراح طرق تلبي حاجتهم المعلوماتية (Feed- back)
- وضع أهداف لتحسين الخدمات قابلة للتحقيق، بمدى قصير أو متوسط ليسهل الوصول إليها .
- الإلمام بجميع النقائص التي تمس تقديم خدمات المستفيدين، الموظفين، الأرصد (تكون موافقة لجمهور المستفيدين)
- تبني خطط مكتبات قدمت مشاريع تحسين الجودة ونجحت في ذلك ومحاولة اتباعها في إطار التبادل الفعال داخل وخارج الوطن، وذلك فيما يتوافق مع نوع المكتبة وفئات المستفيدين .

- الأخذ بالحسبان أن التطور التكنولوجي هو التحدي الراهن للمكتبات الأكاديمية (خاصة مع ظهور التعليم عن بعد) ، ولمواكبته عليها باحترام المعايير بعناية فائقة وتامة والعمل على تطبيقها بصفة عاجلة.

خاتمة:

كلما كانت العمليات الفنية، الخدماتية والإدارية تركز على المعايير الدولية و المواصفات الخاصة بعلوم المكتبات و المعلومات الجامعية كلما كانت جودة الخدمات أفضل وأنجح، وهذا مايرضي المستفيد، الموظف... .

إن التزام بتطبيق والاعتماد على المعايير يؤول على تحقيق إتقان العمل وأداء المهام بكفاءة وفعالية وعلى الوجه المطلوب، وتعتبر المعايير إجراءات نموذجية للأداء ومقاييس للتقويم إذ تساهم في زيادة فاعلية المكتبات و مراكز المعلومات وإعطاء نموذج واضح لتقويم الأداء.

لذلك يمكن النظر الى المعايير المكتبية على أنها قواعد، إرشادات، توجهات وصفية أو كمية تساعد الإدارة في التعرف على الحد الأدنى من المدخلات المتعلقة بالمواد والأفراد والتسهيلات المادية ومدى جودة مخرجاتها من خدمات مرغوبة.

ببليوغرافيا :

- 1) الترتوري, ا. م. (2008). *إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية* . عمان: دار الحامد.
- 2) السعيد, ب. (2015). *إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية* .قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر و التوزيع.
- 3) بشار, ا. (2009). *المفاهيم الإدارية الحديثة* .عمان: دار الـراية للنشر و التوزيع.
- 4) بو عافية, ك. ب. (2006). *قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات* .قسنطينة, قسم علم المكتبات , الجزائر.
- 5) حسب الله السيد, أ. م. (1988). *المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات* .الرياض.
- 6) حمودي, ص. (2000). *المنجد في اللغة العربية المعاصرة* .بيروت.
- 7) صبحي, ا. م. *تطبيق معايير قياس الأداء على العاملين بمؤسسات المعلومات* .المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات :معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف 30 -28 أكتوبر 2014.تونس.
- 8) ابن منظور . (1997). *لسان العرب* .
- 9) iso. (s.d.). ISO11620 information and documentation - library performance indicators .
- 10) Retriz, j. M. (s.d.). *ODLIS :Online dictionnary of library and information science*.