



جامعة الجبلاي بونعامة – خميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الانسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم المكتبات

الميدان: علوم انسانية واجتماعية

التخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات

تقييم خدمات المكتبات الجامعية وفق معيار إيزو 11620:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية حسيبة بن بوعلي الشلف

من إعداد:

- عبد الله ذهبية
- عبيد كلتوم

نوقشت من طرف اللجنة المكونة من الأساتذة:

- الأستاذة: معروف ياسمينه جامعة الجبلاي بونعامة - خميس مليانة مقرا .
- الأستاذة: إفري جميلة جامعة الجبلاي بونعامة - خميس مليانة رئيسا .
- الأستاذ: دحماني نبيل جامعة الجبلاي بونعامة - خميس مليانة مناقشا .

القرآن

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفّقنا في إنجاز

هذا العمل.

أتوجّه بجزيل الشكر والامتنان إلى والديا الأعزاء حفظهما الله وإخوتي وإلى كل من ساعدني من قريب

أو من بعيد

على إنجاز هذا العمل

إلى رفيقاتي: كلتوم، مليكة، حليلة

وإلى كل زملائي في الدفعة

إلى أساتذة علم المكتبات

إلى كل من سقط من قلبي سهوا.

طبتم وطاب ممشاكم وتبوأتم من الجنة مقاعد.

ذهبية

إلى أمي

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا

تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك.

إلى من أفضلها على نفسي ولم لا فلقد ضحت من أجل، ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي على الدوام

(أمي الحبيبة).

نسير في دورب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه.

صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة، فلم يبخل علي طيلة حياته (والدي العزيز).

إلى إخوتي، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب،

إلى جميع أساتذتي الكرام ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي.

إلى رفيقاتي: ذهبية، مليكة، حليلة

إلى كل من سقط من قلبي سهوا.

أهدي لكم مذكرة تخرجي داعية المولى عز وجل أن يطيل في أعماركم ويرزقكم بالخيرات.

كلتوم

كلمة شكر

" ربّي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحا

ترضاه".

نحمد الله ونشكره جزيل الشكر على عونه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع والذي نسعى من خلاله

إلى إنجاز هذه المذكرة التي نأمل أن تلقى كل الاستحسان و التجاوب

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير للأستاذة "معروف ياسمينة" على إشرافها

لنا على هذا العمل.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الافاضل الذين منوا علينا بمساعدتهم وتوجيهاتهم القيمة

ومعلوماتهم النيرة.

و إلى كل موظفي المكتبة المركزية بالشلف

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة وابتسامة صادقة.

و الشكر الجزيل إلى كل زملاء الدفعة.

ذهبية

كلمة شكر

رَبِّي أَوْزَعَنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا

تَرْضَاهُ".

نحمد الله ونشكره جزيل الشكر على عونه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع والذي نسعى من خلاله

إلى إنجاز هذه المذكرة التي نأمل أن تلقى كل الاستحسان و التجاوب

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير للأستاذة "معروف ياسمينه" على إشرافها

لنا على هذا العمل.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الافاضل الذين منوا علينا بمساعدتهم وتوجيهاتهم القيمة

ومعلوماتهم النيرة.

و إلى كل موظفي المكتبة المركزية بالشلف

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة وابتسامة صادقة.

و الشكر الجزيل إلى كل زملاء الدفعة.

كلتوم

بطاقة تحليلية:

عبد الله، ذهبية

تقييم خدمات المكتبة الجامعية وفق معيار إيزو 11620: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية حسيبة بن بوعلي الشلف / عبد الله ذهبية؛ إشراف ياسمينه معروف .. الجزائر [د.ن]، 2020.. ورقة: جداول: 30 سم .

ببليوغرافيا ورقة ؟-؟.. ملاحق ورقة ؟-؟

مذكرة ماستر : علم المكتبات والمعلومات . خميس مليانة :قسم العلوم الانسانية، جامعة خميس مليانة: 2020.

معروف ، ياسمينه .إشراف

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى وصف تقييم خدمات المكتبة الجامعية وفق معيار إيزو 11620 من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، وللوصول إلى ذلك تم اتباع المنهج الوصفي المعتمد على التحليل ، مع الاعتماد على الملاحظة المباشرة، ومحاولة معرفة مدى تطبيق المؤشرات والمتمثلة في تقييم مدى توفر العناوين الموجودة والمتاحة في المكتبة والتي يمكن الوصول إليها في وقت تقديم الطلب ومدى الوصول إلى الوثائق بالإضافة إلى مدى توفر المرافق ومؤشرات الاستخدام للموارد والخدمات المكتبية .

الكلمات الدالة :

المكتبة الجامعية ، التقييم ، خدمات المكتبة الجامعية ، معيار إيزو 11620 ، مكتبة جامعة حسيبة بن بوعلي .

بطاقة تحليلية:

عبيد، كلتوم

تقييم خدمات المكتبة الجامعية وفق معيار إيزو 11620: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية حسيبة بن بوعلي الشلف / عبيد كلتوم؛ إشراف ياسمينة معروف .. الجزائر [د.ن]، 2020..؟ ورقة: جداول: 30 سم

ببليوغرافيا ورقة؟-؟.. ملاحق ورقة؟-؟

مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات . خميس مليانة: قسم العلوم الانسانية ، جامعة خميس مليانة: 2020.

معروف ، ياسمينة .إشراف

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى وصف تقييم خدمات المكتبة الجامعية وفق معيار إيزو 11620 من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، وللوصول إلى ذلك تم اتباع المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، مع الاعتماد على الملاحظة المباشرة، ومحاولة معرفة مدى تطبيق المؤشرات والمتمثلة في تقييم مدى توفر العناوين الموجودة والمتاحة في المكتبة والتي يمكن الوصول إليها في وقت تقديم الطلب ومدى الوصول إلى الوثائق بالإضافة إلى مدى توفر المرافق ومؤشرات الاستخدام للموارد والخدمات المكتبية .

الكلمات الدالة:

المكتبة الجامعية ، التقييم ، خدمات المكتبة الجامعية ، معيار إيزو 11620 ، مكتبة جامعة حسيبة بن بوعلي

Résumé :

Cette recherche vise à décrire l'évaluation des services de la bibliothèque universitaire selon la norme iso 11620 à travers une étude de terrain à la bibliothèque centrale de l'université Hassiba ben Bouali Chlef pour y parvenir, une approche descriptive basée sur l'analyse a été suivie ,en s'appuyant sur et essayez de connaître l'étendue de l'application des indicateurs, comme l'évaluation de la disponibilité des adresses existantes et disponibles dans la bibliothèque accessibles au moment de la soumission de la demande et l'étendue de l'accès aux documents en plus de la disponibilité des installations et des indicateurs pour bibliothèque accessibles au moment de la soumission de la demande et l'étendue de l'accès aux documents en plus de la disponibilité des installations et des indicateurs pour l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque .

Mots clés :

Bibliothèque de l'université, Evaluation services de bibliothèque universitaire, Norme Iso 11620, Bibliothèque de l'université Hassiba Ben Bouali.

قائمة ضبط المصطلحات:

| الصفحة | المصطلح باللغة الأجنبية | المصطلح باللغة العربية | الرقم |
|--------|-------------------------------|------------------------|-------|
| 26 | Academic library | المكتبة الاكاديمية | 01 |
| 51 | Standards | المقاييس | 02 |
| 33 | Valing | التقييم | 03 |
| 51 | standard | المعيار | 04 |
| 52 | Norme international iso 11620 | معيار إيزو 11620 | 05 |

قائمة الجداول:

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|--|-------|
| 50 | يمثل الجدول الهياكل البيداغوجية التي تتوفر عليها الكلية بالشلف | 01 |
| 50 | يمثل الجدول الرصيد الوثائقي لمكتبة الشلف | 02 |

قائمة المختصرات:

| الصفحة | المصطلح باللغة الأجنبية | تعريفه | المختصر | الرقم |
|--------|---|---|-----------|-------|
| 52 | Information et documentation- indicateurs de performance des bibliothèques. | خاص بتقييم الأداء في المكتبات الجامعية | Iso 11620 | 01 |
| 64 | International organization standardization. | المنظمة الدولية للتقييس | Iso | 02 |
| 28 | Compact disc read –only memory. | قرص مضغوط لقراءة الذاكرة فقط | CD/ROME | 03 |
| 44 | International federation library association. | الفيدرالية العالمية للجمعيات المكتبية | IFLA | 04 |
| 51 | American library association | جمعية المكتبات الأمريكية | ALA | 05 |
| 54 | International standard book number | الرقم المعياري الدولي للكتاب | ISBN | 06 |

قائمة المحتويات

| | | |
|--|-----------------------------------|-----|
| كلمة شكر | | |
| الإهداء | | |
| قائمة ضبط المصطلحات | | |
| قائمة الجداول | | |
| قائمة المختصرات | | |
| قائمة المحتويات | | |
| مقدمة | | |
| الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة | | |
| 18 | إشكالية الدراسة | 1 |
| 18 | تساؤلات الدراسة | 1-1 |
| 18 | فرضيات الدراسة | 2-1 |
| 19 | أهمية الدراسة | 2 |
| 20 | أهداف الدراسة | 3 |
| 20 | أسباب اختيار الموضوع | 4 |
| 21 | منهج الدراسة | 5 |
| 21 | حدود الدراسة | 6 |
| 21 | الحدود الزمانية | 1-6 |
| 21 | الحدود المكانية | 2-6 |
| 21 | مجتمع البحث | 7 |
| 21 | العينة | 8 |
| 22 | أدوات جمع البيانات | 9 |
| 22 | أدوات غير مباشرة | 1-9 |
| 22 | أدوات مباشرة | 2-9 |
| 22 | الملاحظة المباشرة | 3-9 |
| 22 | المقابلة | 4-9 |
| 23-24 | الدراسات السابقة | 10 |
| 25 | هيكل الدراسة | 11 |
| الفصل الأول: تقييم خدمات المكتبات الجامعية | | |
| 26 | تمهيد | |
| 27 | خدمات المكتبات الجامعية | 1 |
| 27 | تعريف الخدمات | 1-1 |
| 27 | تعريف المكتبة الأكاديمية الجامعية | 2-1 |
| 28 | الخدمات المرجعية المباشرة | 3-1 |
| 28 | الخدمات المرجعية غير المباشرة | 4-1 |

قائمة المحتويات

| | | |
|---|--|-------|
| 32 | متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات | 5-1 |
| 34 | تقييم خدمات المكتبات الجامعية | 2 |
| 34 | تعريف التقييم | 1-2 |
| 35 | أهداف تقييم الخدمة المكتبية | 2-2 |
| 36 | أهمية التقييم | 3-2 |
| 37 | طرق التقييم | 4-2 |
| 38 | معايير التقييم | 5-2 |
| 40 | مستويات التقييم | 6-2 |
| 42 | الخطوات الرئيسية للتقييم | 7-2 |
| 43 | أنواع التقييم | 8-2 |
| 43 | دراسة شكلية وإجمالية | 1-8-2 |
| 43 | الدراسات طويلة الأمد | 2-8-2 |
| 43 | تكلفة القياس | 3-8-2 |
| 44 | توجهات التقييم | 9-2 |
| 45 | أمور يجب مراعاتها قبل عملية التقييم | 10-2 |
| 46 | تفعيل عملية التقييم في المكتبات الجامعية | 11-2 |
| 47 | خلاصة | |
| الفصل الثاني: التقييم وفق معيار إيزو 11620 | | |
| 48 | تمهيد | |
| 49 | التعريف بميدان الدراسة | 1 |
| 50 | المكتبة الجامعية | 2 |
| 51 | ماهية المعيار | 3 |
| 51 | المعايير | 1-3 |
| 51 | المقاييس | 2-3 |
| 52 | المواصفة العالمية لأداء المكتبات إيزو 11620 | 3-3 |
| 52 | تعريف معيار إيزو برقم 11620 | 4-3 |
| 52 | لمحة تاريخية لمعيار إيزو برقم 11620 | 5-3 |
| 53 | معيار إيزو 11620 | 6-3 |
| 53 | مجال تطبيق إيزو 11620 | 7-3 |
| 54 | المواصفة والمعايير | 8-3 |
| 54 | أهمية توحيد المعايير | 9-3 |
| 55 | مواصفات ومميزات معايير ومؤشرات الأداء | 10-3 |
| 59-56 | معايير إيزو في مجال المكتبات والتوثيق | 11-3 |
| 60 | الطباعات الجديدة لتقنين إيزو 11620 والتقنيات الخاصة | 12-3 |

قائمة المحتويات

| | | |
|--------|---|--------|
| 60 | الاصدارات الجديدة | 13-3 |
| 61 | أهم التنقيحات التي جاءت بها الطبعات الأخيرة | 14-3 |
| 63- 62 | المعايير المستخدمة في مجال المكتبات | 15-3 |
| 64 | المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO) | 16-3 |
| 68 | أهداف منظمة الايزو (ISO) | 17-3 |
| 68 | المواصفة الدولية للجودة | 1-17-3 |
| 68 | مواصفات الإيزو للجودة في المكتبات | 2-17-3 |
| 73- 69 | قائمة مؤشرات أداء المكتبات | 18-3 |
| 83- 74 | تحليل نتائج الدراسات السابقة | 4 |
| 84 | خاتمة | 5 |
| 87-85 | قائمة المراجع | 6 |

مقدمة:

إن تحقيق جودة الاداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية ،لم يعد خيارا يمكن أن نأخذ به أو نتركه هذه الفئة المميزة والتميزة من المكتبات الأكاديمية ، بل أصبح ضرورة حتمية للحصول على مكانة متقدمة بين نظيراتها وضمان تشارك الجهود والوقت والمعرفة والاستثمار الجيد لمواردها ولا يأتي ذلك إلا من خلال تقييم خدماتها لتصحيح مسارها وضبطه في الاتجاه الصحيح وتقديم خدمات معلوماتية مناسبة لاحتياجات المستفيدين وتحديد المعايير التي تعترض سبيل المكتبات الجامعية في القيام بدورها من النجاح وتعمل في نفس الوقت على القضاء على تلك المعايير ولا يكون ذلك إلا من خلال التحري والاعتماد على المعايير المعتمدة وتطبيق قياسات الاداء الكمية المناسبة على مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدمها تلك المكتبات .

وباعتبار المكتبة المركزية حسيبة بن بوعلي تعد من أهم دعائم لنشاط المؤسسة الأهم ، وذلك لتحقيق الريادة بين نظيراتها خاصة في ظل التطور النشط الذي يشهده عالم المعرفة والأبحاث العلمية كان لابد لنا من ان نقوم بعملية تقييم لخدماتها لغرض التعرف على مستوى أدائها وواقع خدماتها وذلك باستخدام أحد أهم المعايير الدولية لقياس الأداء في مجال المكتبات والمعلومات وهو المعيار الكمي **ISO 11620** الصادر عن المنظمة العالمية للتقييس **ISO** فحاولنا اسقاط مؤشرات الأداء على الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة الشلف.

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل الإطار المنهجي والذي يحتوي على المشكلة المراد الوصول إلى حلها وتساؤلاتها مع ذكر أهمية البحث، أهدافه وأهميته وأسباب اختياره كما أشرنا إلى المنهج المتبع في الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة بالإضافة إلى الأدوات المستعملة في جمع البيانات مع التطرق إلى ذكر أهم الصعوبات أثناء الدراسة وتحديد المصطلحات المفتاحية التي استعملناها، وكذا تناولنا ذكر بعض الدراسات السابقة التي درست نفس الموضوع من قبل.

1- إشكالية الدراسة:

قد أصبحت المكتبات الجامعية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسات التابعة لها ويتوقف نجاح أي مكتبة في مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات معلومات تلبي احتياجات المستخدمين، لذا يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في ضعف قدرة وسائل التقييم التقليدية في قياس أداء مكتبة جامعة حسية بن بوعلي بشلف بكفاءة عالية والخروج بنتائج موضوعية لذا يلاحظ من الصعوبة الحكم بشكل علمي على أن مكتبة جامعة حسية بن بوعلي أفضل أداء من مكتبة أخرى، فمعظم الدراسات التقييمية التي أجريت لم تبين على أسس علمية إذا فالمشكلة هنا تكون مركبة من قسمين:

الأول: اختيار مؤشرات أداء مبنية على أسس علمية معبرة بحقائق علمية.

والثاني: هو اختيار الطريقة الأفضل لتقييم أدائها .

وفي ضوء المكانة التي يكتسبها تقييم خدمات المكتبات وفق معيار إيزو 11620 والتوجه الكبير نحوه، لما له من أهمية في تطوير أداء المكتبة وجودة خدماتها يتبادر إلينا طرح السؤال التالي:

❖ ما مدى تطابق خدمات مكتبة جامعة حسية بن بوعلي بشلف ومؤشرات أداء

معيار ISO11620؟

1-1- تساؤلات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بتقسيمها إلى مجموعة تساؤلات فرعية:

1. ما مدى توفر العناوين الموجودة والمتاحة في المكتبة والتي يمكن الوصول إليها وقت الطلب؟
2. ما مدى استخدام الموارد والخدمات المكتبية من طرف المستخدمين؟
3. ما مدى وصول المستخدمين للمكتبة وقدرتها على جلبهم لاستخدام جميع خدماتها؟

1-2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: هناك تطابق بين خدمات مكتبة جامعة شلف ومؤشرات أداء معيار ISO 11620

الفرضية:

تعرف الفرضية بشكل عام عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطة ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة أو حل محتمل لسبب أو أسباب المشكلة أو تفسير مؤقت يتوصل إليه الباحث.¹

وكإجابة مؤقتة نقول بأنه:

هناك تطابق بين خدمات مكتبة الجامعة المركزية بشلف ومؤشرات أداء معيار ISO 11620.

الفرضيات الفرعية: تندرج تحت الفرضية العامة الفرضيات التالية:

- (1) تعتمد المكتبة على توفير العناوين الموجودة والتي تتيح الوصول إليها وقت الطلب .
- (2) تعتمد المكتبة على جلب المستفيدين لاستخدام مواردها وخدماتها من خلال تحسين جودة خدماتها.
- (3) يتم حصول المستفيدين للموارد واستخدام الخدمات عن طريق توفير المكتبة لعدة خدمات من اعارة الوثائق وتحميل الموارد الإلكترونية وذلك في الوقت المعين للحصول على الوثائق.

2- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة أساساً في أهمية الموضوع بحد ذاته كما أنها تعتبر من أهم معايير الحكم على جودة الخدمات فمن الممكن للمكتبات الجامعية أن تشابه إلى حد بعيد في أنواع الخدمات المقدمة لكن نجدها تختلف في درجة ونوعية وجود هذه الخدمات.

وعليه فإن هذه الدراسة تشكل محاولة لفهم واقع الأداء في المكتبة المركزية بجامعة الشلف ، وكذا جودة تقديم خدماتها ومدى تلبية لحاجيات مستخدميها من خلال اسقاط المعيار الدولي ايزو 11620 والكشف عن النقائص وتصحيحها والايجابيات وتطويرها .

¹ربي ، مصطفى عليان. البحث العلمي أسسه –مناهجه وأساليبه واجراءات بين الأفكار الدولية .جامعة البلقان الدولية : الأردن

3- أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى مدى تطبيق المكتبة المركزية لجامعة الشلف لمعيار الجودة ISO 11620 في تقديم خدماتها.
2. تقييم الوضع الحالي للمكتبة.
3. التعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق معيار الجودة في المكتبة المركزية لجامعة الشلف.
4. توجيه أنظار المسؤولين نحو ادارة المكتبة المركزية لجامعة الشلف عن أهمية دراسة تقييم الأداء دوريا لتحسين الخدمات.
5. ايجاد حلول للنقائص والسلبيات التي ستظهر من خلال النتائج والاقتراحات .
6. تقليل النفقات غير الضرورية وتركيزها على الاتجاه الصحيح مما يعني تنمية المكتبات بشكل علمي صحيح مدروس.

4- أسباب اختيار الموضوع:

لم يقع الاختيار لموضوع الدراسة بصفة عشوائية وإنما استنادا للأسباب التالية ذكرها:

1. الاهتمام الشخصي لمعرفة واقع تطبيق معيار الجودة 11620 في المكتبة المركزية بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
2. جلب الانتباه إلى موضوع تقييم خدمات المكتبات الجامعية وعلاقته بتحسين الخدمات.
3. محاولة الكشف عن الخلل الموجود في تقديم الخدمات والعمل على حله.
4. اقتناعنا التام بأنه موضوع يستحق الدراسة.

4-1- الأسباب الموضوعية:

1. قلة الدراسة والبحوث في موضوع تقييم خدمات المكتبات الجامعية وفق معيار ISO 11620.
2. حداثة الموضوع.
3. توفير مادة نظرية وميدانية حول هذا الموضوع لزملاء الباحثين ويكون دعما لمن يريد التعمق في الموضوع.
4. معرفة ما مدى فعالية الخدمات الموجودة في المكتبة المركزية لشلف باعتبارها مصدر نجاح هذه المكتبة.
5. التعرف على ما مدى قدرة هذه المقاييس والمعايير على تحسين وتطوير المكتبات الجامعية وخدماتها.

5- منهج الدراسة:

المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد الهامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة، وقد اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي.

5-1- المنهج الوصفي: يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الوصول إلى نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.²

وقد اعتمدنا على هذا المنهج لقياس مدى تطابق خدمات المكتبة المركزية لجامعة شلف ومعيار إيزو 11620. وقد اتبعنا أسلوب دراسة حالة كونه الأنسب للتعلم بدراستنا أكثر والحصول على نتائج علمية دقيقة وموضوعية.

6- حدود الدراسة: تتمثل في:

6-1 الحدود الزمانية: تشمل الوقت الذي استغرقناه في الدراسة بشقيها النظري والميداني، وتمت حدود هذه الدراسة خلال الفترة (2019-2020).

6-2 الحدود المكانية: شملت الدراسة الميدانية على تقييم خدمات المكتبة الجامعية وفق معيار ISO 11620 بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

7- مجتمع البحث:

إن مجتمع البحث يعني جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، فهو مجتمع البحث جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.³

8- العينة: تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي، فهي جزء من مجتمع البحث الأصلي.⁴

² عبيدات ،محمد ؛ أونصار ،محمد وآخرون .منهجية البحث العلمي .القواعد والمراحل والتطبيقات .دار وائل للنشر .ط2، 1999.ص46

³ عبيدات ،دوقان ؛حسن ، عبد الرحمان وآخرون .البحث العلمي .مفهومه وأدواته وأساليبه .دار الفكر ، ص.109

⁴ عبيدات ،دوقان ؛حسن ، عبد الرحمان وآخرون .نفس المرجع ،ص.110

وان العينة المدروسة لهذا البحث هي عينة قصدية وفيها يقصد الباحث اختيار عينة بحيث يتحقق في كل منهم شروط معينة ويعتقد الباحث عند اختياره هذه العينة أنها تمثل المجتمع أفضل تمثيل. أي يختار الوحدة أو الوحدات التي تكون مقاييسها مماثلة أو مشابهة لمقياس المجتمع الأصلي.⁵

وقد استخدمنا هذا النوع من العينة لإمكانية حصر وتجانس عناصر العينة وأفرادها حيث تمثل المكتبيين القائمين على تقديم الخدمات المباشرة وغير مباشرة.

9- أدوات الدراسة :

9-1- أدوات غير مباشرة: حيث اعتمدنا على أدوات غير مباشرة في جمع البيانات وإعداد هذه الدراسة وتمثلت في الكتب والمقالات والمذكرات.

9-2- أدوات مباشرة:

- معيار جودة الخدمات ISO 11620

وقد اعتمدنا على هذا المعيار باعتباره أداة من أدوات التقييم وذلك بإسقاط مؤشرات هذا المعيار على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة الشلف .

9-3- الملاحظة المباشرة:

وهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظاهرة والمشكلات والاحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف.⁶

وتمت من خلال الزيارة الميدانية للمكتبة المدروسة والتي ساعدت على تكوين تصور لبيئة تقديم الخدمات وفق معيار ISO 11620

9-4- المقابلة:

هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص تطرح من خلالها أسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة.⁷

وقد وجهت إلى المسؤولين والمكتبيين في المكتبة ومكونة من جملة من الأسئلة التي تصب في مجال موضوع الدراسة لمعرفة مدى تطابق خدمات مكتبة الشلف ومعيار ISO 11620 .

⁵ عمرو الغراوي، رحيم يونس. مقدمة في منهج البحث العلمي. دار الدجلة: الأردن

⁶ عبيدات، ذوقان؛ عدس عبد الرحمان. البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارسته العلمية. دار الفكر المعاصر: سوريا، ص. 317

⁷ ضامن، منذر. أساسيات البحث العلمي. دار المسيرة للنشر والتوزيع: الأردن، ص. 96

الوثائق والسجلات تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق التي تتعلق بالمعلومات حول التعريف بالمؤسسة وقائمة مؤشرات معيار ISO 11620 .

10- الدراسات السابقة:

للتعمق في مشكلة البحث أكثر كان لابد من الاستناد على الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة والتي يمكن الاستفادة منها في إعداد الدراسة و تتمثل في:

الدراسة الأولى: لجنان عبد الرزاق 2011 تحت عنوان استخدام تقييم الأداء العام والخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفق معيار إيزو 11620 بالجامعة المستنصرية كلية الآداب للتعرف على واقع تقييم أداء المكتبات المركزية الجامعات العراقية وكان التطبيق على المكتبة المركزية لجامعة بغداد والجامعة المستنصرية والجامعة التكنولوجية ومن أبرز النتائج المتوصل إليها وجود انخفاض في مستوى تقييم الأداء العام والخاص مقارنة مع مؤشرات المواصفة الدولية إيزو 11620 وقد تم تقديم توصيات لتحسين في برامج الجودة في المكتبات المدروسة.

الدراسة الثانية : لميسون عبد الكريم العبيدي وتيسير فوزي رديف تحت عنوان دور مؤشرات الأداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية المستنصرية سنة 2018 في جامعة بغداد تستعرض هذه الورقة البحثية الجانب النظري بتعريف تقييم الأداء وفرقه عن التقويم والمعايير وإبراز طرق التقييم والجوانب التي يمكن تطبيقها في التقييم والجانب التطبيقي الذي عرض فيه التعريف بالمؤسسة واسقاط مؤشرات معيار إيزو 11620 على خدماتها ومن خلال النتائج التي توصل إليها الباحث يمكن إعطاء المكتبات قيد البحث فكرة عن مستويات الأداء لمكتباتهم والتي بالإمكان استثمارها في تصحيح اتجاه تلك المكتبات. موضوع هذه الدراسة يشبه دراستنا في نوع المكتبة من حيث أشكاليتها وإنما الاختلاف في مجال الدراسة الميدانية التي اشتملت المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي ولاية الشلف.

الدراسة الثالثة: مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان تقييم الأداء في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية ITA بجامعة مستغانم حيث قسمت إلى شقين الشق النظري فيه ثلاثة فصول الأول ماهية المكتبات والثاني. الخدمات المكتبية والثالث. حول تقييم الخدمات المكتبية

أما فيما يخص الشق الميداني تمثل في دراسة حول المكتبة المركزية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة وذلك عن طريق استخدام المقابلة، الملاحظة، والاستبيان وخلصت الدراسة التي تفي تقديم المكتبة المركزية لتقديم الخدمات المتنوعة والتي تغطي احتياجات متقديها.

فموضوع الدراسة يشبه دراستنا من حيث جوهر الموضوع في تقييم الخدمات المكتبية أما الاختلاف فيمكن في اعتماد هذه الدراسة على التقييم بصفة عامة أما فيما يخص دراستنا فقد اعتمدنا على معايير التقييم وفق معيار إيزو 11620.

الدراسة الرابعة: باللغة الفرنسية لبيير كربون تحت عنوان تقييم أداء المكتبات المعيار الجديد ISO11620 لخدمة التوثيق الجامعة المشتركة باريس 1998 والتي تناولت تعريف للمنظمة العلمية للتقييس إيزو 11620 بالإضافة إلى ذكر مفهوم الأداء والتوازن بين الكفاءة والفعالية واعتبار المعيار هو أداة لعملية التقييم المنتظمة والإشارة إلى إعادة توحيد المؤشرات القياسية الأكثر فعالية مع اختيار كالمكتبة ما يناسب طبيعتها من المعايير وذلك لتخطيط وتقييم الحوار القائم بين الموظفين والمستخدمين من اجل انهاء القرارات المناسبة .

الدراسة الخامسة باللغة الانجليزية: دراسة لكارلا بورسينا دي كامبوس وبيرا غريغوريوفارفيقي.

Carla Puracina de Camos Pereira Gregorio Varatis المعنونة بالتقييم وصنع القرار في مكتبة الجامعة من مؤشرات 2018 الاداء بجامعة البرازيل في هذه الدراسة يتم تحليل مؤشرات الأداء المستخدمة في المكتبات الجامعية واستخدامها في عملية صنع القرار من أجل تقديم الأداء كأداة لتحسين جودة المكتبات الجامعية فيما يتعلق بأداء فريق المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب والمكان المناسب وذلك عن طريق تحليل مؤشرات الأداء المستخدمة في 95 مكتبة جامعية وقد تم الاعتماد على مؤشرات الأداء على أساس المنظمة الدولية للتقييس وفق معيار إيزو 11620 وقد ثبت أن المؤشرات ذات صلة بصنع القرار ومع ذلك هناك اختلاف بين استخدامهما وأهميتهما .

11/ هيكل الدراسة :

بغية الإحاطة بجوانب الموضوع ارتأينا تقسيمه إلى ثلاثة فصول. الفصل الاول والثاني نظريان والثالث مخصص للدراسة الميدانية بالإضافة إلى الإطار المنهجي والمقدمة ،فبالنسبة للفصل الاول يتناول في جزئه الاول تقديم مفهوم عام لخدمات المكتبات الجامعية والجزء الثاني الإطار المفاهيمي للتقييم بالإضافة إلى الفصل الثاني قسم إلى شقين ،ماهية المعايير وتعريف شامل لمعيار ISO 11620 ومنظمة الإيزو التي تصدره أما بالنسبة للفصل الثالث تناولنا القسم التطبيقي لدراسة تقييم خدمات المكتبة الجامعية الشلف وفق معيار إيزو 11620 وتقديم المكتبة محل الدراسة .

تمهيد:

تعد المكتبات الجامعية الركيزة الأساسية في الجامعة كونها تقوم على خدمة كل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بمختلف مستوياتهم والعاملين فيها بالإضافة إلى اعتبارها ركنا أساسيا من أركان البحث العلمي. ومن هنا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من النقاط تتمحور حول أهم خدمات المكتبات الجامعية وتقييم خدماتها وأهم الأعمال التقييمية في المكتبات الجامعية وصعوبات التقييم والعوائق.

1- خدمات المكتبات الجامعية:

تقدم المكتبات الجامعية مجموعة من الخدمات وذلك لدعم عمليتي التعليم والتعلم والبحث العلمي على مستوى الجامعة.

1-1/ تعريف الخدمات: يقصد بالخدمات كل ما تقدمه المكتبة من خدمات وتسهيلات بهدف تيسير سبل حصول المستفيدين على المعلومات.¹

1-2/ تعريف المكتبة الأكاديمية الجامعية Academic Library: تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات التي تشكل جزء من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي، وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية وبصرية في مجالات العلوم والمعرفة.² وتتضمن خدمات المكتبة الجامعية ما يلي:

1/ خدمات القراء:

وهو أحد أقسام المكتبة الذي يقدم المساعدات والإرشادات والتعليمات الخاصة بالمستعيرين وبعض الخدمات الأخرى للقراء ويمكن تقسيم خدمات القراء إلى :

أ/ خدمات الإعارة:

ورد في المعجم الموسوعي بأن خدمات الإعارة هي الأنشطة المتعلقة بإعارة المواد المكتبية (داخل المكتبة وخارجها) ثم إلغاء إعارتها عند ارجاعها للمكتبة وتتضمن هذه الخدمة أيضا إعارة المواد من المجموعة الخاصة والمحجوزة وصيانة سجلات الإعارة ومراقبة ومتابعة المواد المتأخرة وفرض الرسوم عليها وترتيب الكتب على الرفوف وصيانة الكتب والعرض والاستماع وخدمات الاستدساخ ونحوها من الأنشطة المتعلقة بقسم الإعارة (1)³

تشمل خدمات الإعارة في المكتبات ما يلي:

المطالعة: أو القراءة الداخلية والتي بلغت في بعض الكليات بـ 350 قارئ يوميا.

العمران، حمد بن إبراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة الملك فهد الوطنية. مج. 16، ع. 1، 2009، ص 1.

² عبد الفتاح قاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات انجليزي -عربي، مكتبة الملك فهد: الرياض، 2000، ص. 14. عليوي، محمد عودة؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية - الجامعية - المتخصصة - العامة - المدرسية). الوراق للنشر والتوزيع، 2007، ص. 270.

الإعارة الخارجية: وهي الإعارة التي يستطيع المستفيد فيها اخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو أي مكان آخر ويصل عدد الإعارات في بعض الكليات إلى 7500 في السنة، وعدد المستعيرين 6000 سنويا.

تجديد الإعارة: للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولإزال المستعير بحاجة لها.

حجز الكتب: عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها.

متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك.

الإعارة المتبادلة بين المكتبات المختلفة

2/ الخدمات المرجعية: تقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيسيين:

1-3/ الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل: الاجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر، وارشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة، وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة، وتقديم المراجع المناسبة للباحث واعداد قوائم ببيوجرافية له عند الضرورة.

1-4/ الخدمات المرجعية غير المباشرة: وتشمل اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم، وترتيب المراجع على أرفف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة، وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة وتبلغ خدمات المعلومات في بعض الكليات لدرج المراجع حوالي 500 استفسار كل ثلاثة أشهر وتبلغ خدمات المعلومات من خارج الجامعة حوالي 250 استفسار كل ثلاثة أشهر وتكثير الخدمة في هذا المجال في رسائل الماجستير والدكتوراه والدوريات العلمية خاصة لطلاب الدراسات العليا في معظم المكتبات.⁴⁽²⁾

3/ خدمات الإحاطة الجارية: وهي عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل اعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة وتعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات أهم خدمات الاحاطة الجارية. وتهدف إلى إبقاء المستفيد متمشيا مع آخر التطورات والانجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعد لها بين

وائل رفعت ،علي محمد .نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر: القاهرة، 2014

الحين والآخر ، وأن ما يميز خدمة البث الانتقائي خدمة الاحاطة الجارية هو ضرورة استخدام (Curent awareness الحاسب الآلي لتقديمها ، بعض الكليات تصدر مجلة الاحاطة الجارية)

وهي مجلة تحتوي على جداول المحتويات لعدد من الدوريات المحلية والعربية المنتقاة ومتابعتها.

4/ خدمات البحث بالاتصال المباشر: وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة (Terminals عن طريق الحاسب الآلي والمحطات الطرفية

في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا أما خطوات الخدمة فتتلخص في مقابلة المستفيد قبل اجراء البحث لفهم طبيعة حاجته للمعلومات بدقة من خدمة تحديد مفاهيم مصطلحات البحث ، اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة للاتصال بنظام المعلومات المناسب واجراء البحث المباشر وتقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها. وتقدم من خلال البحث في قواعد البيانات الموجودة بالمكتبة. وتقدم بعض المكتبات الجامعية خدمة CD ·ROM المخزنة على اسطوانات الليزر من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تشترك بها On line·Search البحث عن طريق الخط المباشر المكتبة دون مقابل البحث على شبكة الأنترنت . تقوم البعض من المكتبات بتوفير مقالات وأبحاث (عن طريق شبكة الأنترنت وقد بلغ عدد Full Text مطبوعة كاملة من قواعد بيانات تعطي خدمة المستخدمين في بعض المكتبات الجامعية بـ 16000 مستخدم سنويا.⁵

5/ خدمات خدمة التصوير والاستنساخ: وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها ، لأنها تعتبر خدمة مكاملة لخدمة الاعارة ، خاصة بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم ، وتسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات من أجل Scanning السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة تقوم بتوفير خدمة المسح الضوئي

مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون إليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة.

6/ خدمات تدريب المستفيدين: من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم. إن تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام تعتبر قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة).

- 7/ إعداد قوائم بيليوغرافية: سواء كانت هذه القوائم بأسماء المؤلفين أو العناوين أو الموضوعات وطبعتها على الورق أو نسخها على قرص ضوئي مرن بحيث تكون متوفرة لرواد المكتبة.
- 8/ معامل الحاسب الآلي: توفر كثير المكتبات الجامعية معامل للحاسب الآلي موصولة بشبكة الأنترنت، وذلك حتى تسهل علة المستخدمين الوصول لمصادر المعلومات المحلية والعالمية التي توفرها المكتبات. كما أنها مزودة ببرامج وتطبيقات خاصة بالتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد المستخدم في الجامعة، كما ترتبط بطابعات مرتبطة بالشبكة في حال الاحتياج للطباعة برسوم رمزية.
- 9/ الشبكات: توفر معظم المكتبات الجامعية شبكات سلكية ولاسلكية تمكن المستخدمين من الولوج لشبكة الجامعة، وبالتالي الوصول لقواعد المعلومات المحلية والعالمية التي توفرها المكتبة.⁶

العمران، حمد بن ابراهيم، تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. المرجع السابق

الخدمات الادارية: يقوم أمين المكتبة الجامعية أو المحافظ، مع رؤساء المصالح والأقسام وتشمل:

1. عملية إعداد الميزانية وتوزيعها
2. اختيار العاملين وتدريبهم والاشراف عليهم
3. تخطيط نحو المكتبة
4. وضع القوانين واللوائح ومتابعة تنفيذها
5. المشاركة في اجتماعات هيئة التدريس
6. وضع خطط واجراءات اختيار وتخطيط وطلب الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة
7. اجراء الدراسات التقييمية والتحليلية للخدمات
8. تحديد الوظائف المكتبية
9. حفظ سجلات العاملين.⁷

فوغالية ، صبرينة. واقع انضمام المكتبة الجزائرية إلى الفهرس العربي الموحد ومساهمتهما من خلاله في إرساء نظام معلومات عربي :دراسة ميدانية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ومكتبة جامعة الجزائر 1. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص المعلومات الالكترونية الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات. قسم علم المكتبات: قسنطينة، 2012 ، ص.149-150

1-5/ متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لابد من توفر مقومات أساسية ترتكز عليها وتتمثل هذه المقومات فيما يلي:

1/ الكادر البشري المؤهل: مع انفتاح المكتبات وتغير النظرة السائدة بين أوساط المكتبيين والمستفيدين

من كونها مخزناً لأوعية المعلومات فقط إلى كونها مقراً لتستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية لذا كان لزاماً عليها إيجاد أناس متخصصون يساعدون على تقديم الخدمات المكتبية المختلفة ومساعدة رواد المكتبة على الاستفادة القصوى منها وبجميع أشكالها المتعددة كالإرشاد والإعارة والتوجيه والخدمة المرجعية والتصوير والاستنساخ والاحاطة الجارية. ويعد المكتبي المتخصص أحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمة المكتبية المتطورة. حيث يعول عليه خدمة الرواد والربط بين احتياجاتهم المعلوماتية ومصادرها المتعددة، وهو يحقق حلقة الوصل بين المستفيد المهتم بالحصول على المعلومة وبين مصادره المتنوعة التقليدية وغير التقليدية. فالمكتبي المتخصص يسهم كثيراً في إرشاد المستفيدين إلى الرجوع واستخدام بعض المكتبات ومراكز المعلومات التي من الممكن أن تحوي المعلومات المطلوبة وكذلك المساعدة في استخدام التقنيات الحديثة كتدريب المستفيدين إلى الرجوع واستخدام بعض المكتبات ومراكز المعلومات التي من الممكن أن تحوي المعلومات المطلوبة. وكذلك المساعدة في استخدام التقنيات الحديثة كتدريب المستفيدين على طرق استخدام قواعد البيانات على اختلاف أنواعها والبحث في الأنترنت وغيرها من التقنيات الحديثة في مجال المكتبات.

2/ مصادر المعلومات (Information Sources): ويجب أن تكون مصادر المعلومات غنية

بمختلف موضوعاتها وأشكالها وتعتبر مصادر المعلومات التي تكتنيتها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو تطورها بمدى قُدوة مصادر المعلومات المتوافرة في المكتبات أو ضعفها.⁸

⁸ عليان، ربيجي مصطفى. خدمات المعلومات. دار صفاء للنشر والتوزيع: عمان، 2010، ص. 527.

وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير المكتبية المتعارف عليها. كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين من خدماتها، ومصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم خدمة معينة للمستخدمين، وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- أ. مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية) وهي أساس الخدمة المكتبية وعمودها الفقري ومن أبرز أنواعها: الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات.
- ب. مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية): وهي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو هما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات والأشرطة والأفلام.
- 1) مصادر المعلومات الالكترونية: وتعتبر هذه المصادر من أبرز التطورات التي شهدتها المكتبات في هذا القرن، وتعرف مصادر المعلومات الالكترونية على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية والورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها، أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر **On Line** أو داخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة **CD\ROM** ومصادر المعلومات تشكل عنصرا أساسيا في تقديم الخدمات المكتبية وتلبية احتياجات المستخدمين، ويتوقف نجاح الخدمة المكتبية في هذا الجانب على توفير مجموعة غنية متكاملة بمختلف أشكال مصادر المعلومات يتحقق فيها التوازن، وتراعي فيها شروط التنظيم الجيد والحدثة وصلاحيتهما للتداول، وكل ما يتعلق بمطابقتها للمعايير النوعية والكمية المعتمدة في مختلف أرجاء العالم.⁹¹

عليان، ربيعي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع نفسه

3/ التسهيلات اللازمة للمستفيدين: فيجعل المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، وتوفير أجواء البحث العلمي مثل الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والانترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية والاضياء والتهوية والتبريد وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين للوصول إلى غاياتهم من المعلومات.¹⁰

2- تقييم خدمات المكتبات الجامعية:

1-2 – تعريف التقييم: يعد التقييم من أهم العمليات التي تقوم بها المكتبات في الوقت الحالي نظرا للتطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدتها المكتبة خصوصا في مجال خدماتها، فقد ورد تعريف التقييم في معيار ISO 11620 على أنه: "عملية تقدير فعالية وكفاءة وفائدة وملائمة خدمة أو مصلحة".
ويقول مصلى وأبو عيد " التقييم ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة وينبغي أن تتم عملية التقييم في وجود أهداف محددة والتقييم قد يكون باهظ التكلفة إذا افتقر إلى تحديد أهداف واضحة بالنسبة للقائمين عليه هذا العمل، فهو عملية أساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة لمعرفة نواحي الضعف والقوة وذلك من أجل حل للمشاكل المتعلقة بالعمل والارتقاء به.¹¹

تعريف 2: يمكن تعريفه بأنه عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين واصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام.

3- التقييم Valing: يقصد به إعطاء قيمة أو وزن لشيء بصورة كيفية (نوعية) أي أن التقييم يعبر عن الحكم النوعي أو الكيفي لشيء المراد الحكم عليه.¹²

¹⁰ عليان، ربيعي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع نفسه

بن سالم، أميرة. متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. مجلة cybrarians. [على الخط] 2019، ع. 55. متاح على العنوان: <http://cybrarians.journals.info/index> (تاريخ الإطلاع: 2020-03-15 على سا. 11:15)

¹² محمد السيد، علي. موسوعة المصطلحات التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة: عمان، 2011، ص. 283.

2-2- أهداف تقييم الخدمة المكتبية:

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

1. فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة .
2. التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.
3. التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.
4. وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الاسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة .
5. حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.
6. تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.
7. التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية، ونجد أن الهدف من التقييم ليس فقط جمع البيانات وإنما تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعه للخدمات المكتبية، ومن ثم تحقيق الهدف النهائي للمكتبة وهو خدمة الرواد.¹³¹

1 عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. مرجع سابق. ص. 527.

3-2- أهمية التقييم:

يساعد التقييم على:

- التخطيط لتقييم الأداء في المنظمة وهيئتها الإدارية، والبرامج والخدمات والنشاطات.
- التعرف على المعلومات التي نحتاجها في التقييم ومصادرها وطرق جمعها.
- كيفية تحليل نتائج التقييم واستخدامها للتطوير.

كما يساعد في التعرف:

1. الجدوى: حيث أن التقييم يوضح فيما إذا كانت الجهود المبذولة تقاس مع نتائج العمل.
 2. الفعالية: حيث أن التقييم يوضح فيما إذا كانت الجهود المبذولة تم إنجازها وإدارتها بالطريقة الصحيحة.
 3. التأثير: حيث أن التقييم يوضح فيما إذا كانت أعمالها حققت النتيجة المرجوة منها واحتلت التغيير المتوقع منها على المجتمع.
- ويعتبر كارتير أن أهمية التقييم تكمن في :

1. التحقق من التفاعل والتأثير المتبادل بين الخدمات المقدمة والزبائن والعملاء.
2. تحسين آليات التنفيذ تكون أكثر كفاءة و أقل تكلفة.
3. تحديد مواطن القوة والضعف في البرامج لتحسينه.
4. التحقق من تنفيذ البرنامج كما كان مقررا أصلا.

إضافة إلى أنه:

1. يمكن الإدارة من التحقق فيما إذا تم تحقيق أهدافها او لا .
2. يعزز العلاقات العامة والخدمات في المجتمع.
3. يؤدي إلى المقارنات الصحيحة بين البرنامج وإقرار التي ينبغي الإبقاء عليها.
4. يؤدي إلى دراسة كاملة ووصف فعالية البرامج منعا للازدواجية في أكامن اخرى.¹⁴¹

1 محمد جبين ، عبد الوهاب. تقييم الأداء في الادارة الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف ، استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في جامعة سانت كليمنتس العالمية تخصص إدارة صحية .سوريا، 2009.

4-2/ طرق التقييم: هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لإجراء عملية التقييم والقياس للخدمات المكتبية، حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة التي تقدمه مكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب، ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور. ومن هذه الطرق والأساليب:

1. المقابلة الشخصية: مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.
2. الملاحظة: (Observation): حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن الأسئلة في المقابلة أو الاستبيان، وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.
3. الاستبيانات (Questionnaires): وهي من أكثر الأدوات استخداماً في قياس مدى الاستفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات وكثيراً ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمات المكتبية بالمكتبة بصفة خاصة، وذلك لقياس فاعلية الخدمات في إشباع احتياجات المستفيدين من المعلومات.
4. المنهج الإحصائي (Statistical methods) ويعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة وهي تساهم في صنع التعميم العلمية من البيانات، ويمكن التأكد من صحة هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات.
5. دراسة حالة (Case studies): ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عنها، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان. ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت.
6. المعايير الموحدة (Standards): وهي عبارة عن مجموعة من القواعد والتي لا تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين وتكون ذات جودة نوعية، فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة¹⁵¹ وعند وضع المواصفات المعيارية ينبغي مراعاة عدة اعتبارات أساسية منها الوضوح التام للمواصفات المعيارية بحيث يستطيع فهمها القائمين على عملية التقويم وكذلك الذين لا يعملون في التقويم فالمواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب تحويلها إلى معايير فعالة.

1 عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. لمرجع السابق. ص. 490.

ويجب أن تكون دقيقة وقابلة للقياس، وفهم جمهور المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة لها، ويجب اختيار الاهداف في ضوء فهم جمهور المستفيدين، والمرونة الكاملة، ويجب ايضا المراجعة المستمرة للمواصفات المعيارية لتعكس الحاجات المتغيرة.

2-5/ معايير التقييم: هناك مقياسان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين:

1- هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلا؟

2- ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه؟

فالمقياس الاول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين، بينما المقياس الآخر من الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمية من البشر واستخدام نوع من المقاييس المندرجة لدلالة على مدى النجاح ومع هذا فإنه لا غنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على استرجاع المعلومات التي يطلبها المستفيدون من المكتبات ومراكز المعلومات. واورد كلا من الوردي والمالكي (2002) عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي:

1. الرفض: نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الاجمالي للوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.
2. الانتقائية: وهي نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها وليست لها صلة بالموضوع.
3. النوعية والشمولية: وهي نسبة عدد الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.
4. نسبة التغطية: وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.¹⁶¹
5. الحداثة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستفيد التعرف عليها.
6. الوقت المطلوب للإجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة، وهذا يعد مؤشرا هاما فكلما كان الوقت قصيرا دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.
7. الجهد الذي يبذله المستفيد أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط وبالرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات هي: (1) الاستدعاء: وهو قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين. وتقاس نسبة الاستدعاء كالاتي:

1عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 492.

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة

$$100 \times \frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموعة الوثائق الصالحة في الملف}} = \text{الاستدعاء}$$

مجموعة الوثائق الصالحة في الملف

(2) التحقيق (الدقة): وتعني استبعاد الوثائق غير الصالحة وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق كالاتي:

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة

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

مجموعة الوثائق المسترجعة

فالاستدعاء والتحقيق (الدقة) من أكثر المعايير استخداما في تقييم خدمات

المعلومات التي تهدف إلى استرجاع المعلومات.

(3) جهد المستفيد: يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه

المستفيد من وقت أثناء عملية البحث، أما البحث المفوض فيقاس على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في التفاوض حول الطلب مع النظام وأيضا مقدار الوقت اللازم للتحقق من الوثائق المتصلة بالموضوع ويرتبط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقيق من خلال الانتظار لاستخدام نظام البحث بالاتصال المباشر أو غيره من الأنظمة.

(4) زمن الاستجابة: وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من

جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث. أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستنفد في إجراء البحث فعلا. ويعد أيضا مقياسا لجهد المستفيد.¹⁷¹

1 عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. مرجع سابق. ص. 493.

2-6- مستويات التقييم: نورد فيما يلي المعايير المحددة التي تبدو أكثر أهمية في مجال خدمات المعلومات.

المستوى الأول: تقييم الفعالية (اعتبارات إرضاء المستفيدين)

أ معايير التكلفة:

1- التكلفة المالية التي يتحملها المستفيد (لكل عملية بحث، أو لكل اشتراك أو لكل وثيقة).

2- اعتبارات تكلفة أخرى يصعب التحكم في متغيراتها:

(أ) الجهد المستنفد في تعلم سبل الافادة من النظام

(ب) الجهد المستنفد في الافادة الفعلية

(ج) الجهد المستنفد في استرجاع الوثائق (عن طريق النظم المساعدة لتوصيل الوثائق).

(د) شكل المخرجات التي يقدمها النظام.

ب معايير الزمن:

1. المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الاشارات.

2. المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق.

3. اعتبارات زمنية أخرى ، كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظارا لدوره في الافادة من

نظام الخط المباشر.

ج الاعتبارات النوعية:

(1) تغطية مرصد البيانات

(2) اكتمال المخرجات (الاستدعاء)

(3) صلاحية المخرجات (التحقيق)

(4) جودة المخرجات

(5) اكتمال البيانات ودقتها.

المستوى الثاني: تقييم فعالية التكلفة (ارضاء المستفيد بالنسبة لكفاءة النظام في حد ذاته

واعتبارات التكلفة).

1. تكلفة الوحدة لكل إشارة صالحة يتم استرجاعها.

2. تكلفة الوحدة بالنسبة لكل إشارة جديدة صالحة مسترجعة، والجديدة هنا هي التي لم تكن معروفة

من قبل.¹⁸

1 ولفرد ، لانكستر .نظم استرجاع المعلومات، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة ، 1979.

3. تكلفة الوحدة لكل وثيقة صالحة مسترجعة.

المستوى الثالث: تقييم عائد التكلفة (أهمية النظام في مقابل تكلفة تشغيله).

ولعوامل التكلفة في تقييم خدمات المعلومات مالها من أهمية في تقييم الخدمات والمنتجات الأخرى. فلا بد من تقديم الخدمة بتكلفة يراها المستفيد معقولة بالنسبة لما يرتبط بها من عائد، وتشمل التكلفة بالنسبة للمستفيد أكثر من مجرد الرسوم المباشرة، حيث تشمل أيضا تكلفة وقته هو، أي مقدار ما يبذله من جهد في الاستفادة من النظام. وقد أفادت الدراسات الخاصة بسلوك العلماء وغيرهم من المتخصصين في البحث عن المعلومات، وبملا لا يدع مجالاً للشك، أن توافر لمصدر وسهولة الاستفادة منه هما العاملان الأساسيان المؤثران في اختياره. وعادة ما يتم اختيار أصلح مصادر المعلومات سواء كان يعد في نظر المستفيد أكمل المصادر أو ثقتها، أو بمعنى آخر "أفضلها" أم لا. وتشمل العوامل الخاصة بسهولة الاستفادة سهولة استجواب النظام في المقام الأول، أي سهولة التعريف باحتياجات المستفيد، وكذلك سهولة الاستفادة بما يقدمه النظام من مخرجات أن تنبئ بصلاحيته ما تشير إليه من وثائق. ومن مقاييس الأداء الأخرى التي يمكن أن تكون على قدر من الأهمية نسبة الجودة أي نسبة الوثائق التي لم يرها المستفيد من قبل، أي الوثائق التي يصادفها لأول مرة نتيجة للبحث من مجموع الوثائق الصالحة للمسترجعة في هذا البحث، وتصلح نسبة الجودة هذه بوجه خاص في تقييم عمليات بحث الانتاج الفكري التي يتم إجراؤها لأغراض الإحاطة الجارية، كالبث الانتقائي للمعلومات، نظرا لأن المهمة الرئيسية لخدمة الإحاطة الجارية الناجحة، هي إحاطة المستفيدين علما بالوثائق قبل أن تصل إلى علمهم من مصادر أخرى.

ومن بين معايير فعالية التكلفة التي يمكن تطبيقها على خدمات المعلومات تكلفة الوحدة لكل مادة (وثيقة أو إشارة إلى وثيقة) صالحة مسترجعة، وتكلفة الوحدة لكل مادة صالحة جديدة مسترجعة. يبقى معيار تقييم آخر ألا وهو دقة البيانات ويحل هذا المعيار محل كل من الاستدعاء والتحقق في تقييم خدمات المعلومات المصممة للإجابة على الأسئلة ذات الإجابات الحقائقية التي لا لبس فيها. فالإجابة على سؤال مثل "ماهي درجة انصهار...؟" إما ان تقدم كاملة وصحيحة أو لا تقدم على الإطلاق. وعلى ذلك فإنه ينبغي أن يكون تقييم خدمات الرد على الاستفسارات سواءا كانت الإجابة تعتمد على مصدر مطبوع او على بنك معلومات إلكتروني، على أساس مدى اكتمال البيانات المقدمة ودقتها.¹⁹¹

1 ولفرد ، لانكستر. المرجع نفسه. ص 172

- 2-7/ الخطوات الرئيسية للتقييم: تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات من وقت لآخر لتقييم خدماتها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف، وتشمل اجراءات التقييم الخطوات الآتية :
1. تحديد مجال التقييم: وتتطلب هذه الخطوة إعداد مجموعة من الأسئلة التي ينبغي أن يحرص التقييم الإجابة عليها، وهذه الأسئلة هي:
 - أ/ ما هو المستوى العام لأداء النظام؟ (يعني الكفاءة بوجه عام).
 - ب/ ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري؟
 - ج/ التكشيف، ولغته، والبحث والمدخلات، والمخرجات.
 2. وضع برامج التقييم: تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب اتباعها لتجميع البيانات بأقصى درجة من الكفاءة والسرعة.
 3. تنفيذ التقييم: ويطلق على هذه الخطوة إجراء التقييم، ويتم فيها تجميع البيانات بمجرد إقرار خطة التقييم من جانب جميع الأطراف المعنية وهي أطول المراحل من حيث المدى الزمني.²⁰
 4. تحليل النتائج وتفسيرها: وفي هذه الخطوة يقوم المسؤول عن التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل. والعنصر الأخير في خطة تحليل والتفسير يتعلق بقيام مسؤول التقييم بتقديم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء الخدمات .
- تعديل الخدمات: وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناء على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها.²¹

عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع: عمان، 1997، ص. 100-101
عليان، ربيعي مصطفى. المرجع السابق ص. 527

2-8/أنواع التقييم:

2-8-1- دراسة شكلية وإجمالية:

هناك طريقة شائعة في التمييز بين أنواع التقييم وهي التي تفرق بين الدراسات الشكلية **Formative** والإجمالية **Sumative** أما الأولى فهي تأتي جنبا إلى جنب مع تطوير أي مشروع ويقصد بها المساعدة في التركيز على مسألة التطوير فنجد على سبيل المثال أن التقييم الشكلي لنظام ما يركز على تقنية المعلومات ربما يؤكد على التطابق مع الاختصاص لدى تطور استخدام الخدمة، ويقوم باستطلاعات مبكرة من نموذج مجموعة من المستفيدين يقومون بتغذية راجعة أولية لردود أفعالهم تجاه النظام لينسجم مع احتياجات هؤلاء المستفيدين ومن ناحية أخرى نرى في الطريقة الإجمالية أن التقييم الإجمالي يتم لمدى انتهاء مشروع من المشروعات ويتطلع إلى ما تم انجازه ويشمل هذا التقييم فاعلية الخدمة التي تقدم وربما اشتمل أيضا على تقييم الأثار التي أحدثتها على مجتمع المستفيدين.

2-8-2- الدراسات طويلة الأمد:

إن كثيرا من الدراسات التي أعدت لتفحص نواحي معينة من خدمة المكتبة هي دراسات مستقلة واستقصاءات منفردة لا تتعلق مباشرة بتقييمات سابقة أو مستقبلية، ومع ذلك فهناك تراث كبير من دراسات طويلة الأمد تتيح المقارنات عبر الزمن ويتصل معظمها ببيانات احصائية كذلك فإننا نجد على سبيل المثال أن المكتبات تقوم في أحيان كثيرة. تقييم أمور مثل إصدارات الكتب. والتكاليف الاجمالية وأمور أخرى في فترة زمنية وربما استعانت بالرسوم لإيضاح الاتجاهات الموجودة.

وليس من المعتاد وجود دراسات طويلة الأمد تتعلق بالكفاءة على الرغم من أنها في غاية الأهمية. فمثلا هناك دراسات عن السبب في تغيير سلوك المستفيد تجاه إعاره الكتب في السنوات العشر الأخيرة، ولأن مثل هذه البيانات لا يمكن أن يتم اعدادها اليا فإن الدراسات المتعلقة بالكفاءة تتطلب التزامات طويلة الأمد في القيام بالتحكم في المتغيرات، فمثلا من غير الممكن أن يكون هناك مستفيدين أنفسهم متواجدين لإجراء مقابلة معهم عبر مدة عشر سنوات لذلك فإن المتغيرات في السلوك تعود الى تغيرات خفيفة تتعلق بما يقوم به المستفيدين أو أن جمهور المستفيدين قد تغير. ²²¹

بركات ، منال. التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر :بسكرة 2019، ص(51-52)

3-8-2- تكلفة القياس: the cost of measurement

علينا أن ندرك بأن قياس أداء المكتبة يتطلب تكاليف هذا أمر حيوي، ومع إدراكنا بأنه جهد غير مثمر وليس هناك فائدة مباشرة تعود على المستفيدين من الجهد المبذول في اعداد مجموعة من احصاءات المكتبة، والقيام بالدراسات والتحليل لما تجمع من بيانات على أن القواعد المرجوة ستأتي فيما بعد عندما تتصرف الادارة على ضوء النتائج التي يتم التوصل اليها، ويعكس هذا نظرة مهمة إلى إدارة تنظيم الكفاءة فتكون منها تكلفة الجودة في المرتبة الأولى وتحتاج هذه بدورها إلى ضبط وتنظيم.²³

2-9/: توجهات التقييم:

هناك أربعة مقاربات (16) للتقييم في المكتبات وهي:

المقاربة الأولى موجهة للأهداف وهي تتطلب:

- ✓ - معرفة دقيقة للأهداف العامة والتفصيلية المسطرة من طرف المؤسسة.
 - ✓ - جمع المعطيات اللازمة ومقارنة النتائج المتوصل إليها مع الأهداف.
- المقاربة الثانية موجهة للتسيير وهي تتطلب:
- ✓ - جمع المعطيات اللازمة وتقديمها للمسيرين من أجل أخذ القرارات المناسبة للتسيير الحسن للمؤسسة.
 - ✓ - من الأفضل أن يكون التقييم خارجيا حتى يتميز بالموضوعية.
 - ✓ - تعتمد أيضا هذه المقاربة على مبدأ المقارنة مع مؤسسة أخرى من نفس الطبيعة ولكن أكثر فعالية بهدف تحسين الخدمة المقدمة.

المقاربة الثالثة موجهة للخبراء:

- ✓ - تعتمد هذه المقاربة على الاستعانة بخبراء متخصصين لتحديد فعالية المؤسسة.
- ✓ - استخدام المعايير الدولية المنتجة من خلال الممارسات المهنية.
- ✓ - تعود مهمة تحديد احتياجات المؤسسة ومواردها لمسيرها.²⁴

²³ بركات، منال نفس المرجع

زوقار، سميرة. التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية. استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في جامعة أحمد بن بلة. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية: كلية العلوم الانسانية: وهران، ص. 169.

المقاربة الرابعة للمشاركة:

- ✓ - مشاركة صاحبي القرار في تحديد القيم، والمقاييس، والاحتياجات، والمعطيات.
 - ✓ - تستلزم هذه المقاربة عملاً مشتركاً ما بين المقيم أو المقيمين وما بين مسيري المكتبات.
 - ✓ - مشاركة المستعمل في تحديد فعالية المكتبة باعتباره طرفاً مهماً في الخدمة المكتبية.²⁵
- كما هو ملاحظ فإن منظمة IFLA قد حددت أربع توجهات يمكن من خلالها الاقتراب أو التعامل مع عملية التقييم، وما يمكن ملاحظته أيضاً هو أنه يمكن استخدام والجمع بين هذه المقاربات في نفس الوقت فيمكن الاعتماد على خبراء خارجيين من أجل التقييم من خلال الأهداف أو بمعنى آخر من أجل قياس درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المكتبة؛ وهذا يعني أن استعمال أو استخدام مقاربة لا ينفي ولا يلغي استخدام مقاربة أخرى شرط أن يكون هناك تكامل بين المقاربات وأن تخدم كل منها الهدف من العملية التقييمية بطريقة علمية.²⁶

2-10/ أمور يجب مراعاتها قبل عملية التقييم:

هناك عدة أمور يجب على إدارة المكتبة أن تراعيها قبل الشروع في عملية التقييم ومنها:

- تحديد الأهداف المراد الوصول إليها باستخدام التقييم.
- تحديد مجال التقييم ومحور تركيزه، بحيث لا يتشتت العمل وتضيع الجهود.
- تكوين فريق التقييم وينصح بأن يكون فريق العمل مكوناً من عضو من القسم المراد القياس خدماته، وعضو من إدارة المكتبة، وعضو من الجهة الأم، وعضو من جهة محايدة يجيد خبرة على سبيل المثال، مع ملاحظة تحديد اختصاصات وأدوار ومسؤوليات كل عضو في الفريق.
- تحديد الاحتياجات التي سيحتاج إليها فريق العمل، وذلك مثل: الأدوات والتجهيزات اللازمة، والبرمجيات، والمستشارين، والميزانية المطلوبة لإنجاز العمل.
- جمع معلومات تفصيلية حول الخدمة المراد تقييمها، مثل الفئة المستهدفة وميزانيتها وأسلوب تقديمها، والهدف منها.
- جمع المصادر المساندة لعملية التقييم، وذلك مثل: احصاءات تقديم الخدمة، تقارير العمل.
- وضع خطة عمل وجدول زمني لإجراء التقييم وتحليل نتائجه.²⁷

1 زوقار، سميرة. التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية. المرجع نفسه

2 بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: الإدراكات والتوقعات: دراسة ميدانية. أطروحة ماجستير: اعلام علي وتقني. قسنطينة. جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. 2006. ص. 97.

3 العمران، حمد بن ابراهيم. تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. المرجع السابق

11-2/ تفعيل عملية التقييم في المكتبات الجامعية :

إن وضعية التقييم في المكتبات الجامعية اليوم تدل على وجود فرق شاسع بين الإطار النظري والواقع العملي أو الممارسة العملية، وهذا ما جعلنا نطرح سؤالاً في غاية الأهمية وهو: كيف يمكن ردم هذه الهوة لتفعيل عملية التقييم من خلال توعية العاملين بالمهمة وادخال مؤشرات أداء لقياس نجاعة خدمات مكتباتنا؟

والإجابة عن هذا التساؤل تكمن في توفير بعض العناصر والتي من شأنها تفعيل عملية التقييم وهي ضرورة إيجاد ثقافة تقييمية داخل المكتبة الجامعية ككل ، كذلك إعداد المقيمين أي الاهتمام بالتكوين العلمي للمكتبيين وأخيراً إعداد الأدلة والمعايير لضبط عملية التقييم وهي طبعاً من مهام الجمعيات والمنظمات المكتبية المتخصصة ومهما يكن فإن برنامج التقييم لن يحقق دوره إلا إذا كان جزءاً مكملًا لحلقات التخطيط المنتظمة للمكتبة الجامعية ، وإن جهود التقييم التي تجرى بشكل عرضي فحسب ، أو تجرى بمعزل عن العملية التخطيطية ربما حلت مشكلة عاجلة ، لكن دون أن يكون لها تأثير له القدرة على التغيير بعيد المدى ، والتقييم الجزئي تقييم تشخيصي وعندما ينظر إليه من خلال التطبيق على خدمات المكتبات الجامعية ، فإنه ينطوي على استخدام اجراءات تقييمية وتحليلية لتحديد مدى.

نجاح أداء مكتبة بعينها في موقف بعينه ، وتحديد العوامل التي يأتي منها الضعف والإخفاق والقصور وتختلف أوجه العجز هذه بشكل واضح من مكتبة جامعية إلى أخرى ، فالمكتبة التي تنهض جيداً بوحدة من أنواع الخدمات قد يجيء انجازها لخدمة أخرى ضعيفاً.²⁸

²⁸بوعافية ،السعيد. نفس المرجع

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه من مفاهيم عن خدمات المكتبات الجامعية والتقييم وتقييم خدماتها في هذا الفصل نخلص إلى أن المكتبة لها دور حيوي ونشط ولطالما كانت القلب النابض للجامعة ومقصد كل الطلبة والباحثين ولا تزال قيمتها العلمية ترتفع خاصة في عصر التطور التكنولوجي للمعلومات.

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة التي اعتمدها في دراستنا حول خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة تقييمية باعتبار هذه الإجراءات نقطة هامة وأساسية في أي دراسة علمية تتصف بالدقة والموضوعية لأنها تعطي الدراسة أهمية كبيرة من أجل الحصول على نتائج صحيحة ودقيقة. وسيتضمن هذا الفصل معيار ايزو 11620 الخاص بتقييم خدمات المكتبات الجامعية وقائمة مؤشرات والطبقات الجديدة ومواصفات ومعايير ومؤشرات الاداء وانواع المعايير والمنظمات الدولية للتقييس والمعايير الدولية للمنظمة الدولية ومجالها في المكتبات والمعلومات.

1- التعريف بميدان الدراسة :

1-1- لمحة تاريخية عن الكلية : أنشئت الكلية طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 06.112 المؤرخ في 11 صفر عام 1427 الموافق لـ 11 مارس 2006 تحت اسم كلية العلوم القانونية والإدارية ومع إعادة هيكلة الجامعة سنة 2011 تم تغييرها إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية وحملت اسم الشهيد غولامي محمد ، تتمركز الكلية في الوسط الغربي لمدينة الشلف بجانب المكتبة الولائية .

وتتضمن الكلية أقسام وهي :

- قسم القانون العام .
- قسم القانون الخاص.
- قسم العلوم السياسية.

2-1- الهياكل البيداغوجية: تتوفر الكلية على هياكل بيداغوجية متنوعة تقدر طاقة استيعابها بحوالي 2.600 مقعد بيداغوجي مكونة من :

- 4 مدرجات
- 29 قاعة تدريس
- قاعة محاضرات
- قاعتين (02) للأنترنيت
- 03 مخابر بحث
- مكتبة طاقة استيعابها 200 مقعد مزودة بقاعة بحث ببليوغرافي ، يقدر رصيدها الوثائقي بـ 9.694 عنوان و41.821 كتاب بالإضافة إلى المجلات والمطبوعات.¹

التعريف بجامعة الشلف . متاح على الرابط:

<http://www.univ-chlef.dz>

(أطلع عليه يوم 13 ماي على سا. 17:15. 2020)

| العدد | الهيكل البيداغوجية |
|----------------|--------------------|
| 04 | المدرجات |
| 29 | قاعة التدريس |
| 01 | قاعة محاضرات |
| 02 | قاعة الأنترنت |
| 03 | مخابر بحث |
| 200 مقعد | مكتبة |
| 01+9694 عنوان | قاعة بحث ببيوغرافي |
| 41821 كتاب | |
| مجلات ومطبوعات | |

جدول رقم (01) يمثل الهيكل البيداغوجية التي تتوفر عليها الكلية بالشلف

2- المكتبة الجامعية:

يتميز الرصيد الوثائقي للمكتبة بثرائه وتنوعه وهو اليوم يتمثل في الآتي:

| | |
|--------|----------------------|
| 54497 | العدد الإجمالي للكتب |
| 211337 | العدد الإجمالي للنسخ |
| 89 | المستنسخات |
| 53 | الخرائط الطبوغرافيا |
| 131 | أطروحات الدكتوراه |
| 757 | مذكرات الماجيستر |

جدول رقم (02) يمثل الرصيد الوثائقي لمكتبة الشلف

¹http://bu.univ-chlef.dz البوابة الوثائقية

²التعريف بجامعة الشلف . نفس المرجع

3- ماهية المعيار:

1-3- المعايير: وضعها هيئات اعتماد الجمعيات المهنية أو الوكالات الحكومية لقياس وتقييم مجموعات وخدمات المكتبات.³

2-3- المقاييس: **Standards** إجراءات خدمة المكتبة القابلة للملاحظة والقياس يضعها أشخاص متمرسون من أمناء المكتبة واختصاصي الببليوغرافيا والمعلومات بوصفها الانجاز الذي لا يجب أن يقل عنه مستوى الأداء العادي في المكتبات.⁴

Standards :

Criteria established by professional associations, accrediting bodies, or agencies of government for measuring and evaluating library services, collections, and programs. The ALA policy manual defines standards. As policies that "describe shared values and principles of performance for a library", they tend to be comprehensive. Defining both qualitative and quantitative criteria and presenting goalstoward which the profession aspires. Examples include standards for libraries in higher education (2004) and information on literacy competencia standards for higher education (1999) published by the association of college and research libraries (ACRL) the four main types of library standards. Guidelines and the authority for developing them are explained in the ALA standards manual (November 2003).⁵

دليل سياسة جمعيات المكتبات الأمريكية ALA

يحدد المعايير كسياسات تصف القيم المشتركة ومبادئ أداء المكتبة.

قاموس إعلم . قاموس إلكتروني متخصص في علوم المعلوم متاح على الرابط:

[http:// infotaibah .weebly.com](http://infotaibah.weebly.com)

⁵ABCOCLO .Explore .connect. understand

www-abc-clio.com متاح على الرابط:

قاموس أودليس في مصطلحات علم المكتبات باللغة الإنجليزية

3-3- المواصفة العالمية لأداء المكتبات ايزو (ISO11620) :

"جاءت المواصفة العالمية ايزو11620 كامتداد للمعيار الدولي ايزو 2789 الخاصة بالإحصاءاتالدولية للمكتبات ولمعيار ايزو 2004-2 حول إدارة الجودة (1994)". فالمواصفة ايزو 11620 هي " وصف مدقق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة ،ولقد اقترحت أكثر من صيغة لتقييم هذا المؤشر أو ذاك ، فهي القاسم المشترك الذي تلتقي فيها كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة ،بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو تلك .ولقد أكدت مواصفة ايزو 11620 على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات ،وسائل العمل ،أصناف المستفيدين ،الأهداف ،الجانب الإداري ،الخدمات المقدمة.⁶¹

3-4- تعريف معيار ايزو برقم 11620: يعد معيار ISO برقم 11620 هو شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات لتقييم الأداء إذ يعرض لما يقرب من (45) مؤشر مع وصفها وتحليلها ،كما يضمن كيفية استخدام هذه المؤشرات مع طرق اختيارها والقيود التي تتضمنها.⁷

3-5- لمحة تاريخية لمعيار ISO برقم 11620 :

يعد هذا المعيار وهو ناتج ووليد لمعيار ISO برقم 2789 إذ يمثل هذا المعيار نقلة نوعية في مجال

مؤشرات تقييم الاداء للمكتبة إذ يركز على أهم الجوانب الأساسية في معيار ISO

برقم 2789 فقد نشرت إصداراته عام 1998 وتوجد إصداره جديدة تسمى معيار ISO برقم 11620 لعام 2008 ، إذ تضمنت تعديلات وعناصر جديدة من خلال التقارير الفنية التي انتجت للفترة ما بين الحاصلة إصدار 2003:1 ، 2003:2 و ISO وكما جاءت في معيار برقم 2789 ، وذلك نتيجة للتغيرات الحاصلة في المفاهيم المكتبية واهتمامات المكتبات والخدمات التي تقدمها إذ ساعد هذا المعيار على معرفة كيفية إجراء العمليات الحسابية في عملية تقييم الأداء وتوجد لجنة متخصصة لتطوير هذا المعيار وهي لجنة (البحث والتطوير) وكانت من أعمالها الأساسية هي:⁸

1 ابن حاوية ، بمينة . جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر : أطروحة دكتوراه : علم المكتبات والعلوم الوثائقية. الجزائر : جامعة وهران 2014 ، ص. 97.

عبد الرزاق ، جنانصا دق. استخدام تقييم الاداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية :وفقا لمعيار ايزو برقم 11620 ،⁷ مج 12-ع 1-2 ، 2011 . ص. 64.

⁸عبد الرزاق ، جنانصا دق. المرجع نفسه ، ص. 64.

1. وجود أهداف رئيسية لتقديم الخدمات.
2. متابعة إجراءات وعمليات التنفيذ من قبل إدارة المكتبة.
3. تحديد المؤشرات التي يجب على أساسها يتم تقييم المكتبة.⁹

6-3- معيار ايزو 11620: تم تطوير iso 11620 من قبل اللجان للمعلومات Tc46/Iso الفنية واحصاءات الجودة وتقييم C8 وتوثيق الأداء، وتتناول هذه المواصفة القياسية الدولية لتقييم جميع أنواع المكتبات.¹⁰

7-3- مجال تطبيق ايزو 11620

- ✓ تطبق في جميع أنواع المكتبات وفي كل بلد.
- ✓ يمكن استخدامها للمقارنة في نفس المكتبة مع مرور الوقت.
- ✓ بحذر شديد، يمكن أيضا مقارنة المكتبات ما بين غيرها.
- ✓ لا يشمل مؤشرات قياس التأثير على الناس والمؤسسة.
- ✓ لا تسترجع المؤشرات الفعالة.
- ✓ لا يمنع استخدام المؤشرات.¹¹

⁹عبد الرزاق، جنانصادق. المرجع نفسه، ص.64

¹⁰موقع منظمة الإيزو ISO 11620.2008 (Fr) information et documentation [على الخط]. متاح على

الرابط <www.iso.org> تاريخ الاطلاع 2020-06-05 على سا. 13:53

11 Renar. Pierre- Yves . les normes ISO2789 et ISO 11620 des outils en évaluation pour l'observation et l'évaluation de la statistique et des études économiques -2010

8-3- المواصفات والمعايير:

المواصفات القياسية هي وفقا لتعريف الإيزو: اتفاق موثق يشتمل على مواصفات فنية ، او أي مواصفات محكمة أخرى تستخدم بثبات كقواعد أو إرشادات أو تعريفات أو خصائص وذلك من أجل ضمان مناسبة المواد والمنتجات والعمليات والخدمات للغرض منها .
ووفقا لمعجم جمعية المكتبات الامريكية لعلم المكتبات والمعلومات:

8-3-1- المواصفة: Standard هي:

1/ معيار ينشأ بواسطة مؤسسة تعليمية أو هيئة اعتماد يحدد مستويات الهدف او الغرض لإنجاز الطالب.

2/ خطوط ارشادية تنشئها الحكومة او الصناعة او الجماعات المهنية .

ووفقا لمعجم علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS :

معياري ينشأ بواسطة الجمعيات المهنية ، او هيئات الاعتماد ، أو هيئات حكومية لقياس وتقييم الخدمات المكتبية والمجموعات والبرامج ، مثل Standards for collège libraris and information literacy competency standards for higher education.

التي نشرتها جمعية مكتبات الكليات والبحث ، وهو يشير أيضا إلى أي تقنين للقواعد أو الإجراءات التي

تنشئها منظمات وطنية ودولية لحكم الضبط الببليوجرافي مثل صبغة تسجيلية مارك MARC والرقم الدولي الموحد للكتاب ISBN التي تطبقها أو تستخدمها صناعة النشر .

وفي المعنى العام ، أي معيار ينشأ بواسطة قانون أو اتفاق أو عرف ، ووفقا له يمكن قياس أو تقييم : القيم ، الكميات ، الاجراءات ، الأداء ... إلخ ، وحيث يسعى الصناع والممارسون والباحثون للتوافق من أجل توكيد الجودة و/أو اتساق النتائج.¹²

9-3- أهمية توحيد المعايير :

يعتبر توحيد المعايير في مجال تنظيم المعلومات ذا أهمية أساسية تتمثل في:

1. إمكانية نقل الفهارس والمعلومات المخزنة على الحاسب من نظام الآخر بسهولة.
2. إمكانية إنتاج بطاقات وفهارس بمختلف الأشكال المطبوعة وأقراص ممغنطة وفهارس متاحة على خطوط مباشرة (on- line) يتعامل معها جميع العاملين في المكتبات لتوفر مقاييس موحدة.
3. إمكانية استخدام الفهارس الآلية في تحميل فهارس الناشرين وفهارس المكتبات الأخرى.
4. التعاون بين المكتبات في الدول المختلفة من خلال استخدام الهجائيات المختلفة ، والذي يساعد على تعرف الباحثين في تلك الدول بالإنتاج الفكري في الدول الأخرى .¹³

1 عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. دار الجوهرة للنشر والتوزيع: القاهرة، 2015. ص. 278

زميري ، خولة. الهيئات والمنظمات الدولية المصدرة للمعايير والتقنيات [ISO – IFLA – AFNOR]

اطلع عليه: يوم الثلاثاء على 11:12 صا متاح على الرابط :

10-3- مواصفات ومميزات معايير ومؤشرات الأداء:

إن المعايير وما تشمله من مؤشرات أداء وتطبيقها لها أهمية وأمر يجب مراعاتها منها:

- 1) تعد المعايير ضرورة لفعالية نظم المكتبات لأنه بدون المعايير لا تستطيع المكتبات أن تقدم أفضل الخدمات للمستخدمين.
- 2) تيسر ضبط عملية الإدارة وتقوم كأساس للحوار بين العاملين في المكتبات وهيئات التمويل، ومجتمع المستخدمين (أداة لتحليل الأداء، وتحليل الاتجاهات للمستخدمين واهتماماتهم، وطلب تمويل من هيئات مانحة.
- 3) خدمة التحليل المقارن بين أداء المكتبات ذات رسائل المناظرة
- 4) من الأفضل أن تكون مؤشرات الأداء موثقة وقد تكون مؤشرات الأداء واسعة الاستخدام في المكتبات ومتفق عليها أيضا على الرغم من أنها قد تكون غير موثقة صراحة .

عند اختيار مؤشر أداء ينبغي ان يحقق التالي :

1. **المحتوى الإعلامي** : يكون إعلاميا أي أداة لقياس نشاط ما ويعرف بالإنجازات ومشاكل ونواحي القصور في أداء المكتبة حتى يمكن اتخاذ التدابير لعلاجها، كما يجب ان يقدم معلومات لمساندة اتخاذ القرار بشأن تحديد الاهداف وتوزيع الميزانية وترتيب أولويات الخدمات والانشطة .
2. **المصدقية**: يجب ان يحقق النتيجة نفسها إذا تكرر استخدامه تحت نفس الظروف.
3. **الصحة**: يجب أن يكون المؤشر صحيحا أي انه يجب ان يقيس ما يراد قياسه ولا يقيس خلاف ذلك.
4. **الملائمة**: بمعنى يلائم المؤشر الغرض المخصص من اجله ، أي تتناسب وحدة القياس مع ميزان القياس، وبالمثل ينبغي أن تتوافق العمليات المطلوب قياسها للإنجاز عملية القياس مع اجراءات المكتبة .
5. **العملية**: ينبغي أن يكون المؤشر عمليا بمعنى أن يستخدم بيانات يمكن أن توفرها المكتبة بقدر من الجهد في حدود وقت العاملين ومؤهلاتهم ونفقات التشغيل ووقت المستخدمين.
6. **المقارنة**: تسمح مؤشرات أداء المكتبات بعقد مقارنات بين المكتبات ويراعي عند إجراء المقارنات

النقاط التالية:¹⁴

أ/من الضروري أن تكون لأنشطة المواد قياسها قابلة للمقارنة.

¹⁴غريب عبد العاطي ،أسامة. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات :الوطنية-الأكاديمية -العامة -المدرسية ،الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) 28-30 أكتوبر 2014 .

- ب/ يعد هذا المعيار كافيا لترتيب المكتبات في رتب حسب درجات مؤشر الاداء ، ولا يعني أن المكتبة ما تفضل نظريتها مرتين إذا حصلت على ضعف ما حصلت عليه المكتبة الأخرى من درجات.
- ج/ يراعي عند المقارنة بين مكتبتين أو أكثر أن تكون في ذات المستوى: عدد المقتنيات – عدد الجمهور المستهدف.
- د/ يجب مراعاة الظروف الدراسية والمتغيرات التعليمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية عند تفسير عوامل معينة مثل زيادة عمليات الاعارة أو انخفاضها¹⁵¹.

11-3- معايير إيزو في مجال المكتبات والتوثيق:

1ISO 23081-1:2006

المعلومات والوثائق – سجلات عمليات – الفوقية للسجلات – جزء 1 مبادئ .

2 ISO 22310 :2006

المعلومات والوثائق – دليل معايير الكتاب السجلات في متطلبات المعايير .

3ISO/TRTR 21449:2004

Content delivery and rights management :functional requirement for use in the

15489- 2:2001ISO /TR 3-1

Information and documentation- records management – part 2 : general

21449-2004 ISO /TR 3-2

21449-2004 ISO /TR¹⁶³-3

1 غريب عبد العاطي، أسامة. مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة . المرجع نفسه عادل زيدان ، أحمد. المكتبات في عصر ثورة المعلومات. معايير إيزو في مجال المكتبات والتوثيق ، زاد المكتبي، 2007. متاح على الرابط:

Arablibrariannent.blogspot.com

اطلع عليه:يوم الأحد على سا.10:13، 24-02-2020

15489-1-2001ISO4

المعلومات والوثائق – السجلات- الجزء الأول: عام.

21449-2004 ISO /TR5

توصيل وإدارة الحقوق : المتطلبات الفنية لتحديد الهوية ورموز استخدامها في مجالات الموسيقى والأفلام وأشربة الفيديو ، تسجيل الصوت ونشر الصناعات .

ISO15706 :62006

المعلومات والوثائق – المعيار الدولي السمعية رقم ايسان [ISAN]

ISO10444 :71994

المعلومات والوثائق- المواصفة الدولية – التقرير التقني رقم (ISRN)

10324:1997ISO

المعلومات والوثائق – المواصفة الدولية – التقرير التقني (ISRN)

5964:1985ISO

الوثائق: طرق فحص الوثائق وتحديد المواضيع واختيار شروط الفهرسة .

17 3901 :2001ISO

¹⁷ عادل زيدان ، أحمد. المكتبات في عصر ثورة المعلومات. المرجع نفسه

المعلومات والوثائق – المواصفة الدولية – تسجيل مدونة (ISRC)

2108:2005ISO

المعلومات والوثائق – مبادئ توجيهية لمحتوى وتنظيم وتقديم الأدلة.

999:1996ISO

Information and documentation – guidelines for the content, organization and presentation of indexes.

ISO690-2:1997

Information and documentation – bibliographic references- part 2: Electronic documents or parts thereof

ISO690:1987

المعلومات والوثائق – قواعد اختصار كلمات العنوان وعناوين المطبوعات.¹⁸¹

ISO4:1997

Information and documentation – Rules for the abbreviation of title words and titles of publications.

ISO/TR20983:2003

مؤشرات أداء إضافي للمكتبات

ISO11620:1998/And

1:2003

المعلومات والوثائق – مؤشرات أداء المكتبات.

ISO11620:1998

المعلومات والوثائق – الاحصاءات عن انتاج وتوزيع الكتب والصحف والدوريات والمنشورات الالكترونية.

ISO 9707:1991

¹⁸ عادل زيدان، أحمد. المكتبات في عصر ثورة المعلومات. نفس المرجع

المعلومات والوثائق – تحديد أسعار الكتب والمسلسلات (دوريات) التي اشترتها المكتبات.

ISO 9230:1991

المعلومات والوثائق – مكتبة الاحصائيات الدولية .

ISO 23950:1998

المعلومات والوثائق – اشارة علم الوجود لتبادل المعلومات من التراث

ISO 2789:2006

المعلومات والوثائق – استرجاع المعلومات طلب الخدمة وتحديد مواصفات البروتوكول.

ISO 15511:2003

المعلومات والوثائق – تحديد المعايير الدولية للمكتبات مع المنظمات .

ISO 10161-1:1997/And 2:2002

دعم لاستخدام موضوع محدد في تحديد معيار تقديم البيانات.

ISO 8459-5-2002

المعلومات والوثائق – دليل عناصر البيانات الببليوجرافية - جزء الخامس: عناصر تبادل البيانات الموصفة والمفهرسة.

ISO 215:1986

الوثائق – تقديم المساهمات في الدوريات والمسلسلات.

ISO 3166-1:2006¹⁹

¹⁹عادل زيدان ، أحمد .المكتبات في عصر ثورة المعلومات .المرجع نفسه

رموز تمثيل أسماء البلدان ومجاميع – الجزء 1: الرموز .

ISO 11799 :2003

المعلومات والتوثيق – الوثيقة – تخزين احتياجات مواد الأرشفة والمكتبات.

ISO 15924 :2004

المعلومات والوثائق – رموز لتمثيل أسماء المخطوطات .

ISO 8459-2 :1992

المعلومات والوثائق – دليل عناصر البيانات الببليوجرافية – جزء 2: طلبات شراء.²⁰

12-3- الطبقات الجديدة لتقنين أيزو 11620 والتقنيات الخاصة:

أضافت الطبقات والتنقيحات الجديدة التي أدخلت بعد الإصدار الأول لقانون ISO 11620 سنة 1998 تحويرات ومؤشرات جديدة ، وكانت هذه التنقيحات نتيجة لتطور وتعدد خدمات المكتبات وتوسع مجال نشاطها وتطور الوسائل في إطار اقتصادي وبذلك تحديد وضبط المؤشرات وفق معادلة ثلاثية بين أهداف ووسائل المكتبات .

13-3- الإصدارات الجديدة :

1998 أول إصدار لتقنين

2001 أول تنقيح لتقنين وتم إضافة تعريفات جديدة ومؤشرات جديدة . 2

2003 التقرير التقني رقم 20983 الموسم " مؤشرات أداء الخدمات الالكترونية في المكتبات.

2003 الاصدار الثالث لتقنين ايزو 2789

2006 / 2005 : الطبعة الرابعة لتقنين 2789 والطبعة الثالثة لتقنين ايزو 11620²¹

²⁰ عادل زيدان ، أحمد . المكتبات في عصر ثورة المعلومات . المرجع نفسه

مخلوفي ، عابد . أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية : بعض المفاهيم النظرية مع تعريف لتقنين ايزو 11620 الخاص بتقييم المكتبات مجلة RIST: تيارت

2007 الطبعة الجديدة لتقنين إيزو 11620.

2014 الطبعة الجديدة لتقنين إيزو 11620.²²

3-14- أهم التنقيحات التي جاءت بها الطبعات الأخيرة:

أدخلت الطبعات الجديدة تعريفات ومؤشرات جديدة وبعض التنقيحات الخاصة لنوع خاص من المكتبات مثل المكتبات الوطنية التي خصت بقانون ملحق خاص بها (الحفظ والرقمنة) في طبعة 2007 لتقنين إيزو 11620.

ونلخص فيما يلي العناصر الجديدة :

1. انتقال عدد المؤشرات إلى 44 بينما كان 29 في طبعة 1998.
2. هيكلية التقنين في محاور بينما كان في طبعة 1998 تعدادي énumératille .
3. تخصيص المؤشرات لـ:
 - تكوين المستفيدين.
 - توفر واستغلال الموارد البشرية.
 - مؤشرات خاصة بالمصادر الالكترونية.
 - اختفاء مؤشرات وادخال مؤشرات جديدة وفقدان أخرى لقيمتها.²³

²² مخلوفي ، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية. نفس المرجع

²³ مخلوفي ، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية. نفس المرجع

3-15- المعايير المستخدمة في مجال المكتبات: 24

| نوع المواصفة | مسؤولية الاصدار | ملاحظات |
|--------------------------------------|---|--|
| منشئ المكتبة ؟ | الاتحاد الدولي للمكتبات ومنظمة اليونسكو | مكتبة لكل 50000 |
| مواصفات المبنى والتجهيزات | ISO2012/11219 الاتحاد الدولي للمكتبات ومنظمة اليونسكو | تفصيلي شامل لمبنى بدءا من اختيار الموقع ومواصفاته . |
| تحضير المقتنيات والتجهيزات الفنية | ISO2012/11219 الاتحاد الدولي للمكتبات ومنظمة اليونسكو | يبين تجهيز المبنى داخليا من حيث الأثاث الخاصة بعرض المواد في قاعات أو مخازن أو الأجهزة والمساحات الملائمة . |
| اعتماد طابع إدارة الجودة | ISO 2015/2009 | تساعد المنظمة في تحسين أدائها العام ويشكل جزء لا يتجزأ من مبادرات التنمية المستدامة. |
| احصاءات المكتبة الدولية | IOS 2015/2789 | تحدد قواعد المكتبة ومجتمع خدمات المعلومات الإحصاءات والتقارير وذلك لأغراض التقارير الدولية لضمان التوافق بين البلدان ، التدابير الاحصائية التي يستخدمها مديرو المكتبة بشكل متكرر ولكنها غير مؤهلة للتقارير الدولية لتشجيع الممارسة الجيدة في استخدام الاحصاءات لإدارة المكتبة وخدمات المعلومات . |
| قياس مؤشرات الأداء | ISO 2014/11620 | يمكن استخدامها مع جميع أنواع المكتبات سواء كانت عامة أو أكاديمية أو مدرسية وتشمل على 45 عنصر يندرجون تحت 4 عناصر رئيسية الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام . الكفاءة والتطوير والنمو . |
| قياس جودة المكتبات الوطنية | ISO 2014/28118 | تختص بأداء المكتبات الوطنية فقط نظرا لطبيعتها الخاصة. |

24 1 يسرية ، زايد . المعايير الدولية والمكتبات (من الانشاء حتى قياس الأثر) . مكتبة مصر العامة ، جامعة القاهرة

| ملاحظات | مسؤولية الاصدار | نوع المواصفة |
|---|-----------------|-----------------------------------|
| تتناول تلك المواصفة تأثير المكتبات سواء على الأفراد أو الجماعات أو المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة أو التأثير الاجتماعي أو الاقتصادي، وعلى الأساليب والأدوات المستخدمة لإجراء مثل هذا القياس . | ISO 2014/16439 | قياس تأثير المكتبة على المستفيدين |
| حيث تقوم هذه المواصفة بتحديد الطريقة المثلى لوضع لوضع نظام إدارة بيئية فعال وقد تم تطويرها لتساعد المؤسسات على استدامة نجاحها التجاري مع أخذ الحفاظ على البيئة بعين الاعتبار . | ISO 2014/14001 | نظام الإدارة البيئية |
| تعطي ارشادات حول المسؤولية الاجتماعية وتساعد المؤسسات على إدراك الميزة التنافسية السمعة الطيبة، القدرة على اجتذاب العاملين والعملاء . | ISO 2010/26000 | المسؤولية المجتمعية |

²⁵يسرية ، زايد . المعايير الدولية والمكتبات (من الانشاء حتى قياس الأثر) . نفس المرجع

16-3 - المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO): International Organization

for Standardization من سمات هذا العصر الاتجاه إلى وضع معايير (مواصفات ومقاييس) يتم الاتفاق عليها والعمل بموجبها، والهدف من وضع هذه المعايير رفع مستوى أداء العمل وسهولة الاتصال والتفاهم والتعاون بين البشر وتفادي الصعوبات والمعوقات التي يسببها عدم الاتفاق، وأصبحت الحاجة لها تشمل كل المجالات الإدارية والصناعية والثقافية وغيرها من المجالات.

لهذا الغرض انشئت في لندن عام 1946 المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس لتحل محل الهيئات التي كانت قائمة قبل الحرب العالمية الثانية وهي الاتحاد الدولي للجمعيات الوطنية للمواصفات.

Associations (ISA) International Federation Of National Standardizing. The United Nations Standards Coordinating Committee المتعلقة بالمواصفات.

وتهدف المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس إلى الارتقاء بتطوير المواصفات والمقاييس في العالم، بغرض تسهيل تبادل البضائع والخدمات، كما تعمل على تطوير التعاون في كل النشاطات في المجالات الفكرية والعلمية والتكنولوجية والاقتصادية.

وتضم المنظمة في عضويتها أكثر من 100 عضو هم الهيئات الوطنية للمواصفات في الدول الأعضاء ومقرها الحالي في جنيف بسويسرا.

وبالنسبة لدور أو مساهمة هذه المنظمة الدولية في الاهتمام بحقل المكتبات والتوثيق والمعلومات، فإن المنظمة قامت ولأزالت تقوم بإعداد مجموعة من المواصفات والمقاييس في حقل التوثيق والمعلومات بواسطة اللجنة الفنية (46) ويعطى لكل مواصفة رقم مسلسل يتضمن رقم المواصفة وتاريخها.²⁶

²⁶ اللجنة العلمية للنشر. علم المكتبات والمعلومات. مج. 1. مكتبة الملك فهد الوطنية: الرياض. 2007.

وتحمل أيضا التصنيف العالمي UDC كما في المثال التالي :

Documentation Format For Bibliographic Information Interchange on magnetic tape.

الرقم المسلسل ISO 2709-1973(E)

رقم التصنيف 4 85025 681 UDC

وتتيح المنظمة الدولية للهيئات في الدول الأعضاء ، أن تشارك في اجتماع هذه اللجنة الفنية ، كما أنها ترسل مسودة المواصفة قبل إقرارها إلى الهيئات في الدول الأعضاء ، لتتلقى منهم الملاحظات والتعديلات المقترحة . لإلقاء المزيد من الضوء على نشاط المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ومسؤولياتها ودورها في إصدار المواصفات الخاصة بالمعلومات.

وتهدف المنظمة إلى إصدار مواصفات ومقاييس بموجب اتفاقات دولية وذلك بهدف توسيع وتنشيط التجارة وتحسين النوعية وزيادة الانتاج وتخفيض التكاليف وتحسين الاتصالات في العالم المزدهم

Complex . World كما تضمن النص الكامل لمجموعة كبيرة من المواصفات والمقاييس الخاصة بحقل المعلومات ، سواء التي صدرت بشكل مباشر من المنظمة أو من خلال الهيئات الوطنية للمواصفات في الدول الأعضاء . وهذا الدليل والمرجع هو ثمرة جهود اللجنة الفنية للتوثيق 46

(ISO / TC 46) كما توجد لجان فنية أخرى ساهمت في إصدار المعايير الخاصة بالمكتبات والمعلومات وهي :

اللجنة الفنية للكمبيوتر ومعالجة المعلومات (اللجنة رقم 98) (ISO / TS 97)

اللجنة الفنية للمصطلحات (لجنة رقم 37) (ISO / TS 37)

اللجنة الفنية للتصوير (لجنة رقم 42) (ISO TS 42)

اللجنة الفنية للورق Paperboard and pulps (لجنة رقم 6) (ISO / TS 6)²⁷

²⁷اللجنة العلمية للنشر . علم المكتبات والمعلومات . نفس المرجع

كما يؤكد الدور المهم الذي تقوم به المنظمة الدولية للتقييس (150) في إصدار المعايير الخاصة بالمكتبات والمعلومات أو بمعنى أشمل المعايير الخاصة بالجوانب الفكرية ومحتويات هذا المرجع تشمل

الأقسام الرئيسية التالية:

(1) المرجع والوصف الببليوجرافي والتكشيف والاستخلاص .

مجموعة معايير ،منها اختصار عناوين الدوريات والاختصارات بصفة عامة .

(2) نشر المطبوعات :

وتشمل مجموعة من المعايير الخاصة بمواصفات النشر للدوريات والكتب ،منها ايضاح محتويات صفحة العنوان ،ومكونات الدورية أو الكتاب والكشاف بالإضافة إلى معايير أخرى كالترجمة .

(3) النقل الحرفي للغات :

مجموعة معايير خاصة بنقل بعض الحروف من لغة إلى أخرى كالحروف في اللغة العربية واللغة العبرية واللاتينية.

(4) تصوير الوثائق والمصغرات الفنية :

يغطي معايير التصوير والتصغير للوثائق ونتاجها على الورق أو على مصغرات فلمية بأنواعها وأحجامها المختلفة.

(5) الضبط الببليوجرافي: ويقتصر هنا على الرقم المعياري الدولي للمكتبات والرقم المعياري الدولي للدوريات.

(6) المكتبات وأنظمة المعلومات:

وتظهر هنا معايير لإعداد أدلة المكتبات وطرق إعداد الإحصاءات.²⁸

²⁸اللجنة العلمية للنشر .علم المكتبات والمعلومات .نفس المرجع

(7) ميكنة التوثيق والمعلومات :

وقد تم اختيار مجموعة من المعايير الخاصة بالميكنة خاصة بعد استخدام الحاسب الآلي في أعمال المكتبات والمعلومات ، منها وضع معايير لمعالجة البيانات.

(8) التصنيف ولغة الضبط لآزن واسترجاع المعلومات:

يقتصر على مواصفات خاصة بإعداد المكتز الذي هو أحد أدوات التكشيف الموضوعي.

(9) المصطلحات :

تظهر هنا مجموعة المعايير الخاصة بالمصطلحات منها: المصطلحات الخاصة بالأسماء ، وتصنيف الألفاظ وغير ذلك.

من هذا العرض يتضح أن المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس لم يقتصر عملها على النشاط الصناعي والتجاري ، بل أعطت جزءا كبيرا من اهتمامها ونشاطها لحقل المكتبات والمعلومات وما يتصل به من مجالات بطرق مباشرة أو غير مباشرة ، وأنشئت لهذا الغرض لجانا فنية متخصصة أهمها اللجنة الفنية ISO /TS 46 46) الخاصة بحقل المعلومات بصفة عامة وما يتصل به من أوعية كالكتب والدوريات والخرائط والأجهزة السمعية والبصرية والمصغرات الفلمية ، وما يتطلب إعدادها وتنظيمها واسترجاعها من قواعد وتقنيات كالوصف الببليوجرافي والاسترجاع ، وغير ذلك من التقنيات.²⁹

²⁹اللجنة العلمية للنشر . علم المكتبات والمعلومات . نفس المرجع

17-3- أهداف منظمة الإيزو ISO:

17-3-1- المواصفة الدولية للجودة: هي عبارة عن وثيقة مدونة تحوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة أو الخدمة سواء كانت أولية أو وسيطة أو منتج نهائي لتكون صالحة للاستعمال أو الاستخدام لتلبي الأغراض التي وضعت من أجلها ، أو بعبارة أخرى فهي عبارة عن وثيقة تحتوي على مواصفات ومقاييس نوعية وكمية التي يجب أن تتوفر عليها السلعة أو الخدمة.

لقد أصبحت الإيزو نظاما دوليا متعارفا عليه لجودة السلع والخدمات هذا ما يحتم على المنظمات والمؤسسات والتي منها مؤسسات المعلومات كالمكتبات ومرافق المعلومات الأخذ بمنهج الجودة عن طريق تطبيق المواصفات الدولية للجودة في هذا المجال تماشيا مع المتغيرات والتحويلات العميقة التي يشهدها العالم اليوم على مختلف الأصعدة ، ولعل من أبرز هذه المظاهر العولمة التي أدت بطريقة أو بأخرى إلى زيادة حدة المنافسة في حل الميادين بما في ذلك قطاع الخدمات على اختلاف وتنوع مؤسساته مما جعل هذه الأخيرة تفكر دائما في طرق وابتكارات جديدة بهدف الوصول إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية ومن ثم ضمان بقائها واستمراريتها في إطار قاعدة البقاء للأفضل.³⁰

17-3-2- مواصفات الإيزو للجودة في المكتبات:

إن عبارة الجودة في المكتبات هي أداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية وتستند في ذلك على كفاءة العاملين أي محاولة وضع الموظف المناسب في المكان المناسب وتحلي الجميع بالضمير المني والمهارة الفردية العالية هذا من جهة ، ومن جهة أخرى فقد وجدت العديد من المكتبات ومرافق المعلومات على حد سواء نفسها بحاجة ملحة إلى وجود مقاييس لأدائها وتحديد نتائجها وقد اهتمت الكثير من الجمعيات المهنية والمنظمات الدولية بهذا المجال ومن بينها جمعية مكتبات البحوث ARL والتي تضمنت البيانات عن الإعارة والجلسات التعليمية والمعاملات المرجعية مع الإعارة التبادلية بين المكتبات المشتركة أو إحصائيات إمداد الوثائق كأجزاء ملحقة في إحصائيات الجمعية ، كما يمكن من خلال موقعها على شبكة الويب الإجابة على استفسارات مديري المكتبات لمقارنة أداء مكتباتهم مع غيرها من المكتبات وذلك عن طريق نظام دعم القرار.³¹

³⁰يو عافية ،السعيد .مرجع سابق
³¹يو عافية ،السعيد .مرجع سابق

3-18 - قائمة مؤشرات أداء المكتبات:

يقدم الأنشطة والخدمات التي يقدمها أمناء المكتبات بشكل عام وفق لنموذج لوحة المعلومات، ويجمع مؤشرات الأداء الموصوفة في هذا المعيار المنطقي حسب الأنشطة أو الخدمات التي يتصل بها ويشار إلى الإشارة التي وصفها في الملحق B. وقد أسفر التصنيف عن إضافات إلى قائمة الأنشطة وقائمة المؤشرات.

الجدول A:1 قائمة بمؤشرات الأداء للأنشطة والخدمات والخدمات التي يتم التعامل معها أو تقديمها بشكل عام من قبل أمناء المكتبة.³²

| وصف الهدف | مؤشر الأداء | معياري مؤشر الأداء |
|---|--|--------------------|
| تقييم مدى توفر العناوين الموجودة والمتاحة في المكتبة والتي يمكن الوصول إليها في وقت تقديم الطلب | المجموعات | B. 1-1 |
| | توفر العناوين المطلوبة | B.1-1-1 |
| تقييم قياس العناوين المطلوبة من طرف المستخدمين والتي تحتفظ بها المكتبة. يستخدم هذا المؤشر لتقييم الاستجابة المجموعة لطلبات المستخدم | النسبة المئوية للعناوين المطلوبة في المجموعة | B.1-1-2 |
| تقدير قدرة المكتبة على الاستجابة للبحث عن الموضوع الذي يقوم به المستخدم وإبلاغه عن الموقع وطريقة العثور عليه | معدل نجاح البحث في الفهرس | B. 1-1-3 |
| إنشاء لكل قاعدة بيانات إلكترونية عدد كافي من التراخيص لتلبية طلبات المستخدمين | النسبة المئوية للطلبات المرفوضة | B. 1-1-4 |
| | الوصول | B. 1-2 |
| تقييم مدى وضع الوثائق المشار إليها في فهرس المكتبة أنها موجودة في موقعها بالضبط على الرفوف | دقة التخزين | B. 1-2-1 |
| تقييم فعالية نظام البحث | متوسط وقت البحث عن الوثائق في الجلات | B. 1-2-2 |
| تقييم الوقت اللازم لإتمام الإعارة بين المكتبات وتوفير الوثائق منذ تلقي الطلب إلى إرسال الوثائق المطلوبة. | الوقت المستغرق للإعارة بين المكتبات | B. 1-2-3 |

³² Information and Documentation – library performance :international organization for standardization indicators.2008, p.15

| وصف الهدف | مؤشر الأداء | معياري مؤشر الأداء |
|---|--|--------------------|
| تقييم مستوى الإعارة بين المكتبات وطلبات التوريد الوثائق العملية فيما يتعلق بها العدد الاجمالي لطلبات الاعارة بين المكتبات | النسبة المئوية لنجاح الاعارة بين المكتبات | B. 1-2-4 |
| | المرافق | B. 1-3 |
| تقييم توافر أعداد مناصب الشغل التي تقدم من طرف المكتبة لـ 1000 من أفراد الخدمة. | مناصب الشغل العامة للشخص الواحد | B. 1-3-1 |
| تقييم مدى توافر مناصب العمل من خلال تحديد وسيط لعدد الساعات التي يتوفر فيها مناصب العمل في السنة لخدمة السكان | عدد ساعات الوصول لمناصب العمل للفرد الواحد | B. 1-3-2 |
| تقييم أهمية المكتبات كمكان الاجتماعات ومركز الدراسات وبيان كيفية أداء المؤسسة لأداء المهام. | واجهه الخدمات المقدمة لكل شخص | B. 1-3-3 |
| تقييم عدد المقاعد المتاحة لـ 1000 شخص من السكان في المكتبات | المقعد للشخص الواحد | B. 1-3-4 |
| تقييم ارتباط ساعات عمل المكتبة باحتياجات المستخدمين . | ساعات العمل المفتوحة مقارنة بالطلب | B. 1-3-5 |
| | الموظفين | B. 1-4 |
| تقييم عدد موظفين المكتبات لـ 1000 شخص من السكان الذين يتم خدمتهم يمكن أن يمثل مناصب مع عبئ العمل الذي يتعين القيام به. | عدد الموظفين للشخص الواحد | B. 1-4-1 |
| المؤشرات التي تقيس استخدام الموارد والخدمات المكتبية [مثل الإعارة ، الوثائق ، تحميل المواد الإلكترونية ، والوقت الذي يستغرقه الحصول على الوثائق ومعدل الردود الصحيحة واستخدام المرافق] | الاستخدام | B. 2 |
| | المجموعات | B. 2-1 |
| تقيس معدل استخدام بنك الإعارة ، يستخدم أيضا هذا المؤشر لتقييم مدى كفاية المجموعات لفائدة السكان الذين يتم خدمتهم. | تناوب المجموعات | B. 2-1-1 |

| وصف الهدف | مؤشر الأداء | معياري مؤشر الأداء |
|--|--|--------------------|
| تقييم معدل استخدام مجموعات المكتبات من قبل السكان الذين يتم خدمتهم. يمكن استخدام هذا المؤشر أيضا لتقييم جودة المجموعات وقدرة المكتبة على تعزيز استخدام المجموعات | الإعارة للشخص الواحد | B. 2-1-2 |
| تقييم رصيد الجزء الغير مستخدم لفترة زمنية من الرصيد ويمكن أيضا استخدام هذا المؤشر لتقييم مدى كفاية المجموعات لتلبية احتياجات الكثافة السكانية التي سيتم خدمتها | النسبة المئوية لرصيد الغير مستخدم | B.2-1-3 |
| تقييم مصلحة المستخدمين في الموارد الالكترونية | عدد الوحدات من المحتوى الذي تم تحميله من قبل الشخص الواحد | B.2-1-4 |
| تقييم درجة استخدام الوثائق في المكتبة | الاستشارة في الموقع للشخص الواحد | B.2-1-5 |
| | الوصول | B.2-2 |
| تقييم قدرة المكتبة على جلب المستخدمين على استخدام جميع خدماتها | الدخول للمكتبة للشخص الواحد | B.2-2-1 |
| تحديد استخدام وسائل الاتصال الالكترونية (مثل البريد الالكتروني المرجعي الرقمي) لإرسال طلبات الحصول على المعلومات | النسبة المئوية لطلبات المعلومات للحصول على المعلومات الالكترونية | B.2-2-2 |
| تقييم النسبة المئوية للمستعدين الخارجيين النشطين الخارجيين خارج السكان التي يمكن أن تخدمهم المكتبة | النسبة المئوية للمستخدمين الخارجيين | B.2-2-3 |

³⁴ Information and Documentation – library performance international organization for standardization indicators.2008, p.17

| وصف الهدف | مؤشر الأداء | معياري مؤشر الأداء |
|--|--|--------------------|
| تقييم قدرة المكتبة على الوصول إلى مستخدميها من خلال توفير التدريب على استخدام خدماتها | النسبة المئوية لإجمالي الإعارة من قبل المستخدمين الخارجيين | B.2-2-4 |
| تقييم الأنشطة التي تنظمها المكتبة لسكان الذين سيتم خدمتهم | معدل الحضور في الفعاليات التي تنظمها المكتبة [لشخص الواحد] | B.2-2-5 |
| توفير قدرة المكتبة على الوصول إلى مستخدميها من خلال توفير التدريب على استخدام خدماتها | معدل الحضور في الدورات التدريبية للشخص الواحد | B.2-2-6 |
| | المرافق | B.2-3 |
| تقييم المعدل العام لاستخدام الأماكن القراءة أو الدراسة في المكتبة في أي وقت من الأوقات | معدلات شغل المقاعد | B.2-3-1 |
| تقييم معدل الاجمالي المستخدم لمناصب العمل المتاحة في المكتبة بحسب النسبة المئوية لهذه المناصب المستعملة في وقت من الأوقات | معدلات استخدام لمناصب العمل | B.2-3-2 |
| | العموميات | B.2-4 |
| تقييم قدرة المكتبة على الحصول إلى السكان المستهدفين | النسبة المئوية لتردد السكان المستهدفين | B.2-4-1 |
| تقييم مدى رضا المستخدمين عم خدمات المكتبة التي تم النظر فيها | رضا المستخدمين | B.2-4-2 |
| المؤشرات التي تقيس كفاءات الموارد والخدمات مثل تحديد التكاليف في الإعارة كل دورة أو تنزيل الموارد الإلكترونية، الوقت الذي سيستغرقه الحصول على الوثائق أو معالجتها ومعدل الردود الصحيحة | الكفاءات | B.3 |
| | المجموعات | B.3-1-1 |
| تقييم تكلفة خدمات المكتبة من عدد الإعارات | تكلفة الإعارة الواحدة | B.3-1-1 |
| تقييم تكاليف لقاعدة البيانات استنادا إلى عدد الدورات | تكلفة قواعد البيانات لكل دورة | B.3-1-2 |

³⁵ Information and Documentation – library performance international organization for standardization indicators.2008, p.18

| وصف الهدف | مؤشر الأداء | معياري مؤشر الأداء |
|--|--|--------------------|
| تقييم تكلفة الموارد الإلكترونية على أساس عدد الوحدات المحتوي الوثائقي القائم تنزيلها. | التكلفة لكل وحدة من المحتوى الوثائقي تم تنزيله | B. 3-1-3 |
| تقييم تكلفة خدمة المكتبة على أساس عدد المقبولين في المكتبة. | التكلفة لكل وصول في المكتبة. | B. 3-1-4 |
| | الوصول | B. 3-2 |
| تقييم متوسط الوقت للحصول على الوثيقة | متوسط الوقت للحصول على الوثائق | B. 3-2-1 |
| تقييم فعالية معالجة الوثائق من حيث الأطر الرقمية. | متوسط الوقت لمعالجة الوثائق. | B. 3-2-2 |
| | الموظفين | B. 3-3-3 |
| تقييم عدد المكتبة لصالح الخدمات المقدمة للجمهور فيما يتعلق بالخدمات الداخلية. | النسبة المئوية لموظفين الخدمة العامة كنسبة مئوية لمجموع الموظفين | B. 3-3-1 |
| تقييم مستوى قدرة الموظفين على تلبية المتطلبات القصوى لخدمة الإحالة الجيدة لتقييم الإجابات الصحيحة للحصول على المعلومات | معدلات الإجابة الصحيحة | B. 3-3-2 |
| ابلاغ عن تكاليف الاقتناء إلى تكاليف المؤسسة من أجل تجديد ما اذا كانت المكتبة تخصص حصة دائمة من كواردها لمجموعاتها | نسبة المصروفات الاقتناء مقابل مصروفات الموظف الواحد | B.3-3-3 |
| قياس متوسط عدد الوثائق المطبوعة والالكترونية التي حصل عليها الموظف وعالجها خلال فترة محددة (عادة سنة واحدة) وهذا المؤشر يبين متوسط عدد الوثائق المطبوعة والالكترونية التي تم الحصول عليها ومعالجتها خلال فترة محددة عادة سنة واحدة هذا المؤشر يوضح بشكل مثالي انتاجية الموظفين | انتاجية الموظفين في معالجة الوثائق | B.3-3-4 |

4/ تحليل نتائج الدراسات السابقة :

1-4/ تحليل نتائج الدراسة لجنان صادق عبد الرزاق:

أ العنوان: استخدام تقييم الأداء العام والخاص بالمكتبات الجامعية العراقية برقم ايزو 11620 لجنان صادق عبد الرزاق
ب إشكالية الدراسة:

لقد لوحظ في العقد الأخير من القرن الحادي والعشرين أن المكتبات المركزية في الجامعات العراقية يتعدد أعداد المستفيدين فيها وقد تكون البعض من أسباب التي توافر حاجات أغلبية الباحثين والمستفيدين فيها في أماكن أخرى لقمة توافر الدراسات الخاصة بحاجات المستفيدين الحالية مع توافر خدمات السياسية المطلوبة من المكتبات المركزية في الجامعات العراقية فضلا عن ذلك وجود تباين واضح في تقييم أداء المكتبات المركزية في الجامعات العراقية ومن هنا يمكن توضيح مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما هو واقع أداء المكتبات المركزية في الجامعات العراقية؟
- 2- هل يمكن تطبيق المواصفة القياسية لمعيار ايزو برقم 11620 الخاصة بتقييم الأداء في المكتبات المركزية؟
- 3- ماهي الإجراءات والأسلوب المعتمد في تطبيق معيار ايزو الدولي ؟ وكيف يمكن للمكتبات المركزية أن تستجيب في تطبيق المعيار؟

ج أهمية الدراسة:

ترجع طبيعة أهمية هذه الدراسة لطبيعة مجال المعلومات والمكتبات التي يفترض أن يكون هذا المجال من المجالات الحيوية والتي تواكب آخر التطورات العلمية الحديثة لمساعدة إدارة المكتبات الجامعية نحو استحداث هذا الأسلوب وامكانية تطبيقه مستقبلا لتفادي التعثر في تقديم خدمات بمستوى مطلوب ، وامكانية استثمار تقديم الخدمات المطلوبة مع استخدام التكنولوجيا الحديثة بطرق أفضل.

د- أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى تحقيق مايلي:

1. التعرف على واقع تقييم أداء المكتبات المركزية في الجامعات العراقية.
2. تحديد المبادئ الأساسية لدراسة تقييم أداء المكتبات المركزية الخاصة بتقييم الأداء في ISO11620 وفق المواصفة الدولية لمعيار المكتبات الجامعية .
3. تبيان أهم المعوقات التي تؤثر في تطبيق معيار ايزو 11620.

4. توجيه أنظار المسؤولين عن إدارة المكتبات المركزية في الجامعات العراقية عن أهمية دراسة تقويم الأداء فيها سنويا.

كما يهدف أيضا إلى تقييم الأداء في المكتبات المركزية للجامعات العراقية وفق معيار 11620 واخضاع المكتبة المركزية ببغداد والمكتبة المستنصرية والمكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية كعينة للجانب التطبيقي لموضوع الدراسة.

ه- تحليل المنهجية :

لقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وقد وفق الباحث لاستخدامه لهذا المنهج نظرا لملاءمته مع طبيعة الموضوع .

و- تحليل مجتمع وعينة الدراسة : لقد وقع اختيار الباحث على دراسة تطبيق المؤشرات 11620 على ثلاث مكتبات ، المكتبة المركزية ببغداد والمكتبة المركزية المستنصرية والمكتبة المركزية التكنولوجية وقد وفق إلى حد ما من جهة العينة المناسبة والتي تتوافق مع مجتمع الدراسة (المكتبات الجامعية العراقية) من جهة ومن حيث موضوع الدراسة من جهة لكون المعيار لتقييم أداء المكتبات.

و- تحليل النتائج:

لقد أظهرت النتائج التي تحصل عليها في هذه الدراسة على وجود تفاوت وفجوة واضحة بين أداء المكتبات وما يجب أن يكون عليه الأداء المطبق فيها وفق المعيار المعتمد ووجود انخفاض عام قدر نسبته بـ 0.37 وقد تم تحليل النتائج بصفة علمية ولكن ينقص عرض نتائج كل مكتبة بواسطة تمثيلها في الشكل الهندسي المناسب لها ، [أعمدة بيانية ، دوائر نسبية ...] لتكون الدراسة أكثر توضيحا بالطرق العلمية المناسبة.

ي- مقارنة بين دراسة جنان عبد الرزاق ودراستنا في الجدول الآتي:

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|---|---|
| - من ناحية العنوان وموضوع الدراسة: التقييم في المكتبات الجامعية وفق معيار 11620 . | - من حيث طرح إشكالية الدراسة واقتصار الباحث على الأسئلة الفرعية دون السؤال الرئيسي. |
| - من حيث نوع المكتبة الجامعية لتقييم أدائها وفق معيار 11620 . | - من حيث مكان إجراء الدراسة: حيث أنها دراسة للمكتبات الجامعية لبلد العراق . |
| - من حيث المنهج: اتخاذ نفس المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة. | - من حيث تاريخ إجراء الدراسة حيث أنها أعدت سنة 2011. |

❖ إضافات دراسة جنان عبد الرزاق لدراستنا: كانت هذه الدراسة محور انطلاق لدراستنا واعتبارها كنموذج للسير في مسار بحثنا هذا نظرا لقلّة الدراسة العربية في مجال التقييم عامة وفي تقييم الأداء وفق معيار إيزو 11620 خاصة وقد تم الاعتماد عليها للحصول على مجموعة كبيرة من المعلومات التي ارتبطت بدراستنا ارتباطا وثيقا.

2-4/ تحليل نتائج الدراسة لفوزي رديف:

أ العنوان: دور مؤشرات الاداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية

بجامعة بغداد لتيسير فوزي رديف 2018.

ب أهمية الدراسة: ذات أهمية كبيرة من خلال تحقيقها لأبعاد عدة أهمها:

- الأهمية الإدارية: تمثل أهمية التوافق بين علم المعلومات وبين العلوم الإدارية في حل مشاكل عديدة تواجه المكتبات.
- الأهمية الاقتصادية: أصبح نمو وازدهار اقتصاد العالم يعتمد على المعرفة أكثر من مجرد معلومة وهذا بكل تأكيد هو دور المكتبات الجامعية لذا لا بد من أن تكون هذه المكتبات بمستوى متقدم يمكنها من مواكبة التطورات.
- الأهمية الفنية: توفر أداة من أهم أدوات التقييم المتخصصة بالمكتبات الصادرة عن مؤسسة عالمية هي مؤشرات الاداء ISO 11620 كذلك توسع أسلوب (Benchmark) في تطوير الاداء وابرز أهم نقاط القوة في المكتبات قيد الدراسة مما قد يشجع المنافسة بين هذه المكتبات فضلا عن رسم سياسة مستقبلية لشكل المكتبات التقليدية إلى المكتبات التي تتوفر بها تكنولوجية تساهم في حل العديد من المشاكل.

ج- الإشكالية:

مشكلة الدراسة تكون مركبة من قسمين: الأول اختيار مؤشرات الأداء المبنية على أسس علمية معبر عنها بحقائق رقمية لا تقبل التأويل والثاني هو اختيار الطريقة الافضل لتقويم أدائها بعد أن تكتمل صورة الأداء في المرحلة الأولى والتي تساعد المكتبات على اتباع الخطوات الصحيحة للتطوير وعليه يمكن تمثيل مشكلة الدراسة في التساؤلات ادناه:

1. ماهي هيكله مؤشر الاداء ISO11620؟ وكيف يمكن تطبيقها؟
2. ماهي العقبات التي تواجه مؤشرات ISO 11620؟
3. هل يمكن تطبيق جميع المؤشرات على المكتبة عينة الدراسة؟
4. ما هو دور (Benchmark)؟ وما هو الدور الذي يلعبه في تقويم الأداء؟

د- مقارنة بين دراسة تيسير فوزي ودراستنا:

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|---|--|
| <p>- من ناحية العنوان وموضوع الدراسة: التقييم في المكتبات الجامعية وفق معيار إيزو 11620.</p> <p>- من حيث اختيار نوع المكتبة الجامعية لتقييم أداؤها وفق المعيار المعتمد إيزو 11620.</p> <p>- من حيث اتخاذ نفس المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة.</p> | <p>- من حيث طرح اشكالية الدراسة واقتصار الباحث على الأسئلة الفرعية دون السؤال الرئيسي.</p> <p>- من حيث مكان إجراء الدراسة حيث أنها دراسة للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية ببغداد.</p> <p>- من حيث تاريخ إجراء الدراسة حيث أنها أعدت في عام 2018.</p> |

هـ- تحليل المنهجية: لقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة لاهتمامها بدراسة الوضع الخاص المراد دراسته وقد وفق لاستخدامه لهذا المنهج كونه الانسب لهذا النوع من الدراسات التي تتطلب وصف الظاهرة وتحليلها تحليلًا مفصلاً وتحليل خصائصها.

و- تحليل مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يتمثل في المكتبة المركزية التكنولوجية لجامعة بغداد، ولقد استخدم الباحث العينة القصدية لكونه اختار قصداً النوع لتلائمه مع طبيعة الدراسة وحصر جميع أفراد العينة المتمثلين في المكتبيين الذين أجريت المقابلة معهم وتم تزويد الباحث بمختلف السجلات والوثائق.

ي- تحليل النتائج:

لقد وفق الباحث بالشرح المفصل للنتائج وتفسيرها بالطرق العلمية الصحيحة وذكر النتائج والسبب وراء كل نتيجة وهذا ما يدل على التحليل المعمق في موضوع الدراسة خاصة التطبيق على العينة التي أجريت عليها عملية التقييم.

❖ إضافات فوزي رديف لدراستنا:

كانت هذه الدراسة من أحدث الدراسات العربية التي قد تم التوصل إليها من قبلنا وقد كانت دعماً لنا لإجراء دراستنا خاصة وانها تصب في نفس موضوعنا وتقوم بشرحها مفصلاً لمعيار إيزو 11620 وتقييم الأداء وفق المعيار المعتمد.

3-4/ تحليل نتائج الدراسة لقادة حسين:

أ العنوان: تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف. المسيلة ، لقادة حين ومداد أحمد. رسالة ماستر

ب الإشكالية:

تعد رسالة المكتبة جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة إلا أن هناك عقبات تواجهها وفي تقديم خدماتها المنشودة بالمستوى المطلوب فغياب المتخصصين المؤهلين في المكتبات الجامعية من أهم التحديات التي تواجهها بالإضافة إلى تحديات أخرى تفكر الجامعة في إيجاد حلول لها تمكنها من السير على رواق التكنولوجيا الحديثة ، لذا بات من الضروري أن تقوم كل مكتبة جامعية بالاعتماد على الطريقة العلمية لتقييم واقعها ، مواردها وخدماتها وأنشطتها المختلفة في ضوء علم الإدارة ، وتقيس مدى التطور الحاصل في امكانياتها طبقاً لأسس علمية ووفق المعايير والمقاييس العالمية ومن هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما مدى نجاعة عملية تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية ؟

تساؤلات الدراسة: يندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو واقع خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية ؟
2. ماهي أنواع وأشكال خدمات المعلومات المقدمة ؟
3. كيف يتم تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة من وجهة نظر المستخدمين ؟
4. ماهي آليات تقييم وتقويم الخدمة المكتبية بالمكتبة المركزية ؟

ج- تحليل المنهجية:

لقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد وفق في اختيار المنهج المناسب الذي يسمح بالحصول على المعلومات والبيانات النظرية للمساعدة على الوصف الشامل والتدقيق في موضوع البحث وجمع البيانات الميدانية للوصول إلى نتائج دقيقة.

د- تحليل مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة للباحثين هو المكتبة المركزية محمد بوضياف ، وقد اعتمد على عينة عشوائية قدرت بـ 10% من المجتمع الاصلي للمستخدمين والمسجلين بالمكتبة ، الذين قدر عددهم بـ 613 منخرط من مختلف التخصصات والقيام بالمقابلة مع مسؤول المكتبة . وكان اختيار مجتمع البحث وعينة الدراسة تتماشى وموضوعها كما أن الباحثين اعتمدا على آراء المستخدمين من جهة والمقابلة مع مسؤول المكتبة من جهة أخرى مما جعله يحيط بالموضوع من مختلف جوانبه ومعرفة الأخطاء وتخصيصها.

- د- تحليل النتائج: من خلال هذه الدراسة توصل الباحثان إلى أن المكتبة تلي نوعا ما حاجيات روادها واكتشاف مجموعة من النقائص على مستوى بعض الخدمات وهذا راجع إلى عدة عقبات وثغرات تنظيمية وابتعادها كلياً عن استخدام التقنيات الجديدة.
- وقد وفق الباحث بعرض النتائج وتحليلها لمعرفة العقبات واعطاء اقتراحات لتصحيح الأخطاء بطرق علمية وتمثيلها بيانيا لتكون أكثر وضوحاً ودقة.
- هـ- المقارنة بين دراسة قادة حسين ومداد أحمد ودراستنا:

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|---|--|
| - من حيث الإطار العام لموضوع الدراسة ألا وهو تقييم خدمات المكتبات الجامعية. - من حيث اختيار نوع المكتبة الجامعية (تقييم في خدمات المكتبات الجامعية) - من حيث المنهج واختيار نفس المنهج الوصفي التحليلي لأداء الدراسة. - الاعتماد على السؤال الرئيسي ومن هنا الأسئلة الفرعية للإحاطة بالموضوع المدروس من جميع جوانبه. | - عدم الاعتماد دراسة مداد أحمد وقادة حسين على أسس مضبوطة ومعياري دولي معتمد للتقييم والاعتماد على التقييم بصفة عامة وبمفهومه العام . - من حيث مكان إجراء الدراسة (المكتبة الجامعية محمد بوضياف ، مسيلة) - من حيث تاريخ إجراء الدراسة سنة 2018 . |

❖ إضافات هذه الدراسة على موضوع بحثنا:

لقد كانت هذه الدراسة بمثابة دعماً لنا خاصة وأنها دراسة وطنية، وأجريت على مكتبة جامعة جزائرية فقد أوضحت معالم التقييم في المكتبات الجامعية الوطنية كضرورة حتمية للنهوض بمستوى المكتبات ومن ثم الجامعات بصفة عامة، فكانت كبدية لا عطائنا صورة أولية لواقع التقييم في خدمات المكتبات الجزائرية.

44/ تحليل نتائج الدراسة لزوقارسميرة .رسالة دكتوراه:

- أ **العنوان:** تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية لزوقارسميرة.رسالة الدكتوراه.
- ب **تحليل الاشكالية:** تشهد الجامعات الجزائرية اليوم تحديات كثيرة ومتنوعة تتمثل أبرزها في شح الموارد المتاحة وتزايد الحاجات الاجتماعية المجتمعية، العلمية، الثقافية... هذه التحديات تفرض على الهيئات المسؤولة بذل مجهودات كبيرة للمحافظة على التوازن في ظل الموارد والامكانيات القليلة من جهة ولتطوير أساليب الاداء والاستفادة من التكنولوجيا وصولاً إلى خدمة أفضل خاصة وانها تتعامل مع مستفيد أكثر وعياً والذي

وجد في مصادر أخرى ملجأ لتلبية حاجياته ، لذلك يمكن القول أن الضغوطات لتوفير خدمات ذات جودة عالية وبتكاليف معقولة تدفع بالجامعات الجزائرية لاتخاذ مدخل استراتيجي لوضع الأهداف وتوزيع الموارد باختلاف أشكالها عن طريق تقييم مؤسستها.

السؤال الرئيسي : هل تقوم المكتبات الجامعية باعتبارها احدى الركائز الأساسية لتقويم الجامعة بتطبيق مناهج البحوث التقييمية لقياس خدماتها وأدائها والتأكد من تحقيق أهدافها .

التساؤلات الفرعية:

1. ماهي الأسباب التي تدفع بالمكتبات الجامعية لتبني أو عدم تبني المناهج التقييمية لقياس مختلف المصادر والخدمات؟
2. ماهي الوسائل والمعايير التي تعتمد عليها المكتبات الجامعية لتقييم مختلف جوانب الخدمة المكتبية؟
3. هل ساهمت نتائج تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية في تصحيح العملية الإدارية؟

ج- تحليل المنهجية: تم الاعتماد على الاقتراب الاستنباطي أو المقارنة الاستنباطية والتي تعتمد على وضع فرضيات والاجابة عن الاشكالية والتحقق منها أو نفيها على أرض الواقع من خلال جمع المعلومات ومعطيات الدراسة من خلال مجموعة من الوسائل العلمية وتحليلها واستخلاص النتائج. وقد كان اختيار المنهج المقارن يناسب الدراسة لكونه يقارن بين واقع المكتبات الجامعية وماهو موجود في المعايير الدولية للتقييم.

د- تحليل مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث هو مجتمع المكتبات الجامعية الجزائرية ويتمثل في 50 جامعة و13 مركزا جامعيا وقد اعتمد على العينة العشوائية من المكتبات المركزية تمثلت في 33 مكتبة . إن اختيار عينة الدراسة كان مطابقا لموضوع الدراسة ومحاولة للحصول على أكبر عدد من المعلومات واختيار المكتبات الجامعية عبر أقطار الوطن (شمالا، جنوبا، شرقا وغربا) وذلك لتمثيل مختلف المناطق الجزائرية.

هـ- تحليل النتائج: إن المكتبة الجامعية الجزائرية تقوم بتقييم مختلف جوانب الخدمة المكتبية باستعمال خاصة ونادرا ما تعتمد على معايير دولية أو عربية وذلك بسبب التعود عليها وسهولة استعمالها وقد ساهمت نتائج التقييم في رسم سياسة عامة لمجموعة كبيرة من المكتبات كما سهلت أيضا عملية اتخاذ القرارات بها.

ولقد اعتمد الباحث على نوعين من القرارات نتائج الجانب النظري والتعمق في التعرف على مفهوم التقييم أما الجانب الثاني هو نتائج الدراسة الميدانية الممثلة في جداول وأشكال هندسية للتحليل العلمي للنتائج.

و- المقارنة بين دراستنا ودراسة زوقار سميرة:

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|--|---|
| <p>- من حيث الاطار العام للدراسة ألا وهو التقييم في المكتبات الجامعية.</p> <p>- من حيث اختيار نوع المكتبة الجامعية لإجراء الجانب التطبيقي.</p> <p>- الاعتماد على السؤال الرئيسي ومنه الأسئلة الفرعية للتدقيق في موضوع الدراسة.</p> | <p>- اعتماد دراسة زوقار هدى على العديد من المعايير الدولية المنشأة من العديد من المنظمات الدولية في حين تخصصنا للتدقيق في معيار ايزو 11620 الصادر عن منظمة ايزو.</p> <p>- من حيث مكان اجراء الدراسة حيث تم الاعتماد على مجموعة من عينات المكتبات الجزائرية في حين توجهنا لدراسة مكتبة جامعة واحدة وتقييم خدماتها.</p> <p>- من حيث تاريخ اجراء الدراسة 2018.</p> |

❖ إضافات هذه الدراسة على موضوع بحثنا:

باعتبار أنها مذكرة دكتوراه كانت لابد أن تحتوي على مجموعة قيمة في مجال التقييم، وقيام الباحث على حصر مجموعة معتبرة من المكتبات المركزية الجامعية هذا ما جعلنا نأخذ نظرة أولية عن طبيعة التقييم التي تقوم بها المكتبات المركزية الجزائرية ونظرا لعدم تطرق البحث لإجراء دراسة في جامعة شلف كان لابد من تسليط الضوء عليها لمعرفة مستوى الخدمات التي تقدمها.

4-5/ تحليل نتائج الدراسة لأحمد بن براهيم عمران:

- أ. العنوان: تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن أحمد بن براهيم عمران.
- ب. تحليل الإشكالية:

تقدم المكتبة خدماتها للرواد دون أن تكون هناك أدوات قياسا لمدى رضاهم، أو تلبية لاحتياجاتهم ومن المؤكد أن النتائج التي تصل إليها المقاييس تساعد المكتبة على تحسين خدماتها وتطويرها وتأتي هذه الدراسة لتحسين جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للمعادن والبترول اعتمادا على آراء المستفيدين من هذه الخدمات وذلك لغرض الخروج بمعطيات للمسؤولين عن المكتبة بصورة صادقة، وتبيان نقاط التميز والقوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها.

تساؤلات الدراسة :

1. هل يتناسب مبنى مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن والتجهيزات المتوفرة فيها لاحتياجات المستفيدين منها؟
2. ما مدى مصادر المعلومات في المكتبة؟
3. ما مدى توفر مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدين في المكتبة؟
4. ما مدى استعداد موظفي المكتبة لخدمة المستفيدين؟
5. ما مستوى جودة خدمات المكتبة؟
6. ما مدى رضى المستفيدين عن الطريقة التي تتم معاملتهم بها داخل المكتبة؟

ج- تحليل المنهجية:

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال التركيز على أسلوب دراسة حالة الميدانية لمعرفة واقع الخدمات المقدمة من مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المنهج المناسب لهذه الدراسة ، للتحليل الدقيق للنتائج والبيانات.

د- تحليل مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من المستفيدين من مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت 127 مستفيدا.

إن اختيار مجتمع وعينة الدراسة يتماشى وطبيعة موضوع الدراسة لكونه يدرس خدمات المكتبة التي تؤثر مباشرة على المستفيد وإلزام بجوانب الموضوع كان لابد من اختيار عينة من المكتبيين لأهمية آرائهم لتطوير الخدمات وترجمة واقع المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد.

هـ- تحليل النتائج:

جاءت هذه الدراسة لتعزيز ضرورة التقييم المستمر لمكتباتنا العربية التي تفتقر إلى آليات وصرامة في قياس الأداء ،ومعرفة نقاط القوة والضعف ومعالجتها ،وجاءت نتائج الدراسة لتبين أهمية تقديم خدمات تتماشى واحتياجات المستفيدين بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في الإعلام والاتصال.

لقد قام الباحث بالمجهودات للوصول إلى نتائج حقيقية لمعرفة واقع تقييم مكتبة الملك فهد لكن اقتصر الباحث على آراء المستفيدين فقط دون المكتبيين لا يمكن من الوصول إلى نتائج مضبوطة تضاهي واقع المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد.

و- المقارنة بين دراستنا ودراسة أحمد بن إبراهيم:

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|---|---|
| - من حيث الموضوع العام للدراسة ألا وهو تقييم خدمات المكتبات الجامعية. - من حيث نوع المكتبة (المكتبة الجامعية للجانب التطبيقي). - الاعتماد على نفس المنهج الوصفي التحليلي. | - اعتماد تقييم خدمات المكتبة المركزية للملك فهد على مقياس libcal مقارنة باعتمادنا على معيار ايزو 11620. - من حيث مكان إجراء الدراسة (المكتبة المركزية للملك فهد للبتروول والمعادن) - من حيث تاريخ إجراء الدراسة 2010. |

❖ إضافات دراسة أحمد بن إبراهيم عمران على دراستنا:

لقد تم الاعتماد على هذه الدراسة لجمع أكبر كم من المعلومات والمعطيات خاصة في مجال التقييم في المكتبات المركزية الجامعية لكونها تدرس نفس المجال لدراستنا ومحاولة معرفة واقع التقييم في المكتبات العربية والطرق والأساليب المتبعة لقياس الخدمات.

خاتمة:

تحتاج المكتبات الجامعية إلى التطوير المستمر في تقديم خدماتها وذلك من خلال معرفة نقاط القوة والضعف التي تعاني منها وكذلك محاولة اصلاحها وعليه جاءت فكرة التقييم في المكتبات من أجل تقديم خدمات أفضل للمستفيدين وتعديل مسار المؤسسة ومعرفة مدى تحقيق لأهدافها وحتى يكون التقييم ذو فعالية يجب الاعتماد على معايير التقييم العالمية الخاصة بمؤشرات أداء المكتبات

والتي هي اداة تستخدم من قبل المؤسسات لتحديد الفجوة بين أدائها الحالي والمفترض ISO 11620 أن تكون عليها تلك المكتبات والسيطرة على المخاطر التي يمكن أن تلحق بها وبالتالي تعزيز التحسن المستمر.

ومن خلال هذه الدراسة التي قدمت إحاطة شاملة للمفاهيم النظرية المتعلقة بتقييم خدمات المكتبات الجامعية وفق معيار إيزو 11620، وبالإعتماد على تحليل الدراسات السابقة جعلتنا نتعمق في موضوع التقييم ، وقد جاءت هذه الدراسة لتفتح المجال أمام الدراسات الأخرى التي تزيدها تعمقا وتكون امتدادا لها.

المعاجم والقواميس:

01. دليل سياسة جمعيات المكتبات الأمريكية ALA يحدد المعايير كسياسات تصف القيم المشتركة ومبادئ أداء المكتبة.
02. عبد الفتاح قاري ، عبد الغفور .معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات انجليزي – عربي ، مكتبة الملك فهد الوطنية : الرياض، 2000
03. قاموس اعلم .قاموس الكتروني متخصص في علوم المعلوم متاح على الرابط:
[http:// infotaibah . weebly.com](http://infotaibah.weebly.com)
04. محمد السيد، علي. موسوعة المصطلحات التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة: عمان ، 2011 ،
05. ABCOCLLO :Explore. Connect – understand متاح على الرابط:
www.abc.clilo.com قاموس أودليس متخصص في مصطلحات علم المكتبات باللغة الانجليزية

كتب باللغة العربية :

06. عبد الحافظ ، محمد سلامة .خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع: عمان ، 1997
07. عبد الهادي ، محمد فتحي .الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. دار الجوهرة للنشر والتوزيع: القاهرة، 2015
08. عبيدات ، محمد ؛ أونصار ، محمد .منهجية البحث العلمي .القواعد والمراحل والتطبيقات .ط.2. دار وائل للنشر، 1999
09. عبيدات ، ذوقات .البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع: عمان، 2001
10. عبيدات ، ذوقان؛ عدس ، عبد الرحمان .البحث العلمي : أساسياته النظرية وممارسته العلمية .دار الفكر المعاصر: سوريا
11. عليان ، ربيحي مصطفى .خدمات المعلومات .دار صفاء للنشر والتوزيع: عمان، 2010
12. عليان ، ربيحي مصطفى .البحث العلمي أسسه- مناهجه وأساليبه وإجراءات بين الأفكار الدولية .جامعة البلقان الدولية: الأردن

13. عليوي، محمد عودة؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية –الجامعية – المتخصصة –العامة –المدرسية). الوراق للنشر والتوزيع، 2007
14. عمرو الغراوي، رحيم يونس. مقدمة في منهج البحث العلمي. دار الدجلة:الأردن
15. ضامن، منذر. أساسيات البحث العلمي. دار المسيرة للنشر والتوزيع:الأردن
16. لانكستر، ويلفرد. نظم استرجاع المعلومات. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة، 1979
17. لانكستر، ف.و. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. مطبوعات مكتبة الملك عبد العزيز، ط.2:الرياض، 1996
18. وائل رفعت، علي محمد. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر: القاهرة، 2014
- مراجع باللغة الأجنبية:

19. Information and Documentation – library performance : international organization for standardization : indicators .2eme .ed,2008

20.Renard ,Pierre-yves ,les normes iso 2789 et iso 11620 des outils en evaluation pour l’observation et l’evaluation de la statistique et des etudes economiques ,2010

الرسائل الجامعية:

21. بركات، منال . التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر:بسكرة، 2019
22. بن حاوية، يمينة، جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر . أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات والعلوم الوثائقية:قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية.الجزائر، 2014
23. بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلام:تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات . رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص اعلام علمي وتقني، 2006
24. صالح، مريم؛ زناش، أمال. مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية على الخط: دراسة تقييمية. مذكرة ماستر:قسم علم المكتبات:قالمة، 2019
25. فوغالية، صبرينة. واقع انضمام المكتبة الجزائرية إلى الفهرس العربي الموحد ومساهمتهما من خلاله في ارساء نظام معلومات عربي:دراسة ميدانية بالمكتبة الوطنية و الجزائرية ومكتبة جامعة

- الجزائر 1 مذكرة ماجستير في علم المكتبات تخصص المعلومات الالكترونية، والافتراضية
واستراتيجية البحث عن المعلومات: قسم علم المكتبات. قسنطينة، 2012
26. محمد جبين، عبد الوهاب. تقييم الأداء في الادارة الصحية بمديرية الشؤون الصحية
بمحافظة الطائف. استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في جامعة s.t.clements
العالمية تخصص إدارة صحية. سوريا، 2009
- الوابوغرافيا:**
27. العمران، حمد بن ابراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة
لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة الملك فهد الوطنية. مج.16. ع.1، 2009
28. اللجنة العلمية والمعلومات. المكتبات والمعلومات. مج.1. مكتبة الملك فهد الوطنية
:الرياض، 2007
29. بن سالم، أميرة. متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم
البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. مجلة cybrarians على الخط 2019،
ع.55. متاح على العنوان: [http:// cybrarians journals /info /index](http://cybrariansjournals.info/index)
تاريخ الاطلاع: 15 03 -2020 على سا 11:15
30. عبد الرزاق، جنان صادق. استخدام الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا
لمعيار ISO برقم 11620. ع.2، 1، 2011
31. عبد العاطي، أسامة غريب. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: الوطنية - الأكاديمية -
العامة - المدرسية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، أكتوبر 2014. متاح على الرابط:
<http://ww.academia.edu> أطلع عليه يوم 16 فيفري الاحد على سا. 14:34، 2020
32. عادل زيدان، أحمد. المكتبات في عصر ثورة المعلومات. معايير إيزو في مجال المكتبات والتوثيق.
زاد المكتبي متاح على الرابط:
[Arablibrariannent .blogspot.com](http://Arablibrariannent.blogspot.com)
اطلع عليه يوم الأحد 24-02 على سا. 13:10، 2020
33. زميري، خولة. علم المكتبات والمعلومات. الهيئات والمنظمات الدولية المصدرة للمعايير
والتقنيينات [ISO-IFLA-AFNOR] اطلع عليه يوم الخميس 26 نوفمبر على سا 11:12،
2020
34. طالب زوقار، سميرة؛ عبد الاله عبد القادر. التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات
في المكتبات الجامعية الجزائرية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران

35. محاضرة في أسس الاختيار وتنمية المجموعات. دار الثقافة العلمية الاسكندرية. جامعة الأزهر
كلية التربية، شعبة المكتبات وتكنولوجيا التعليم، 2000
36. يسرية، زايد. المعايير الدولية والمكتبات (من الانشاء حتى قياس الأثر). مكتبة مصر العامة
، جامعة القاهرة
37. التعريف بجامعة الشلف . متاح على الرابط: <http://www.univ-chlef.dz> اطلع عليه يوم
13 ماي الأربعاء على سا. 17:15، 2020
38. موقع منظمة الايزو Iso 11620,2008 (Fr) information et documentation
[على الخط]. متاح على الرابط < www.iso.org > تاريخ الاطلاع 2020-06-05 على سا. 13:53