



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم إنسانية

التخصص: إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق .

العنوان: قياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتماد

معييار ISO11620

دراسة ميدانية ب: مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

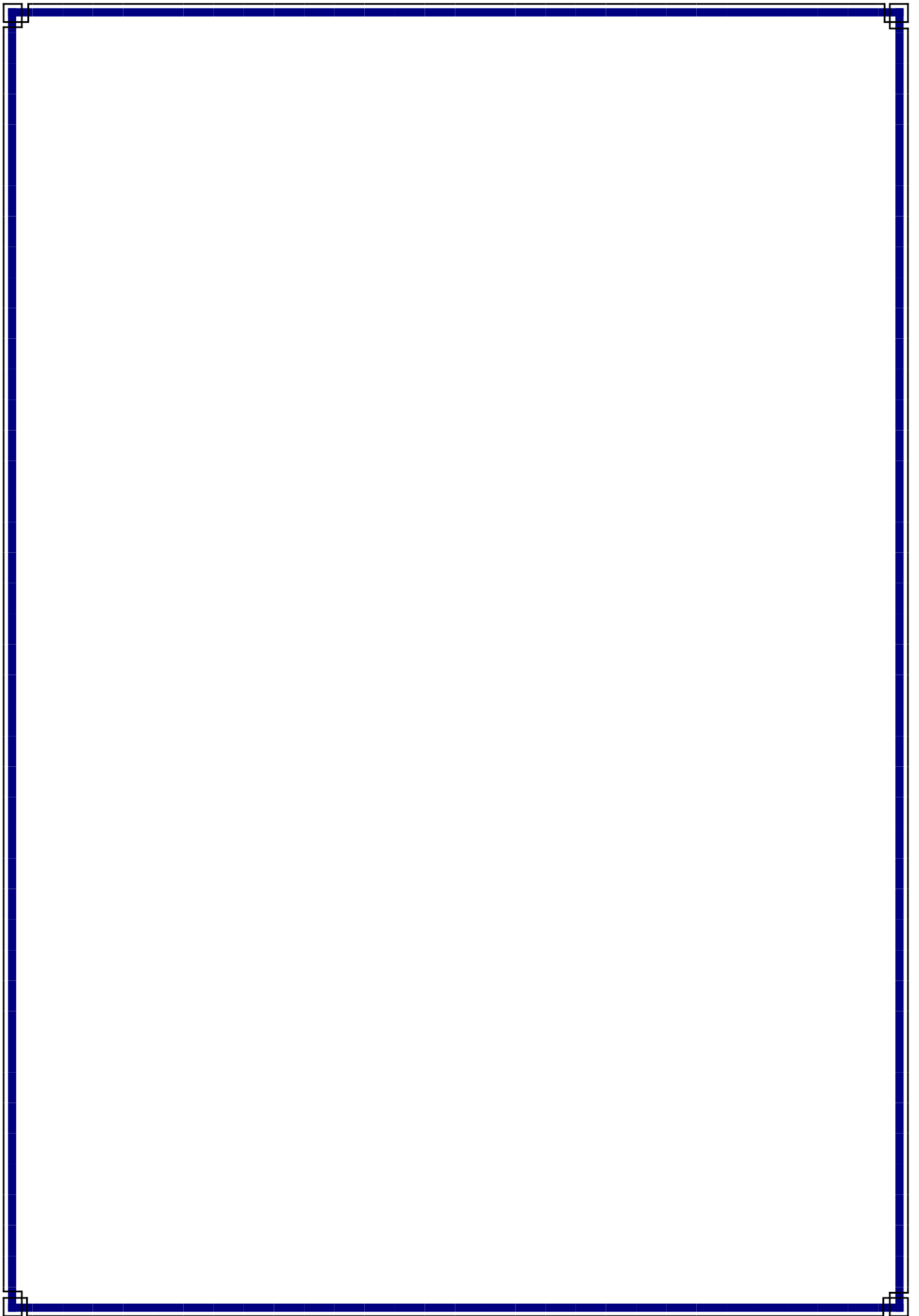
دفعلة: 2018

إعداد الطالب (ة): حسيبة بومعقودة إشراف الأستاذ(ة): ليليا زيات

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. هند علوي	أستاذة محاضر -أ-	رئيسا
أ. ليليا زيات	أستاذة مساعدة -أ-	مشرفا ومقررا
أ. عائشة شفرور	أستاذة مساعد -أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2017



## شكر و تقدير

أحمد الله عز وجل على رعايته وتوفيقه على إتمام هذا العمل

وأتقدم بكل احترامي وتقديري إلى من كانت لي دعما وسندا إلى الأستاذة القدوة

**ليلىا زيات** أشكرها جزيل الشكر على ما قدمته لي من نصائح وتوجيهات

قيمة التي ثمرتها إتمام هذا العمل بفضل الله ثم فضلها ، ويمثابة مثلي الأعلى .

و كما أشكر وافر الشكر لجنة المناقشة كل باسمه الدكتورة **هند علوي** و الأستاذة

**عائشة شفرور** .

كما أقدم شكري إلى كل من أعانني وقدم لي يد المساعدة في إثراء هذه الدراسة.

الإهداء:

إلى جرع الكأس فارغا ليستقيني قطرة الحب.

إلى من كان أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك من دربي ليمهد لي طريق العالم

إلى القلب الكبير (والدي العزيز)

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى من رعتني الحب وياسم الشفاء

القلب الناصع بالبياض (والدتي وجدتي) الحبيبتين

إلى القلب الطاهرة والرقية والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي (إخوتي) والكتكوتين الصغار. (تقوى

- سالم)

إلى الروح التي سكنت روعي فلان ألان تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض

بحر واسع معمق هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة ليضئ القنديل الذكريات الإخوة البعيدة إلى الذين

اجتبتهم وأحبوني (أصدقائي وصدقائي)

قائمة المختصرات :

اللغة العربية :

(ايزو) : المواصفات القياسية الدولية .

(اعلم) : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات .

اللغة الأجنبية:

(ISO) : International Standardization Organization .

(AFLI) : Arab Federation For Libraries and Information .

## قائمة المحتويات

	قائمة المحتويات
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة المختصرات
أ-ب	مقدمة عامة
الباب الأول : الجانب النظري والمفاهيمي	
الفصل الأول : مرتكزات الدراسة	
12	تمهيد
12	1. إشكالية الدراسة
13	2. تساؤلات الدراسة
14	3. فرضيات الدراسة
14	4. أهمية الدراسة
15	5. أهداف الدراسة
15	6. أسباب اختيار الدراسة
16	7. الدراسات السابقة
18	8. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية	
22	تمهيد
22	1/ جودة الأداء
23	1.1 مفهوم جودة الأداء
24	2.1 أهمية جودة الأداء
24	3.1 خصائص جودة الأداء
25	4.1 أساليب جودة الأداء
26	2 / المكتبات الجامعية
26	1.2 مفهوم المكتبات الجامعية
27	2.2 أهمية المكتبات الجامعية

28	3.2 أهداف المكتبات الجامعية
29	4.2 وظائف المكتبات الجامعية
30	5.2 خدمات المكتبات الجامعية
34	3/ جودة الأداء في المكتبات الجامعية
34	1.3 مفهوم جودة الأداء في المكتبات الجامعية
35	2.3 دوافع تطبيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية
36	3.3 مراحل تطبيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية
38	4.3 فوائد تطبيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية
39	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : قياس أداء في المكتبات الجامعية و معاييرها	
41	تمهيد
41	1/ قياس أداء في المكتبات الجامعية
42	1.1 مفهوم قياس الأداء في المكتبات الجامعية
42	2.1 أهمية قياس الأداء في المكتبات الجامعية
43	3.1 أسباب قياس الأداء في المكتبات الجامعية
44	4.1 أهداف قياس أداء في المكتبات الجامعية
44	5.1 مؤشرات قياس أداء في المكتبات الجامعية
46	6.1 خطوات جودة الأداء في المكتبات الجامعية
49	2/ معايير قياس أداء في المكتبات الجامعية
50	1.2 معيار LIBQUAL+
52	2.2 معيار اعلم
54	3.2 ISO 9000 في المكتبات
56	4.2 معيار ISO 14000 في المكتبات
58	5.2 معيار ISO 11620 تقييم الأداء للمكتبة
69	خلاصة الفصل
الباب الثاني : الإطار الميداني	
الفصل الرابع : إجراءات الدراسة ، تحليلها ونتائجها	
71	تمهيد
71	1/ جودود ( مجالات ) الدراسة

71	1.1 الحدود الجغرافية
71	2.1 الحدود البشرية
71	3.1 الحدود الزمنية
72	/2 التعريف بمكان الدراسة
74	/3 منهج الدراسة وأدواتها وإجراءاتها
74	1.3 المنهج
74	2.3 مجتمع الدراسة
74	3.3 أساليب تجميع البيانات
75	/4 تحليل بيانات الدراسة ونتائجها
75	1.4 المحور الأول: الموارد والوصول والبنية التحتية
81	2.4 المحور الثاني : الاستعمال
88	3.4 المحور الثالث : الكفاءة
92	4.4 المحور الرابع : القدرات والتطورات
95	/5 النتائج العامة للدراسة
96	/6 النتائج على ضوء الفرضيات الدراسة
98	خاتمة
99	قائمة المصادر والمراجع
105	قائمة الجداول
106	الملاحق
	الملخص



تعتمد المكتبة على العديد من المهارات للارتقاء بمستوى ما تقدمه من الخدمات ، الأمر الذي يتطلب منها تسخير كافة إمكانياتها ، سعياً لتلبية حاجات روادها من أساتذة وطلبة وباحثين للوصول إلى ما تهدف إليه. لذلك وجب عليها زيادة كفاءتها وتحسين مستوى أدائها ، فهي الخطوة الأساسية نحو تحسين خدماتها و تلبية احتياجات مستفيديها. فكفاءتها تنعكس على كفاءة الجامعة والمجتمع ككل، ولذا فإن موضوع قياس الأداء بالمكتبات الجامعية يهدف إلى التطوير والنمو ، ومساعدة الجامعة في توجيهها إلى الكشف عن نقاط القوة ونقاط الضعف في المكتبة. ولقياس الأداء في المكتبات الجامعية عدة طرق وأساليب علمية ، ومن أبرز هذه الطرق، المعيارية التي تضعها المكتبات الجامعية لنفسها أو بتبنيها معايير تصدر عن هيئات متخصصة مثل منظمة التقييس العالمية ISO و الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات و غيرها من المنظمات الأخرى .

والدراسة الحالية تهدف إلى تسليط الضوء على قياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة و محاولة تطبيق معيار ISO11620 لمعرفة مستوى أدائها. ومن أجل الإلمام بالموضوع قسمت الدراسة إلى بابين الأول نظري و الباب الثاني ميداني تضمن الباب الأول من الدراسة النظرية ثلاثة فصول .

الفصل الأول: الفصل المنهجي والذي تضمن إشكالية الدراسة ، تساؤلات الدراسة ، الفرضيات الدراسة

وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة والدارسات السابقة وضبط مصطلحات الدراسة .

أما الفصل الثاني بعنوان ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية تصمن مفهوم جودة الأداء ، أهميتها ،

خصائصها ، أساليب جودة الأداء ، المكتبات الجامعية ، مفهومها ، أهمية المكتبات الجامعية ، أهدافها ، جودة

الأداء في المكتبات الجامعية ، مفهومها ، دوافع تطبيق ، جودة الأداء في المكتبات الجامعية.

أما الفصل الثالث فكان بعنوان قياس الأداء في المكتبات الجامعية ومعاييره . تضمن مفهوم قياس الأداء في المكتبات الجامعية ، أهميته ، أسباب قياس الأداء في المكتبات الجامعية ، أهدافه ، مؤشراتته . معايير قياس الأداء في المكتبات الجامعية معيار LibQUAL، معيار اعلم ، ISO 11620 ، ISO9000.

أما الباب الثاني الممثل في الفصل الرابع فقد تضمن إجراءات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها و قد بينا من خلاله التعريف بمكان الدراسة ، الموقع ومبني مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مجالات الدراسة ، منهج الدراسة ، مجتمع الدراسة ، أساليب جمع البيانات وتحليل البيانات ونتائج الدراسة.

يتضمن هذا الفصل تحديد الإطار المنهجي الذي اعتمده في دراستنا هذه ، حيث قمنا بتحديد أساسيات موضوع الدراسة لإبراز أهميتها وأسباب اختيارنا للموضوع ، تحديد الإشكالية والفرضيات ، أهداف الدراسة ، إبراز الدراسات السابقة وإعطاء فكرة واضحة عنها.

### 1/إشكالية الدراسة:

إن جودة الخدمات عامل أساسي لنجاح المكتبات لدورها الفعال في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وضمان تلبية احتياجات المستفيدين ، هذه الجودة التي تخضع لمواصفات تستمد أسسها من مجموعة معايير قياسية تعمل على تقديم الخدمات للمستفيدين وغيرهم كما ونوعا. و تعتبر معايير قياس الأداء من أهم الطرق والأساليب المعتمدة في المكتبات فهي عبارة عن مؤشرات تعكس مستوى المخرجات ، وتبين نقاط القوة ونقاط الضعف في أداء الخدمات ، وبذلك تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة، ولقد اجتهد في إعدادها وتطويرها مختصون لتكون ملائمة لجميع أنواع المكتبات. لذلك فقد اتجهت المكتبات الجامعية لاستخدام هذه المعايير في قياس أدائها ومستوى خدماتها المقدمة.

إن قياس الأداء في المكتبات الجامعية تم إعدادها في المكتبات؛ باجتهادات شخصية للمتخصصين واستخدامها محليا ومنها ما كانت ثمرة اجتهاد الجمعيات والمنظمات الدولية. واعتمد في إعدادها على تجارب في مجال المكتبات ومن بين أهم المعايير التي عرفت على الساحة الدولية فاستخدمتها المكتبات الجامعية لقياس أدائها معيار اعلم، معيار LibQUAL، ومعايير ISO 9000؛ ISO 11620؛ ISO 14000. و رغم المحاولات التي تقوم بها المكتبات الجامعية لاستخدام هذه المعايير إلا أنها مازالت محاولات محدودة للغاية بالنظر للدراسات التي تم الحصول عليها، رغم أهمية المعايير في ضبط خدمات المكتبات.

ويعد القيام بدراسة استطلاعية على مستوى مكتبات جامعة العربي التبسي تبسة منها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبين عدم اعتمادها على تطبيق هذا النوع من المعايير في تقييم جودة الأداء لديها، بالرغم من كونها بحاجة ماسة لذلك ، و عليه فإننا نجد أنه من الضروري الإهتمام بهذا المجال. و في هذا السياق إختارنا معيار ISO 11620 الصادر عن المنظمة العالمية للتقييس الذي يعرف بإمكانية اعتماده في جميع أنواع المكتبات لتطبيقه في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للاطلاع على مستوي أدائها و للإجابة عن التساؤل التالي:

ما هو مستوى الأداء في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي بتبسة ؟

### 2/ تساؤلات الدراسة

تتضمن دراستنا الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما المقصود بجودة الأداء في المكتبات الجامعية ؟
- ما هي معايير قياس الأداء التي يمكن تطبيقها في المكتبات الجامعية ؟
- ما هي المؤشرات التي يشتمل عليها المعيار ISO11620 ؟
- ما هو واقع قياس جودة الأداء في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ؟
- إلى أيّ مدى يتطابق مستوى الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مع معيار ISO 11620 ؟
- ما هي الصعوبات التي قد تعترض تطبيق معيار ISO11620 في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

بشكل عام عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطة ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة. وبالتالي فإن الفرضية عبارة عن حدس أو تكهن يضعه الباحث كحل ممكن ومحتمل لمشكلة الدراسة.<sup>1</sup>

و لقد افترضنا:

- الفرضية الأولى: إن قياس جودة الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية غائب تماما عن إجراءات تسييرها.
- الفرضية الثانية: إن مستوى الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية متواضع جدا إذا ما قورن بما ينص عليه المعيار المطبق.
- الفرضية الثالثة: يواجه تطبيق معيار إيزو 11620 بعض الصعوبات المتمثلة في نقص الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة و نقص البيانات التي يحتاجها قياس مؤشرات المعيار.

#### 4/ أهمية الدراسة :

تبرز أهمية دراستنا من أهمية قياس الأداء لتوفير الجودة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسه ، ويمكن إجمال أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- ✓ إثراء مجال المكتبات بدراسات تهتم بواقع القياس فيها و أساليبه وتبيين ابرز المعايير المستخدمة؛
- ✓ تساهم عملية قياس الأداء بمعرفة نسبة التقدم المحقق مقارنة بنتائج عمليات قياس للدراسة ؛
- ✓ تساهم عملية قياس الأداء في اتخاذ القرارات مبنية على الأدلة وليس على الافتراضات؛
- ✓ توجيه نظر مسؤولي المكتبات الجامعية ودوره في تحسين جودة الأداء.

<sup>1</sup>عتيم ، عثمان محمد و عليان رحبي مصطفى .مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق .عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ،2000. ص.96.

5/أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي :

- ✓ تقييم الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باستخدام مقياس ISO11620
- ✓ التعريف بمعيار ISO 11620 .
- ✓ توضيح قيمة قياس الأداء في المكتبات الجامعية .
- ✓ بيان أهم المعوقات التي تعترض تطبيق معيار ISO 11620.

6/أسباب اختيار الموضوع:

في الحقيقة هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار الموضوع و هي:

أسباب موضوعية :

- قلة المواضيع التي تناولت قياس الأداء في مكتبات الجامعة باعتماد معيار ISO11620 حسب مبلغ علمنا.
- الرغبة في قياس جودة الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة العربي التبسي
- تبسه بتطبيق مؤشرات المعيار ISO11620.
- بيان نقاط القوة والضعف في خدمات المكتبة .

أسباب ذاتية :

- اكتساب المهارات والخبرة في تطبيق معايير قياس الجودة
- بيان مستوى الأداء بمكتبة كليتنا

7/ الدراسات السابقة :

▪ الدراسة الأولى: دراسة عبد الرزاق جنان صادق

تحت عنوان استخدام تقييم الأداء العام بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ISO11620 .

هي عبارة عن مقال منشور في المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات ، جاءت إشكالية الدراسة للتحقق من جودة الأداء العام و الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ISO و قد توصلت الدراسة إلى وجود انخفاض في مستوى تقييم الأداء العام للمكتبات بشكل عام مقارنة مع متطلبات أو مؤشرات المواصفة الدولية ISO 11620.<sup>1</sup>

▪ الدراسة الثانية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات.

تحت عنوان الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة

تضمنت إشكالية الدراسة معرفة مدى تطبيق المكتبات العامة بولاية قسنطينة للمعايير والمواصفات العلمية الموضوعية لتنظيم هذا النمط من المكتبات ، و لقد توصلت الدراسة إلى أن وجود نقص الإمكانيات والكفاءات المتمثلة في انعدام روح المبادرة ومحاولة التحسين والتطوير في مختلف المكتبات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الرزاق ، جنان صادق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ISO11620 . المجلة العراقية

للمكتبات والمعلومات .العراق : د.ن، مج 12 . ع 21 .

<sup>2</sup> محمد، رحابلي. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة.مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستر، جامعة منتوري ، قسنطينة،

. 2005

### ▪ الدراسة الثالثة :دراسة لنيل شهادة الدكتوراه

تحت عنوان: قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية.

جاءت إشكالية لمعرفة مدى جودة خدمات المعلومات في المكتبات وتلبيتها لاحتياجات المستخدمين ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض وتقويم جودة تلك الخدمات ، ولتحديد مواطن القوة والتقصير فيها والخروج لبعض المقترحات ، وكما توجهت الدراسة لعينة من فئة العاملين في المكتبات الطبية بمدينة الرياض ، توصلت الدراسة إلى عدم وجود فعالية في قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية وان هناك نقص في تأهيل العاملين.<sup>1</sup>

### ▪ الدراسة الرابعة :مقال منشور في مجلة المكتبات والمعلومات العربية

تحت عنوان: دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدول الإمارات العربية المتحدة باستخدام مواصفة ISO11620 الخاصة بمؤشرات أداء المكتبات.

هدفت هذه الدراسة لتقييم تطبيق واستخدام مؤشرات الأداء حسب مواصفة ايزو 11620 في قياس أداء الخدمات المكتبية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية ، توصلت الدراسة إلى أن ثقافة التقييم لم تكن موجودة في المكتبة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> السليمي ،نهلة بنت محمد بن عبد الله . قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية دراسة مقدمة إلى قسم المكتبات والمعلومات في كلية العلوم الاجتماعية الإمام محمد بن سعود الإسلامية . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات، الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض ،2009.

<sup>2</sup> جرجيس،جاسم محمد وعماد محمد أبو عبد . دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدول الإمارات العربية المتحدة باستخدام مواصفة ISO11620 الخاصة بمؤشرات الأداء المكتبات.مجلة المكتبات والمعلومات العربية. الإمارات العربية المتحدة ، الإمارات. 2017. مج37،ع1.



▪ الدراسة الخامسة :مقال منشور في مجلة RISI

تحت عنوان: أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية بعض المفاهيم النظرية مع التعريف لتقنيين ISO 11620 الخاصة بتقييم المكتبات.

هدفت الدراسة إلى التأكيد على تقييم الأنظمة الوثائقية باعتماد معيار ايزو 11620، وتوصلت إلى أن التقييم من بين الطرق التي اعتمدها أنظمة التوثيق لقياس أنشطتها ومراقبة أدائها ومعرفة ما إذا كانت الخدمات التي توفرها للمستفيدين هي خدمات ذات جودة و نوعية أو غير ذلك، لأن معرفة هذا العنصر للمكتبيين أمر ضروري <sup>1</sup>.

### 8/ تحديد المفاهيم و مصطلحات الدراسة:

#### جودة الأداء :

وتعني كلمة الجودة كون الشيء جيدا أو درجة الامتياز أو المطابقة للمتطلبات المواصفات أو مجموعة خواص المنتج أو الملائمة للاستخدام أو الخلو من الأخطاء أو مدى تلبية حاجات المستفيد ودرجة رضائه، وقد عرفت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية ISO الجودة بأنها مجمل الخواص والخصائص لمنتج ما أو خدمة ما التي تظهر في قدرتها على تلبية احتياجات محددة ومضمونة للمستفيد سعيا لإرضائه<sup>2</sup>.

أما الأداء يدل على تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>عابد، مخلوف. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية بعض المفاهيم النظرية مع التعريف لتقنيين ISO 11620 الخاصة بتقييم المكتبات. مجلة RIST. جامعة ابن خلدون ، تيارت ، مج 19 ع 2.(د.ت).

<sup>2</sup> دينا، محمد و فتحي، عبد الهادي .معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية دراسة تحليلية . المؤتمر الخامس و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات \_ اعلم \_ بالتعاون مع دار الكتب الوطنية -تونس:دار الكتب الوطنية .2014. ص. 1215.

<sup>3</sup>الداوي، الشيخ .تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث.2010، ع7. الجزائر : جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، ص. 217.

ارتبط معنى الجودة لغة بالأداء أي العمل بصفة أكثر من حسنة أي جيدة كما تعتبر الجودة حكم قيمي على أداء عمل معين بالصفة والهيئة المطلوبة طبقا للمعايير والقواعد المتعارف عليها.<sup>1</sup>

و يعرف جودة الأداء على أنها دراسة تحليلية لأداء المنظمة لعملها وذلك للحكم على مدى نجاحها وتحديد مستوى كفاءتها بأعمالها الحالية وأيضا الحكم على إمكانيات النمو والتطور للمنظمة مستقبلا.<sup>2</sup>

### قياس الأداء :

يعتبر قياس الأداء من أهم العمليات فبدونه لا يمكن القيام بعملية الرقابة ، وتحديد قيمة الشيء بمقارنته بمعيار متفق عليه ويعني ذلك أن القياس هو مقارنة الشيء المراد قياسه في منظمة ما بمؤشرات المعايير.<sup>3</sup>

قياس الأداء هو طريقة منظمة لتقييم المدخلات والمخرجات والعمليات الإنتاجية في المنظمات ، كما يعتبر أداة لتطبيق إستراتيجية أي منظمة ونظاما يساعد مديرها في القرارات السليمة من خلال الاعتماد عليها كأداة اتصال ، ونظام لقياس أداء الإدارات والموظفين . كما تعتبر أداة تضمن بأن تكون الأهداف والوظائف والإجراءات منظمة.<sup>4</sup>

**المعايير :** يمكن أن نعرف المعايير بأنها مجموعة من المقاييس التي وضعها عدد من الخبراء والمختصين بناء على تجارب معينة أصدرتها جهة ما، وتكون متاحة للجميع وتهدف إلى تحقيق منافع الجهات التي تطبقها من خلال التزامها بأعلى المواصفات القياسية المعمول بها .<sup>5</sup>

<sup>1</sup> الحداد، فيصل خدمات المكتبات الجامعة دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض: مكتبة الفهد الوطنية . 2003. ص130.

<sup>2</sup> نفس المرجع. ص1215.

<sup>3</sup> المركز الوطني لقياس أداء . (تمت الزيارة يوم 2018/03/10 على الساعة 13:00).

متاح على الرابط: <https://ae.linkedin.com/company/national-center-for-performance-measurement>.

<sup>4</sup> بادي ، سهام و بوعنقة ، سعاد . قياس فعالية الخطة الإستراتيجية من خلال قياس مؤشرات الأداء في المكتبات . المؤتمر الخامس و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات \_ اعلم \_ بالتعاون مع دار الكتب الوطنية -تونس: دار الكتب الوطنية، 2014. ص1182.

<sup>5</sup> شاهين ، شريف كامل و محمود ، أسامة السيد . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية . القاهرة : الاتحاد العربي للكتاب والمعلومات (اعلم) . 2013. ص. 11 .

المؤشر هو علامة يمكن ملاحظتها داخل المعيار ( إما كمية أو نوعية ) ونلجأ في الغالب إلى تحديد مؤشرات متعددة كي تبين مدى احترام المعايير.<sup>1</sup>

### معيار ISO11620(International Standardization Organization):

هو ناتج ووليد لمعيار ISO برقم 2789 إذ يمثل نقلة نوعية في مجال مؤشرات تقييم الأداء للمكتبة، يركز على أهم الجوانب الأساسية في معيار ISO برقم 2789 فقد نشرت اصدرته عام 1998 و توجد منه اصدرات جديدة هي معيار ISO برقم 11620 العام 2008، إذ تضمنت تعديلات وعناصر جديدة من خلال التقارير الفنية التي أنتجت و ذلك نتيجة للتغيرات الحاصلة في مفاهيم المكتبة واهتمام المكتبات بالخدمات التي تقدمها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص. 12.

<sup>2</sup> الزبير ، بلهوشات و محمد رحابلي . معيار ISO 11620 وتقييم أداء المكتبات : دراسة حالة كلية الهندسة المعمارية و العمران . المؤتمر الخامس للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم بالتعاون مع دار الكتب الوطنية . أعمال المؤتمرات ، تونس . 2014 . ص. 2311.



### تمهيد :

إن تحقيق جودة الأداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات في المكتبات الجامعية لم يعد خيارا يمكن أن تأخذ به أو تتركه هذه الفئة المتميزة من المكتبات ، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضه التغيرات في البيئة التي تحيط بها كذا سعيها للحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يمنحها مكانة متقدمة بين نظيراتها وقدرة على المنافسة ، وضمان تشارك المعرفة ، وتوحيد الجهود. هذا ما سنبينه في هذا الفصل.

### 1/ جودة الأداء:

إن ضمان جودة الأداء في قطاع المكتبات ومراكز المعلومات ضروري جدا نبين مفهومه في العناصر التالية.

### 1.1 مفهوم جودة الأداء :

لقد اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب، حيث عرفها البعض بأنها الأداء بالمستوى الذي يتوقعه العملاء، والبعض الآخر عرفها بأنها تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات.<sup>1</sup>

وعرفت أيضا بأنها تقديم السلع والخدمات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء بحيث تتوافق معها توافقا متناسقا ومنسجما.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سعيد، سمير مدحت . قياس خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت العراق . ماجستير .

مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية . 2008 . مج 14 . ع 2 . ص . 288 .

<sup>2</sup> عباس، هشام عبد الله . قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة . مجلة

مكتبة فهد الوطنية . مج 11 . ع 1 . 2000 . ص . 37 .

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

كما تعرف منظمة ISO الجودة بأنها مجموعة السمات والخصائص لمنتج أو الخدمة والتي تجعلها قادرة على تلبية احتياجات العملاء سواء المنصوص عليها أو الضمنية.<sup>1</sup>

أما الأداء فيعرفه قاموس البنهاوي على أنه قدرة الموظف المكتبي أو غيره على انجاز الأعمال والمهام الموكلة إليه في ظل الظروف الواقعية والإمكانات المتاحة. وجودة الأداء هي معايير قابلة للقياس، تقيّم أداء المؤسسة في مجالات محددة ومعرفّة، وتزوّد بأداة لقياس مدى النجاح الذي تم تحقيقه في أهدافه وغاياته.<sup>2</sup>

جودة الأداء هي عبارة عن تحديد النتائج المطلوب التوصل إليها من خلال تحليل البرامج والخطط المختلفة، وما يتطلبه من أداء ضروري لتحقيق هذه النتائج.<sup>3</sup>

وتعرف جودة الأداء كذلك على أنها عبارة عن كافة الجهود العلمية والفنية والإدارية التي تبذل، والتي تتضح بصورة ملموسة يمكن ملاحظتها من خلال شواهد و أدلة محددة ، وواقعية في كافة الممارسات الفعلية بتنفيذ جميع الأنشطة والمهام والمسؤوليات ، بالأساليب والطرق والوسائل المناسبة و المتفق عليها وفي الوقت المناسب بالتنوع والكفاءة والفعالية المناسبين وفق معايير ومؤشرات ، وقواعد تقدير متفق عليها ، ومع ضمان استمرارية تحقيق ذلك.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> غزال، عادل . قياس جودة خدمات مكتبات المطالعة العمومية بولاية تبسة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة أنموذجاً. أعمال الملتقى الوطني الأول حول : واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمات النوعية للمستفيد. تبسة : دار السعيد للنشر والتوزيع . 2013.ص. 220.

<sup>2</sup> الشامي ، محمد احمد . قاموس البنهاوي لمصطلحات المكتبات والمعلومات انجليزي . عربي . القاهرة : دار الفكرية العربي ، 1990. ص. 36.

<sup>3</sup> توفيق، عبد المحسن. تقييم الأداء. القاهرة : دار النهضة العربية ، 1997. ص. 13.

<sup>4</sup> عقلي ، عمر . المنهجية المتكاملة للإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، 2001.ص. 17.

### 2-1 أهمية جودة الأداء:

تكمن أهمية جودة الأداء فيما يلي:

1/ تحرير العمل من الأخطاء ، أو عمل الأنشطة بطريقة صحيحة ؛

2/ التوافق الدائم مع متطلبات المستفيدين وتحقيق رضائهم ؛

3/ زيادة كفاءة الخدمات التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات؛

4/ رفع مستوى الأداء في المكتبات ومرافق المعلومات؛

5/ حقل بيئة مناسبة تؤدي للرضا المستفيد والعاملين في المكتبات ومرافق المعلومات؛

6/ تمكن الإدارة من تحديد المشكلات والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا في مرافق المعلومات.<sup>1</sup>

### 1- 3 خصائص جودة الأداء :

تتميز جودة الأداء بعدة خصائص تعمل إدارة المكتبة أو مرافق المعلومات على تحديدها حتى يمكنها الحكم على مستوى جودة الأداء الفعلي. وتمثل هذه الخصائص الأهداف التفصيلية التي يتم التوصل إليها في مرحلة التخطيط الاستراتيجي بعد تحديد رسالة المكتبة واستراتيجيتها وأغراضها العامة . ترتبط خصائص جودة الأداء في المكتبة أو مرافق المعلومات:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> دينا، محمد و فتحي عبد الهادي. نفس المرجع. ص.1218.

<sup>2</sup> محمد ، محمد الهادي . توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2008. ص. 216.

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

- النتائج المطلوب التوصل إليها من حيث الكم والجودة والكيف والنوعية.
- التكاليف المباشرة وغير المباشرة .
- الموارد البشرية والمادية المستخدمة في أداء المهام والوظائف والعمليات المختلفة.<sup>1</sup>

### 4-1 أساليب تطبيق جودة الأداء:

- أسلوب التقييم الذاتي: وهي عملية تقوم بها وحدة ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسة نفسها على ضوء الضوابط والمعايير المحددة في دليل التقييم الذاتي.
- أسلوب التقييم الخارجي: وهي عملية تقوم بها جهة خارجية يكلفها المكتب التنفيذي لضمان الجودة والاعتماد في الاتحاد أو أية جهة خارجية أخرى وتعمل على تقييم المكتبة في ضوء ضوابط ومعايير تحديد من قبل الجهات الخارجية .
- أسلوب المقارنات المرجعية: وهي عملية مستمرة ومنظمة تجرى لمقارنة نتائج أداء عمل المؤسسة مع نتائج العمل نفسه في المؤسسة أخرى من الاختصاص من نفسه مع الأخذ بالاعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية والوظائف التي تقوم بها المؤسسة.
- تقييم الإقران: ويعني عملية مشاركة ومساهمة أساتذة الجامعات والباحثين والممارسين المهنيين في إصدار الأحكام أو إعطاء النصائح أو إصدار القرارات بشأن اقتراح برامج أكاديمية جديدة ، أو الاستمرار في القائم منها أو تعديلها، وهو يعد احد أشكال التقييم الداخلي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع . ص. 216.

<sup>2</sup> الحاج ، فيصل عبد الله ، مجيد ،سوسن شاكر ، جريسات ،الياس سلميان . دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية . عمان : الأمانة العامة للاتحاد الجامعات العربية ، 2008.ص.21.



## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

- الجودة الشاملة: ويقصد بها تقييم جودة المؤسسة كمنظومة متكاملة شاملة كل مكوناتها وأبعادها ومجالاتها وهي عملية مراقبة مستمرة لمدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة ومستوى الجودة الذي حققته أو تعمل على تحقيقه مقارنة بالمستوى الوطنية والعربية أو الدولية.
- الاعتماد: هي وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية وفق ما يتفق عليه مؤسسات التقييم، وبعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة، وتسيير سبل الاعتراف بها في الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس.<sup>1</sup>

### 2/ المكتبات الجامعية:

تعد المكتبات الجامعية مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة المجتمع من طلبة وأساتذة وباحثين ،وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وإعداد بحوثهم العلمية وذلك من خلال توفير احتياجاتهم.

### 1-2 مفهوم المكتبات الجامعية

ورد في قاموس علم المكتبات والمعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار، ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة ، وأعضاء هيئة التدريس و الكليات أو الأقسام بالمعلومات و تلبية احتياجات البحث العلمي و المناهج الدراسية<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص. 22.

<sup>2</sup> عودة ، عليوى محمد و المالكي، مجيل لازم . المكتبات النوعية : الوطنية الجامعية المتخصصة العامة المدرسية . عمان : مؤسسة الوراق

للنشر والتوزيع ، 2006.ص. 31.

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

تعريف حسن الحداد فيصل في كتابه ( خدمات المكتبات الجامعية السعودية ) ، بأنها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات المطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية البصرية وتسهيل استخدامهم<sup>1</sup>. وتعرف بأنها هي مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتمييزها بالطرق المختلفة ( الشراء والإهداء والتبادل والإيداع ) وتنظيمها فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن ، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية ، كخدمات الإعارة والمراجع و الدوريات والتصوير والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية ، والربط الانتقائي للمعلومات ، والخدمات الآري المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات<sup>2</sup>.

### 2-2 أهمية المكتبات الجامعية :

تعد المكتبات الجامعية أساسية من ركائز التعليم في الجامعة لما لها أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة و الأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم لذا فإنها تحضرا باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرارات فمعظم الجامعات تقوم بتقديم نشاطات في تشجيع البحث العلمي دعم المناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها . وأنواعها المختلفة سواء أكانت هذه المصادر تقليدية أو الكترونية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> حسن ، الحداد فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2009 . ص. 83.

<sup>2</sup> المدادحة ، احمد نافع ، مطلق حسن محمود . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2014 . ص. 13.

<sup>3</sup> نفس المرجع . ص. 32.

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

وعليه فإن أهمية المكتبات الجامعية تتمثل في ما يلي :

- تعمل على تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
- تعمل على تشجيع النشر العلمي ( بحوث ودراسات ) وكتب وغيرها .
- تساهم في بناء الفكري للمجتمع.
- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحة للاستعمال تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة .
- تقديم الخدمات المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي وغيرها.
- التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.<sup>1</sup>

### 3.2 أهداف المكتبات الجامعية :

ولكي نحدد أهداف المكتبات الجامعية لابد لنا أولاً من فهم عميق لدور الريادي الذي تلعبه الجامعة في المجتمع الذي يمس الناحيتين الثقافية والتعليمية ، من أجل خدمة أهداف الأمة القومية والاجتماعية والسياسية وغيرها حيث تقوم الجامعة بالتعليم وإكساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم للاتجاهات الايجابية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الدياس ، احمد عبد الرحيم . المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار دجلة ، 2008. ص. 91.

<sup>2</sup> نفس المرجع . ص. 90.

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

ويمكن حصر أهداف المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

- مساعدة العملية التعليمية في الجامعة .
- تشجيع البحث العلمي ودعمه.
- خدمة المجتمع .
- إيجاد قاعات دراسية للأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا .
- التركيز على بناء مجموعات حديثة وأنشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة
- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً بحيث تخدم الخدمات المكتبية جميع الكليات والأقسام.
- توظيف المكتبيين ذوي الكفاءات العالية والحاصلين على تخصصات في مختلف مجالات المعرف البشرية زيادة على تخصصهم في علم المكتبات والفهرسة و التصنيف.<sup>1</sup>

### 4-2 وظائف المكتبات الجامعية :

يمكن تلخيص وظائف المكتبات الجامعية وقدرتها على الاستجابة للاحتياجات الجامعة التي تخدمها في البنود

التالية :

- إدارة وتنمية المجموعات بها يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الاختيار والتزويد و التسجيل وغيرها من العمليات اللازمة لذلك.
- تنظيم تلك المجموعات وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف و كشف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها لضمان استخدامها للأجيال القادمة .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عميمور، سهام . المكتبة الجامعية ودورها في التطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بمكتبة جيجل . رسالة ماجستير . قسنطينة ، 2012 . ص. 18.

<sup>2</sup> احمد، بدر . المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي . ط4 . القاهرة : دار الغريب للطباعة و النشر والتوزيع . 2001 . ص. 31.

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

- تقديم الخدمات المكتبية واسترجاع المعلومات وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات الموجودة ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير خدمات المراجع فضلا عن خدمات استرجاع المعلومات المتخصصة.
- التعاون والتنسيق وذلك الاستفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكات المعلومات الوطنية .
- البحث والتصوير وتعليم استخدام المكتبة وهذه الوظيفة مهمة عملية أكاديمية ومهنية يقوم بها أمناء المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العمل المكتبي والارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي والمعلوماتي و التوثيقي، ويدخل هنا أيضا دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبة بحيث تأتي الخدمات مستجيبة لاحتياجات من المعلومات، وقد خصصنا فضلا عن تعليم استخدام المكتبة .
- تقديم خدمات للقراء بالنسبة لكيفية استخدام الموارد وإصدار النشرات والتعليم الفردي أو الجامعي للطلاب فضلا عن تقديم الوسائل التعليمية الأخرى.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسة العليا.
- إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعة عملية هامة يمكن إن يستفيد منها الباحثون.<sup>1</sup>

### 5-2 خدمات المكتبات الجامعية:

إن الهدف الأساسي والرئيسي من وجود إي مكتبة جامعية هو ما تقدمه لجميع المستفيدين على مستواها من خدمات متعددة وبأطيافهم المكتبة كما أننا لا نبالغ إذا قلنا أن المحرك الرئيسي لمدى نجاح أي مكتبة جامعية ، هو مدى قدرتها على أن توفر للقارئ الكتاب الذي يريده في الوقت الذي يحتاجه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص.31

<sup>2</sup> موسى، غادة عبد المنعم. دراسة في مكتبات المؤسسات التعليمية . الإسكندرية : دار الثقافة .1998. ص.229.

وتقدم المكتبة الجامعية كغيرها من المكتبات نوعين من خدمات المعلومات هما الخدمات الفنية أو (غير المباشرة) والخدمات العامة (المباشرة).

### أولاً: الخدمات الفنية technical services

يطلق على الخدمات الفنية أيضا مصطلح الخدمات غير المباشرة لأنها لا تتعامل مع المستفيدين مباشرة أو وجها لوجه ولكنهم يستفيدون من نتائجها. و تشمل هذه الخدمات على العمليات التالية :

■ التزويد : وهو مجموعة إجراءات فنية وإدارية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع كما تغطي أيضا اختيار الأوعية ووضع سياسة الاختيار وتقديم المجموعة واستبعاد المتقادم منها والتقليد وتسجيل الدوريات .....الخ

■ الفهرسة : وهي عملية إعداد أوعية المعلومات التي تحتويها المكتبة إعدادا فنيا لتكون في متناول القارئ بأيسر الجهد في اقل وقت ممكن، والفهرسة من العمليات المهمة والمعتمدة وتحتاج إلي المكتبي المؤهل ويتولى القيام بها المفهرس الذي يقوم بفحص أوعية المعلومات وإعدادها للقراء. و ينشأ عن هذه العملية الفهارس خاصة بمحتوي المكتبة ترشد القارئ.<sup>1</sup>

■ التصنيف : يمكن تعريف التصنيف بوجه عام بأنه العملية التي تقسم بها أية مجموعة من الموارد إلى مجموعات فردية بحيث تتكون كل مجموعة من وحدات صفات متجانسة تجعلها نوعا ما محددًا، بحيث ينتج عن ذلك فصل الموارد غير متجانسة تبعا لدرجة اختلافها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات . عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع . 2000 . ص.27.

<sup>2</sup> صالح .حسن عبد الله و إبراهيم، أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات : التزويد والفهرس و التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق ، 1999 . ص.09.

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

- التكشيف : هو عملية إعداد الكشافات وإعداد مداخل الكشاف التي تؤدي للوصول إلى المعلومات في مصادرها ،وتتضمن هذه العملية بإنجاز شديد ، فحص الوثيقة ، تحليل المحتوى وفق لمعايير محددة سلفا وتحديد مؤشرات المحتوى وإضافة مؤشرات المكان وتجميع المداخل الناتجة في كل متماسك.
- الاستخلاص: هو فن استخراج اكبر قدر من المعلومات المطلوبة في الوثيقة ،والتعبير عنها بأقل من الكلمات والاستخلاص ليس مجرد تلخيص لمحتوي الوثيقة الأصلية فقط ،وإنما هو فن يتطلب استثمار لقدرات كانت للمستخلص ومعارفه ومهارته.<sup>1</sup>

### ثانيا : الخدمات العامة public services :

يطلق عليها الخدمات العامة أيضا مصطلح الخدمات المباشرة لأنها تقدم إلى المستخدمين بشكل مباشر ووجهها ولوجه.<sup>2</sup>

وتقسم هذه الخدمات إلى عدة عمليات وهي :

- خدمة الإعارة: تعتبر خدمة الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية وأحد المؤشرات العامة والذالة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستخدمين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.<sup>3</sup>
- خدمة المرجعية و الإرشادية : ويقصد بالخدمات المرجعية أو الإرشادية كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانات من شأنها الارتقاء بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت وتشمل هذه الخدمات استقبال الرواد والرد على استفساراتهم .<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عود، حامد ، أبو الفتوح. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات . الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.ص. 89.

<sup>2</sup> همشري ، عمر احمد. المكتبة ومهارات استخدامها . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2009 . ص. 81.

<sup>3</sup> عليان ، ربحي مصطفى . إدارة المكتبات الأسس والعمليات . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع . 2009.ص.37.

<sup>4</sup> محمد هاني . خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات . دمشق ، دار العلم والأمان للنشر والتوزيع ،2014. ص. 130.

- الخدمات الإعلامية: وهي أساليب وأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والمستفيدين.
- خدمة الإحاطة الجارية : رواد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة لخدمة الإحاطة الجارية منها فقد عرفها احمد بدر عمر همشي وربحي مصطفى عليان: بأنها نظام لاستعراض الوثائق الحديثة اختيار الموارد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو جماعة أو تسجيل هذه المواد من اجل إشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات التي ترتبط هذه الجماعات احتياجاتهم.<sup>1</sup>
- خدمة البث الانتقائي: ورد المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات التعريف التالي: البث الانتقائي للمعلومات هو خدمة مستمرة لبث وثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجب اختيارها وفقا للاتجاهات والاهتمامات المستفيدين.
- خدمة تدريب المستفيدين: ومن ابرز خدمات التي تحظى باهتمام الكبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص، وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر و الخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> النوايسة ، غالب عوض . مرجع سابق .ص. 30 .

<sup>2</sup> حشمت، قاسم . المكتبة والبحث. القاهرة: مكتبة غريب ، د.ت. ص. 203.



### 3/ جودة الأداء في المكتبات الجامعية

جودة الأداء في المكتبات موضوع يعنى به كل المتخصصين في المجال سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات حيث يعتمد على تقديم اطر واضحة من خلال قياس معدات الأداء في المكتبات بمختلف أنواعها .

### 1.3 مفهوم جودة الأداء في المكتبات الجامعية:

وهي عبارة عن أداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية وتستند في ذلك على وضع الموظف المناسب في المكان المناسب، وذلك لتقديم الخدمات للمستخدمين وتلبية احتياجاتهم.<sup>1</sup>

وتعرف جودة الأداء في المكتبات الجامعية على أنها ترجمة احتياجات وتوقعات المستخدمين من الخدمات المكتبة، إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات المعلوماتية، وطريقة الأداء من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستخدمين وتحقيق رضاهم عن الخدمات المكتبية. وعرفت أيضاً بأنها طريقة أداء من أجل تلبية الاحتياجات التي تقدمها المكتبة والتي تعبر عن مدى استفادة المدخلات، والعمليات والمخرجات في المكتبة الجامعية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة . وتعتبر جودة الأداء في المكتبات الجامعية هي الاستغلال العلمي للمعايير والمواصفات القياسية قدر المستطاع للعمل المكتبي والخاصة لتدابير وقواعد عملية معينة واستغلال أحداث الأساليب المتمثلة في رضا المستخدمين من المكتبة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> القبلان ، نجاح بنت قبلان . الجودة في المكتبات الجامعية : دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات . مجلة مكتبة فهد الوطنية . السعودية . مج 16 . ع 6 . 2010 . ص . 94 .

<sup>2</sup> الحمزة ، منير . قياس جودة خدمات المكتبة في المؤسسات التعليمية العالي : تطبيق لمؤشرات الادراكات والتوقعات . المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية . تونس ، 2014 . ص . 2126 .

### 3-2 دوافع تطبيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية :

في ظل التطور السريع الذي عرفتتها المكتبات جامعية في معظم الأنشطة والخدمات التي مست جميع أنواع المكتبات، ذات جودة عالية . ولذلك لم توجد المكتبات من خيار سوى مجالات هذه التطورات وتطبيق جودة الأداء في المكتبات ومن بين دوافع تطبيقها في المكتبات الجامعية هي:

+ دخول مفهوم المنافسة في مجال المكتبات والمعلومات الذي أصبحت فيه المعلومات أمرا يتطلب توفير إمكانيات واسعة للحصول عليها ، كما صار تقديم الخدمات المعلومات يتطلب السرعة والفعالية بما يحقق رضا المستفيدين.

+ سعي المكتبات نحو جودة منتجاتها وإجرائها على أكمل وجه ، بحثا عن تحقيق التكامل بين المتطلبات والحاجات وهو ما يتطلب تفعيل إدارة الجودة في المكتبات .

+ يحتاج تحقيق رضا المستفيدين عن خدمات المكتبات التي شهدت تطورا شاملا لكل من الأنظمة و المستفيدين وزيادة الكفاءة .

+ ارتباط جودة الإنتاج المتمثلة في خدمات المعلومات كحصيلة النهائية لتحقيق جودة المكتبات ومراكز المعلومات.

+ اتصاف نظام جودة الأداء بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات

+ نجاح نظام جودة الأداء في المكتبات الجامعية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بن الطيب زينب. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة ، ماجستير علم المكتبات . جامعة منتوري . قسنطينة . 2012. ص. 13.

### 3- 3 مراحل تطبيق جودة الأداء في المكتبات الجامعة :

إن جودة الأداء تعتبر نقدا دائما وتقييمها مميزا لمستوى الخدمات لهذا نجد أن أمناء المكتبات والمشرفين على مرافق المعلومات ملزمون بوضع تخطيطا ، وأهدافا ينبغي تحقيقها من أجل تجسيد جودة الأداء المطلوبة، وتطبيق آليات تكون في دائرة وحدود مراحل جودة الأداء في المكتبات الجامعية تتلخص في التخطيط والتحسين وضبط ملامح الخدمات، ويمكن شرح ذلك في ما يلي :

#### ❖ التخطيط للجودة :

يقصد بالتخطيط تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها ويجب أن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستفيدين وزائري المكتبة الجامعية وكذا العمال ، بالإضافة على بعض الأمور البيئية بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة، وللوصول إلى الجودة يجب أن تجري المكتبة تغييرا جذريا حيث يذهب هذا التغيير إلى أبعد من تبديل الطريقة أو تعديل للعملية.

فهو في البداية يمس الثقافة أي ثقافة المكتبة ككل والتي تشمل تغيير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال كذلك العادات والتقاليد الإدارية والسلوكيات التقليدية السائدة، هذه المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياساتها وباختصار تتكون هذه الثقافة من ثلاث عناصر أساسية وهي:

- الرؤية الشاملة طويلة المدى لما تريد المكتبة أن تكون عليه.

- مجموعة من القيم تشيد وتوضح العناصر التي يجب التركيز عليها عند إجراء وتقديم الخدمات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> متعب، الخرينج ناصر . تحديد احتياجات المستفيدين من الخدمات مكتبات كلية التربية الأساسية ومصادرها وإمكانياتها . الكويت . مجلة المكتبات والمعلومات العربية .مج.25. ع3. 2005. ص. 146.

## الفصل الثاني : ماهية جودة الأداء في المكتبات الجامعية

- رسالة تتضمن الأهداف طويلة المدى المعبر عنها في صورة أكثر شمولية بواسطة رؤية المكتبة

و ترجمتها إلى مصطلحات صريحة واقعية وعملية.

❖ تحديد احتياجات المستفيدين:

وتعتبر هذه المرحلة إحدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة جودة الأداء في المكتبات الجامعية و قبل التعمق في هذه المرحلة نعرض على المستفيد كمحور أساسي ،فالمفهوم العام للمستفيد هو ذلك الشخص الذي يرتاد المكتبة و يستفيد من خدمات معلوماتها و هذا ما يطلق عليه بالمستفيد الفعلي أما المستفيد المحتمل أو المتوقع فهو الذي لا يرتاد المكتبة و لا يستعير منها و لا يحظى بخدماتها بشكل مستمر لعدة اعتبارات. وإن معرفة و تحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخليا أو خارجيا، و من جهة أخرى "إن التعرف على احتياجات المستفيدين هو مبرر إنشاء هذه المكتبات تحت قانون العرض و الطلب المعروف في الاقتصاد فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيدين و الغرض هي الخدمات المقدمة لهم".<sup>1</sup>

❖ تطوير ملامح الخدمات :

غني عن القول أن الهدف الأساسي الذي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقه هو تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيدين منها ،و تتوقف طبيعة و مستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل منها العنصر البشري و مدى تأهيله في مجال المكتبات و المعلومات، حجم المجموعات بالمكتبات أي المقتنيات فضلا عن نوعية الإجراءات داخل المكتبة.فالخدمات بمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في أداء رسالتها ، و من خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات الجامعية العمل على إيجاد الصبغة التطويرية في خدماتها و للوصول إلى هذا المسعى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تجسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور بهذه المرحلة .<sup>2</sup>

<sup>1</sup>متعب، الخرينج ناصر .نفس المرجع . 2005 . ص. 147.

<sup>2</sup>بوعافية ، السعيد . قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية : تطبيق مقياس الادراكات و

التوقعات . شهادة الماجستير في المكتبات . قسن طينة : جامعة منتوري . 2006 . ص.104.

❖ وضع الأهداف :

وتتركز هذه المرحلة أساسا في بناء الأهداف و النقاط التي تتراد الوصول إليها من خلال تحقيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية ،و يمكن تشبيه ذلك برسم لمعالم الدراسة و الاستراتيجيات التي يسير وفقها تبني منهج أو فلسفة الجودة و للإشارة فهذه المرحلة ذات صلة وثيقة بعملية التخطيط ، و "أن منهج الجودة لا يمكن أن ينجح أو يصبح مصدرا حقيقيا للتقدم إلا إذا حددت سياستها في مجال جودة الأداء و عرفت بها و أعلنت عن أهداف الجودة الواجب تحقيقها ، إلا أنه إذا لم يكن العاملون مستوعبون للأهداف المتعين بلوغها أو لم يكونوا منسجمين فيما بينهم فإن مضاعفة عدد العاملين أو تثليثه أو إحداث مراكز عمل في كل مكان لن تؤدي بالضرورة إلى إرضاء المستفيدين في المرحلة النهائية.<sup>1</sup>

### 4.3 فوائد تطبيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية :

إن تطبيق جودة الأداء سيعود المكتبات الجامعية بفوائد عديدة منها :

- أحداث تتغير ايجابي متكامل وبناء هيكل إداري متكامل و متناسق ؛
- الوصول إلى تقديم خدمات معلومات عالية الجودة بتكاليف أقل؛
- تلافي حدوث الأخطاء والمشكلات ومواصلة التطوير والتحسين مضاعفة استفادة المستفيدين من خلال تحقيق جودة المخرجات؛
- تقلص شكاوي المستفيدين ، وتخفيض تكاليف الجودة وصولا إلى تحقيق رضا المستفيدين؛
- تعزيز الموفق أو المكانة التنافسية للمؤسسة، حيث يتم التركيز على تقديم الخدمة ذات جودة عالية للمستفيدين ومن ثم يزداد ولاءه وولائه للخدمة، وبالتالي للمكتبة عامة التي تزداد ،بذلك شهرتها ومصداقية خدماتها .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس مرجع .ص.ص. 104 ، 105.

<sup>2</sup> الراشد ، محمد بن عبد العزيز . إدارة الجودة الشاملة : دراسة نظرية ونموذج لها . مكتبة فهد الوطنية . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .مج 17، ع2. 2011. ص. 02.

متاح على الرابط : [www.kfnl.gov.sa/ar/mediacenter/.../al-rashia.paf](http://www.kfnl.gov.sa/ar/mediacenter/.../al-rashia.paf) زيارة يوم 02 /01 /2018.

### خلاصة الفصل :

إن جودة الأداء تعتبر نقداً مميزاً لمستوى الخدمات في إدارة وتسيير المؤسسات، من أجل تجسيد جودة الأداء المطلوبة وتطبيق آلياته، وتعد المكتبات الجامعية كإحدى المؤسسات التي تعتمد تطبيق جودة الأداء، لتحسين مستوى أدائها مما يعود عليها بالفائدة، من أجل تحقيق المنافسة في مجال المكتبات والمعلومات. وكذلك من أجل تلبية احتياجات المستفيدين والرضا عن الخدمات التي تقدمها.

## تمهيد:

لقد واجهت المكتبات ومراكز المعلومات الكثير من التغيرات والتحديات ، بعد دخول التقنية الحديثة والتطورات، مما أدى إلى توسع نطاق مهام هذه المكتبات وزيادة أعباءها وذلك فرض عليها العديد من التجاوب مع التغيرات حتى تواكب التطورات ، فأصبحت الهيئات المعنية المسؤولة عن المكتبات ومراكز المعلومات مكلفة بتوفير خدمات جيدة للمكتبات ومراكز المعلومات وانطلاقاً من ذلك قامت الكثير من المنظمات بإعداد الأساليب الفنية المتنوعة والمختلفة للمساعدة في قياس الأداء ، حتى يسهل على الجهات المسؤولة عن عملية قياس الأداء في المكتبات ، وفي هذه الفصل سنتعرض للتوضيح لأبرز معايير قياس الأداء في المكتبات الجامعية.

## 1/ قياس الأداء في المكتبات الجامعية ومعاييرها

مهما كان متاحاً للمؤسسة من الموارد من مختلف أنواعها فلا يمكن لها استغلالها إلا عن طريق إدارة رشيدة و متطورة وجيدة ، ولا تستطيع هذه الإدارة معرفة ما حققته من نتائج وما ضيعته من فرص من أجل تحديد خطتها المستقبلية إلا عن طريق قياس أدائها ، ولهذا سنتطرق في هذا إلى مفهوم قياس الأداء في المكتبات الجامعية .

### 1.1 مفهوم قياس الأداء في المكتبات الجامعية :

قياس الأداء هو القيمة الحقيقية لمؤشرات الأداء ويتكون نظام القياس من مؤشرات الأداء والمعايير وتعمل على التخطيط و الملاحظة ، وكذلك هو التحديد الكمي للإجراءات والمخرجات و المدخلات باستعمال مقاييس الأداء<sup>1</sup>.

قياس الأداء هو تحديد كمية أو طاقة عنصر معين وغياب القياس يدفع المسيرين إلى التخمين واستخدام

الطرق التجريبية التي قد تكون أولاً وتكون ذات دلالة. إذن قياس الأداء هو تحديد مقدار نتائج المكتبة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> احيدة ، معالي فهمي . نظم المعلومات : مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. القاهرة : لدار الجامعة للنشر والتوزيع ، 2002.ص.8.

<sup>2</sup> عادل ، عشي ، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم : دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل . مذكرة ماجستير ، بسكرة: جامعة محمد لخضر ، 2002.ص.14.

قياس الأداء هو اعتمادا على مؤشرات تدمج في خطة إستراتيجية متكاملة ولا يمكن قياس الأداء ما لم يتم تقسيم كيانات العمل داخل المكتبة إلى مراكز مسؤولية محددة تقوم التقارير عن أدائها.<sup>1</sup>

وعلينا أن نذكر دائما إن قياس الأداء في المكتبات الجامعية هو تجربة لتحديد قيمة ما تم في المعاني، كما أن استخدام هذه البيانات للتخطيط من أجل مستقبل متطور على جانب كبير من أهمية. وعندما يتم استخدام هذه الخطط فإن استخدام البيانات فيما بعد سيكون لمراقبة ما يحدث بالفعل، مما يتيح للإدارة الاستخدام مع التطورات أو تغييرات المسار بكامله ولهذا فإن قياس الأداء في المكتبات الجامعية أمر يساعد بالفعل للقيام بالتخطيط.<sup>2</sup>

### 2-1 أهمية قياس الأداء في المكتبات الجامعية:

بدأ الاهتمام بعمليات قياس الأداء في المكتبات الجامعية وخاصة في الآونة الأخيرة بأخذ اهتمام كثير نظرا لما يمثله ذلك قدرة المكتبة.

ويمكن تلخيص أهمية قياس الأداء في المكتبات الجامعية في جملة من النقاط التالية:

- زيادة الكفاءة وفعالية المكتبات الجامعية؛
- تقديم المخرجات في أفضل صور؛
- المساهمة في ربط إدارة الأداء بالأهداف والاستراتيجيات المكتبات الجامعية ؛
- تحقيق التميز ورضاء المتعاملين والمستفيدين من المكتبات الجامعية ؛
- تحقيق ضمان التحسين المستمر لأداء المكتبة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع . ص. 12.

<sup>2</sup> جبين ، محمد عبد الوهاب . تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية . دكتوراه . الجوية العربية السورية . 2009. ص. 11.

<sup>3</sup> إبراهيم، عثمان، عبد الرحمان، حسين. المفاهيم لجودة الأداء والتميز المؤسسي: إشارة إلى نموذج التميز للمؤسسة الأوربية لإدارة الجودة.

المؤتمر. الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم بالتعاون مع دار الكتاب. تونس. 2014. ص. 94.



### 1- 3 أسباب قياس الأداء في المكتبات الجامعية :

لعل من أبرز الأسباب التي تدعوا مسؤولي المكتبات لإجراء قياس أدائها في المكتبات باختلاف أنواعها ما يقدمونه للمستفيدين ومن أهم هذه الأسباب ما يلي:

- ✓ فحص الوضع الراهن للخدمات المكتبية ومدى تحقيقها الأهداف المكتبية .
- ✓ مقارنة أداء المكتبة مع مكتبات أخرى منافسة في السوق أو بين مجموعة من الخدمات المكتبية.
- ✓ وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في زيادة فعالية خدمة المعلومات.
- ✓ تقييم أداء العاملين في المكتبات .
- ✓ التعريف على حجم الانجازات المحققة وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية بتقديم خدمة معينة .
- ✓ تحديد أهداف المكتبة .
- ✓ تحديد البرامج والخدمات المطلوبة لانجاز أهداف المكتبة .<sup>1</sup>

### 1- 4 أهداف قياس الأداء في المكتبات الجامعية :

تقوم المكتبات بصفة عامة بقياس أدائها لكي تحقق الأهداف التالية :

- تقييم: وهذا وجود معايير لمقارنة أدائها في الماضي، وكذلك مقابل الهيئات الأخرى.
- تراقب : حيث يتولى المدراء مراقبة العاملين لمقارنة أدائهم بما هو مطلوب تحقيقه .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> موضي، بنت إبراهيم الديبان . قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه . مجلة المعلوماتية . ع12 . 2005 . ص . 4 .

<sup>2</sup> زايد ، يسرية عبد الحلیم . مؤشرات أداء المكتبة : قراءة في مواصفة ايزو 11620 . مجلة الفهرس . ع40 . 2012 . ص . 11 .

- تحفز : وذلك من خلال إعطاء العاملين أهدافا مهمة ، لتحقيقها وتحفيزهم على تطوير ابتكار طرق جديدة لتحقيق هذه الأهداف.
- تحسين: تحديد المكتبة ما تريد تحسينه أولا تم ترسي العمليات التي من شأنها تحقيق هذا التحسين.
- تتعلم : ترتبط عملية التحسين بعملية التعلم، حيث يمكن للمكتبات أن تتعلم دروسا من قبل قياس أدائها.
- ترتقي : حيث يقوم المديرون بإقناع أصحاب المصالح والمستفيدين بادئهم يؤدي أداء جيد للحصول على موارد إضافية واكتساب مستفيدين جدد .
- تخصيص ميزانية : فالميزانية أداة حيوية في تحسين الأداء وقد يؤدي تقليص الميزانية إلي أداء ضعيف .
- تعدل : ويمكن من خلال قياس الأداء تعديل المسار للمكتبة حسب ما تتوصل إليه تطبيقات مؤشرات الأداء من تقديرات<sup>1</sup>.

### 1-5 مؤشرات قياس الأداء في المكتبات الجامعية:

حدد الدكتور عبد المالك بن السبتي مؤشرات قياس الأداء في مقاله التي تحمل عنوان تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية كالتالي :

الإقبال على استخدام مراكز المعلومات ونقصد بها :

- نسبة المستفيدين الحقيقيين مقارنة بالمحيط.
- نسبة المستعملين حسب كل فئة ( باحثين، أساتذة، مهنيين، طلبة)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نفس المراجع . ص.12.

<sup>2</sup> عبد المالك بن السبتي . تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية .مجلة المكتبات والمعلومات ،قسنطينة : جامعة منتوري ، 2002.ص.36.

- معدل الوفاء من جانب القراء الذي يتوقف على إعادة التسجيل كل سنة من جانب المستفيدين
- معدل استخدام المكتبة عن بعد بالنسبة لكل المستفيدين أو لفئة معينة منهم .

### الرصيد الوثائقي :

- نسبة الرصيد الحالي إلى مجموعة الرصيد.
- نسبة الرصيد لكل تخصص من التخصصات الموجودة مقارنة بمجموعة الرصيد.
- نسبة الوثائق الالكترونية . والوثائق التقليدية إلى مجموع الرصيد
- نسبة الوثائق تبعا لنوعيتها .
- نسبة الرصيد المخصص للإعارة الداخلية ، وكذلك الرصيد المخصص للإعارة الخارجية .
- نسبة المقتنيات الجديدة إلى مجموعة الرصيد .
- معدلات إعارة الكتب والوثائق القديمة.

### جودة الفهارس :

- نوعية الفهارس ( تقليدية، آلية ) .
- معدل تحديث الفهرس .
- استراتيجيات البحث في الفهارس .
- المعدل الزمني للوصول إلي المعلومات البيبليوغرافية من خلال الفهرس .

### علاقة الفهرس بالفهارس الأخرى محلية كانت أم خارجية تلبية احتياجات المستفيدين :

- سرعة الاقتناء المعلومات والوثائق
- الوثائق المخصص للمعالجة
- طرق عرض المعلومات والوثائق على القراء .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص.37

- خدمة المعلومات عن بعد .

✚ خدمات المراجع :

- طرق تجهيز الوثائق المرجعية .
- نسبة الوثائق المرجعية الآلية إلى التقليدية .
- الأدوات المسخرة للاستغلال .
- معدل تحديد الوثائق .

✚ رضا المستفيدين :

- تغطية احتياجات المعلنة من المعلومات .
- نوعية الخدمات المقدمة .
- الأخذ بعين الاعتبار مقترحاتهم وملاحظاتهم.<sup>1</sup>

## 6-1 خطوات قياس الأداء في المكتبات الجامعية :

تشتمل عملية قياس الأداء في المكتبة على الخطوات التالية :

✚ تحديد أهداف المكتبة :

إن الأهداف العامة للمكتبة هي عبارة عن جهود الإدارة والعاملين وعلى ضوءها تضع الأهداف جميع مصالح المكتبة، وكذلك أهداف قياس الأداء، وعلى ذلك فإن الرؤساء على اختلاف مستوياتهم الإدارية بالمكتبة يقسون أداء مرؤوسيهـم على أساس مدى إسهامهم بأدائهم بتحقيق الأهداف المصالح التي يعملون فيها ودون وجود أهداف واضحة للمكتبة.<sup>2</sup>

✚ تحديد مسؤولية قياس الأداء:

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص.38

<sup>2</sup> سيد، احمد مصطفى . إدارة الموارد البشرية : الإدارية العصرية لرأس المال الفكري . القاهرة : د . ن ، 2004 .ص.322

ويقصد بذلك الجهة أو الشخص المسؤول عن قياس أداء وعادة يتطلب قياس أداء الموظف شخصا قريب منه ويلاحظ أداءه طول الوقت، ومما هو شائع في الحياة العلمية أن يقوم الرئيس المباشر بقياس أداء مرؤوسيه الاعترافات كثيرة أتينا على بيانها كما تلجأ الكثير من المكتبات إلى القياس المشترك الذي يشرف عليه الرئيس المباشر، ويشارك فيه عدد من الأفراد في شكل لجنة قياس .

✚ تحديد أهداف قياس الأداء:

إن أهداف قياس الأداء تمثل مرشدا للرؤساء في عملية القياس وتتمثل هذه الأهداف في استشراف وضع الأخطاء قبل وقوعها ومعالجتها وترشد أداء العاملين بالنصائح والإرشاد والتدريب، فإن تختلف تماما عن أهداف مؤديها قصد أخطاء بعض ونقل أو فصل البعض الآخر، وإن أهداف قياس الأداء يجب أن يكون إيجابية بناءه.

✚ تحديد معايير قياس الأداء:

يعرف المعيار بوجه عام على المستوى أو الدرجة المطلوب توفرها في الشيء الذي نحن بعدد قياسه والحكم عليه فيما إذا كان وفق ما نريد أم لا ، بالنسبة لمعايير قياس الأداء في المكتبات الجامعية فهي تمثل مستوى الأداء المطلوب تحقيقه من قبل المسؤولين في أعمالها المكتبة بها. حيث على أساسها تحكم فيها إذا كان أدارها وفق المطلوب أو لا، وهي في الحقيقة تمثل أهدافا يجب على المورد انجازها من خلال أدائها وذلك ضمن فترة زمنية محددة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع . ص. 323.

✚ تحديد التوقيت المناسب لتطبيق القياس:

من المنطقي أن تكون الفترة التي يعد عنها القياس كافية للحكم على نجاحه وتقدمه في العمل، وتختلف الإدارات عدد مرات إجراء القياس سنويا، فالبعض يرى أن يكون القياس مرة واحدة في السنة، وهو ما تتبعه أغلبية المكتبات، وهو كذلك ما يعتبره البعض غير مناسب، ومن هنا يكون القياس غير موضوعي ولا يستند على حقائق ثابتة ومعروفة لدى المقيم، ولذلك تفضل بعض المكتبات أن يعد أكثر من قياس واحد خلال السنة كأنه يكون قياس سداسي .

✚ اختيار أساليب القياس المطبقة:

تعتمد أساليب قياس الأداء ويتطلب الأمر المفاضلة بين هذه الأساليب لاختيار إحداها وبعضها بشكل متكامل بما يضمن قياس سليما وسنعرض فيما يلي الأساليب والطرق الأكثر شيوعا واستعمالا في المكتبات ومنها:

✓ أسلوب التقرير ( المقالة ).

✓ أسلوب الترتيب.

✓ أسلوب المقارنة الثنائية بين العاملين.<sup>1</sup>

✚ إخطار العاملين بنتائج قياس الأداء :

هناك جدلية حول سرية تقارير قياس الأداء أو علنيتها، فالبعض يؤيد ضرورة إخبار العامل بالتقدير الذي حصل عليها، بينما البعض يعارض ذلك بحجة إن ذلك يخلق المشاكل كثيرة في علاقات العمل، وفي الحقيقة لا فائدة من وضع تقدير عن كفاءة العمل الموظف إذ لم يعلم الموظف نفسه بدرجة التقدير التي وضعتها عنه الإدارة المشرفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص323

<sup>2</sup> محمد، عبد الباقي، صلاح الدين. الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات. الإسكندرية: دار الجامعة، 2001.ص.

أما الموظف الذي حصل على تقدير منخفض عند قياس أدائه، فهو في حالة إلى الوقوف على جوانب الضعف في أدائه ومعنى ذلك إن هناك ضرورة لان تكون تقارير الأداء عالية تفيد في خلق جو تعاوني داخل المكتبة ، وجهة أخرى بأخذ البعض على نظام علنية التقارير بأنها محرج بالنسبة للرئيس أمام مرؤوسيه وقد يسيء ذلك العلاقات بينهم وقد يعتمد الرئيس إلى إعطاء تقديرات عالية للمرؤوسين .<sup>1</sup>

✚ اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة :

ينبغي على المكتبات أن تقوم بتحليل نتائج قياس الأداء واتخاذ الإجراءات المناسبة حتى يمكن أن يساعد ذلك على تطوير كفاءة العاملين في المكتبة، ومن الضروري الاهتمام بنتائج قياس الأداء لأن هذه النتائج تؤثر على الفرد وعلى المكتبة التي يعمل فيها .

أما من ناحية أثر القياس على المكتبة، فإن القياس يمكن أن يساعد على تحسين برامج وسياسات إدارة المكتبات وتعتبر نتائج القياس مقياسا لنجاح إدارة الأفراد في سياساتهم المختلفة.<sup>2</sup>

## 2/ معايير قياس الأداء في المكتبات الجامعية :

إن المعايير تتمثل إما في شكل معادلات كمية أو مادية يتمثل تحديدها سلفا للقيام بإجراء قياس الأداء الفعلي مقارنة بمهام الوظيفة المعينة والتي على ضوءها يتمكن المسؤولون من اكتشاف أي انحرافات ، وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة .

<sup>1</sup> نفس المرجع 2004 . ص. 323.

<sup>2</sup> إبراهيمي، احمد . تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية . شهادة الماجستير . قسن طينة:جامعة منتوري 2007 . ص.ص. 177 ، 178.

## 2-1/ معيار + LibQUAL:

إن تقنية LibQUAL+ وهي عبارة عن استمارة تقوم بقياس جودة الخدمات من حيث المصادر المعلومات التي توفرها المكتبة في الجامعة للباحثين، وما إذ كانت مفيدة وتلبي الاحتياجات الأكاديمية والبحثية، ثم تقيس الاستمارة رضا المستخدمين للمكتبة من حيث احتوائها إلى مختلف المصادر.<sup>1</sup>

يوفر هذا المعيار مجموعة البيانات، وأدوات التحليل والتقديم، ويتم انجاز مجموعة البيانات من خلال استبانة على شبكة يقدم إلى الطلاب والموظفين في الجامعة وتجمع الأسئلة في ثلاثة من الموضوع على النحو التالي:

- أثر الخدمة: Affect of Service ويشتمل تعاطف الموظفين واستجابتهم ومدى الاعتماد عليهم .
- ضبط المعلومات: Information control ويشتمل مجال المحتوى الذين تهيئه المكتبة أي مدى ملائمة وسهولة التحول، التوفيق، و الأجهزة المتاحة للمستخدمين والاعتماد على الذاتي .
- المكتبة كمكان: The Library as a place ويشتمل المكان هذه المساحة التي يستفاد منها ، والمبنى كمرکز والمكتبة ك ملاذ Refuge.<sup>2</sup>

ويسهم LibQUAL+ في الكشف على الفجوة ومداهما بين توقعات المستقبل لجودة الخدمات، وبين إدراك الإدارة لتلك التوقعات وبين توقعات المستعمل لمظاهر جودة الخدمات وبين إدراكهم للأداء الفعلي لها عند الحصول عليها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> متلولي ، عبد الله حسين . أداة معيارية لقياس مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المعلومات كميًا . (تمت زيارة الصفحة يوم 03/23/2018 على الساعة 16:30)

متاح على الرابط : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/libqual>

<sup>2</sup> بروفي ، بتير . مرجع سابق . ص.105.

<sup>3</sup> بوكهرست ، ترجمة خميس بن حميدة . قياس الجودة : التوجهات لقياس الأداء في المكتبات الجامعية . بيروت : المجلة العربية للمعلومات . مج1، ع1. تونس . ص. 152.



فمن الناحية العلمية يعد + LIBQUAL احد الأدوات الفعالة التي تساعد على أطهار جوانب القصور في مستوى

جودة الخدمات من جهة نظر المستعمل والمكتبي من خلال قياس :

- مصادر المعلومات الالكترونية
- مستوى الخدمة التي تقدمها المكتبات
- فعالية إرشاد المكتبي للمستعمل فيها يخص استخدام قواعد المعلومات الالكترونية<sup>1</sup>

**أهداف معيار LibQUAL+ :** وتتمثل أهداف هذا معيار في النقاط التالية:

- تعزيز ثقافة التميز في تقديم خدمة المكتبة .
- يساعد مكتبات المساعدة على فهم تصورات المستخدمين لجودة خدمات المكتبة بشكل افضل
- جمع وتفسير تعليقات مستخدم المكتبة بشكل منهجي مع مرور الوقت .
- تزويد المكتبات بالمعلومات تقييم قابلة للمقارنة مع المؤسسات النظرية .
- تحديد أفضل الممارسات في خدمة المكتبة.
- تعزيز المهارات التحليلية لأعضاء هيئة التدريس من أجل تفسير البيانات والعمل بها .
- توفير معلومات المقارنة من جانب المكتبات المناظرة يمكن استفيد منها المكتبة في عملية التقييم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص. 152.

<sup>2</sup> فريدريك ، درتشي . + LIBQUAL المدرسة الوطنية العليا علوم المكتبات والمعلومات (تمت زيارة الصفحة يوم 18 /03/ 2018) على الساعة (14:00). متاح على الرابط:

[https://m.facebook.com/permalink.php?stry\\_fbid=700134046749423&id.](https://m.facebook.com/permalink.php?stry_fbid=700134046749423&id.)

## 2-2/ معيار اعلم ( AFLI ) :

تعريف ( اعلم ) هي مختصر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ومعروف عنه بالتسمية في اللغة الانجليزية Arab Federation for Libraries & Information (AFLI)، هي هيئة عربية مكونة من 20 دولة عربية ، يقع مقرها بدولة تونس، تهتم الهيئة بالمهنة المكتبة ومرافقها وخدماتها في سبيل تحسينها وتطويرها الذي يعود على المجتمع العربي ككل بالفائدة .<sup>1</sup>

### لمحة تاريخية عن معيار اعلم :

جاءت فكرة إنشاء هيئة عربية تجمع فيها جميع المكتبات العربية ككيان واحد لرعاية الإنتاج الفكري ، لهذا أسس ما يعرف بالاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لمدينة القيروان بتونس بتاريخ 19 جانفي 1986 ولذلك بفضل مجهودات من عدة متخصصين في المكتبات والمعلومات واكتمل التأسيس في نهاية عام 1986 بعد الاجتماع الثاني الذي عقد بمدينة الحمامات بتونس تم فيه تحديد مكتبة التنفيذى لجانه الأساسية .<sup>2</sup>

### أهداف معيار اعلم

سعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات عند إنشائه إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها :

- تعزيز علاقات التعاون بين الجمعيات والمؤسسات المكتبة في الوطن العربي ؛
- السعي إلى تحسين مستوى التعليم بمؤسسات إعداد وتأهيل المكتبيين وأخصائي المعلومات .<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خليفة ، شعبان عبد العزيز . دائرة المعارف العربية في علوم الكتب والمكتبات والمعلومات . مج. 2. بيروت : الدار المصرية اللبنانية ، 1999، ص.152.

<sup>2</sup> جدي ، عادل . تقييم أداء مكتبة مدرسية باستخدام معيار اعلم : دراسة حالة مكتبة العقيد محمود الشريف بن علي بالشرية . بتبسة ، 2017. ص. 24

<sup>3</sup> أهداف الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . (تمت زيارة يوم 15 / 03 / 2018. على الساعة 11:00) متاح على الرابط:

- التعاون مع المنظمات العربية والدولية التي لها علاقة بأهداف الاتحاد ؛
- المساهمة في إصدار الأدلة المتخصصة وإعداد أدوات وركائز العمل الأساسية ؛
- إصدار دورية مهنية متخصصة تكون لسان حال الاتحاد .

#### مؤشرات اعلم الأداء المكتبات :

لقد اصدر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مؤشرات متنوعة يستعين بها المتخصص العربي في مجال المكتبات والمعلومات ، وكذلك هيئات المكتبات الوطنية والعامّة والأكاديمية والمدرسية في أنواع المؤشرات لأداء المكتبات موزعة كالآتي :

- ثلاثون (30) مؤشرا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الوطنية، ثم إدراجها تحت 9 (تسعة) عناصر رئيسية ؛
- اثنان وتسعون (92) مؤشرا عن كيفية تطبيق مؤشرا الأداء بالمكتبات العامة تحت 4 (أربعة ) عناصر رئيسية هي: الموارد الوصول والبنية التحتية ، الاستخدام الكفاءة ، التطوير والنمو؛
- اثنان وأربعون (42) مؤشرا عن كيفية تطبيق مؤشرا الأداء بالمكتبات المدرسية ،تحت 4 (أربعة ) عناصر رئيسية هي: الموارد الوصول والبنية التحتية ، الاستخدام الكفاءة ، التطوير والنمو؛
- خمسة وأربعون (45) مؤشرا عن كيفية تطبيق مؤشرا الأداء بالمكتبات الأكاديمية ،تحت 4 (أربعة ) عناصر رئيسية هي: الموارد الوصول والبنية التحتية ، الاستخدام الكفاءة ، التطوير والنمو.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> لعجال، حمز . تقييم الأداء في المكتبات الجامعية بالاستخدام معيار اعلم دراسة حالة المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. تبسة : جامعة العربي التبسي ، 2016.ص.ص. 42.43.

## 2-3/ معيار ايزو 9000 (ISO) :

تعتبر منظمة (ISO) الدولية من ابرز المنظمات التي تهتم بتطبيق الجودة في أنشطة جميع المؤسسات التجارية والخدمات، كما إن المكتبات نالت بدورها قسطا وفيرا من إصدارات هذه المنظمة تمثلت في عدة معايير من بينها المعيار (ISO9000) الخاصة بإدارة وتأكيد الجودة، ومعيار (ISO14000) الخاصة بتكوين نظام إدارة بيئية، ولكن ابرز انتاجات هذه المنظمة في مجال المكتبات معيار (ISO11620)، الذي سنحاول معرفته بتفصيل في

هذا الفصل بعد أن نتطرق إلى ماهية منظمة (ISO) هي مختصر ل International Standardisation Organization، وهو مصطلح عام لمجموعة من المعايير التي وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي تطبيقها على القطاعات الصناعية والخدمات ن، وتعتبر أيضا بأنه عبارة عن مجموعة من المواصفات والمعايير التي تم اعتبارها متطلبات الأنظمة الجودة من قبل المنظمة الدولية للتقييس.<sup>1</sup> يعرف معيار ايزو (ISO 9000) هي سلسلة من المواصفات والمعايير أنجزت ووضعت من طرف اللجنة التقنية التابعة للمنظمة الدولية للتقييس International Standardisation Organisation، المعرفة بـ ISO وتهتم بإدارة الجودة وكذلك ضمان الجودة.<sup>2</sup> وتتكون الايزو 9000 من خمسة حلقات متصلة بعضها ببعض وتتضمن المواصفات القياسية العالمية التي لها صلة وثيقة بإدارة الجودة وتحقيقها وقد مرت المواصفات القياسية بمراحل من التطور لدعم شركات ومن اجل تقوية متطلبات الجودة بهدف تحقيق منتج أفضل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2009. ص. 90.

<sup>2</sup> Normes ISO9000journeesd,etudes ,Sublingual iteparErceAintovta ;présente par MMEGAAHE.NOV-P.1.

<sup>3</sup> جاسم، مجيد. تكنولوجيا الإدارة الجودة - الايزو. الإسكندرية: مؤسسة شبان الجامعة، 2005. ص. 69.

المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة ISO9000:

تضمن عائلة الموصفات ISO9000 أن تحقق أنظمة الجودة، المبنية على أساسها ، أهداف الجودة ، ومن خلال إصدارها على وجوب تنفيذ كل نشاط من أنشطة العمل في المؤسسة على ثلاثة مراحل هي :

1/ تحديد ما سيتم القيام به من الأعمال، ويتضمن تحديد كيفية القيام بجميع الأنشطة في المؤسسة، وتوثيقها؛

2/ تنفيذ الأنشطة التي تم تحديدها :أي القيام بجميع الأنشطة وفق لما هو موثق ؛

3/ إثبات أنه قد تم القيام بالأنشطة المحددة: أي الاحتفاظ بالسجلات المناسبة ، والقيام بأعمال التدقيق الداخلي

للتحقق من انه قد تم تنفيذ الأنشطة كما هو محدد وبشكل فعال.

وتقوم أنظمة جودة ISO 9000 مبادئ الأساسية وهي :

- ✓ التنظيم : تطلب مواصفات ضمان الجودة من المؤسسة أن تحدد مسؤوليات كل شخص، وصلاحياته، والتداخلات التنظيمية بينة وبين الآخرين بحيث تضمن أن يتم دوما إنجاز جميع الأعمال بشكل صحيح ؛
- ✓ توثيق نظام الجودة : ويشمل إعداد دليل الجودة ، والإجراءات ، وتعليمات وتعليمات العمل ؛
- ✓ ضبط وثائق نظام الجودة : وتشمل ذلك ضبط تطوير هذه الوثائق ،ومراجعتها ، والمصادقة عليها
- ✓ وإصدارها وتعديلها، تجنباً للقيام بالأنشطة أو الأعمال ، بطرق مخالفة لما هو معتمد ؛
- ✓ الاحتفاظ بسجلات الجودة : ويهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور أي مشكلة وإظهار أنه قد تم إتباع الإجراءات وتعليمات العمل كما يجب للجهات الخارجية وللجهات الداخلية؛
- ✓ التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة : ويشمل التحقق من التصميم والمصادقة عليه وفحص

المنتج .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> السلطي ، مأمون و الياس سهيلا . دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة : الايزو 9000. لبنان : دار الفكر المعاصر ، 1999. ص.ص.

خصائص لمواصفات ايزو 9000:

تتميز مواصفات الايزو 9000 بجملة من الخصائص ولعل من ابرزها ما يلي:

- مبنية على التكرار المعرفي لا إدارة الجودة وتتعلق أساسا بأنظمة إدارة الجودة الشاملة ؛
- تمثل قاسما مشتركا للجودة المقبولة عالميا؛
- تحديد المبادئ الأساسية التي تضمن القيام بعمل عقلائي؛
- الميزة الرئيسية للايزو 9000 هي كونها تمثل اتفاقا عالميا وطريقة مثلي لتأسيس أنظمة جودة معول عليها والتي يمكن التحقق منها من قبل المشتري أو قبل طرق ثالث متعد .<sup>1</sup>

## 4-2/ معيار ايزو ISO 14000:

تعتبر المواصفة ISO14000 عبارة عن مجموعة متطلبات تهتم بتكوين نظام إدارة بيئة يمكن تطبيقه في

جميع أنواع وأحجام المنظمات ويتكيف مع مختلف الظروف المتنوعة سواء أكانت ثقافية اجتماعية جغرافية.<sup>2</sup>

أن هذه المواصفات القياسية تحدد المتطلبات لوضع وتطوير وتنفيذ أنظمة إدارة البيئة والمحافظة عليها

بحيث تهدف إلى التأكد من أنها متطابقة مع السياسة البيئية وأهدافها المقررة. إن هذه المواصفات القياسية لإدارة

البيئة لا تقرر بنفسها معايير الإدارة البيئي .<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بوكميش ، لعلی. إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000. عمان . دار الرابطة للنشر والتوزيع ، 2001. ص. 115.

<sup>2</sup> المزروي ، نجم و النقار عبد الله حكمة . إدارة البيئة نظم ومتطلبات وتطبيقات ISO 14000. عمان : دار المسيرة .2007. ص.127.

<sup>3</sup> العالم، فتحي أحمد يحيى . نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية : دراسة علمية وتطبيقية . عمان : دار اليازوري العلمية،

إصدارات للمواصفة ISO14000 : كما أدى تطور مفاهيم الجودة إلى تعديلات ، جوهرية في متطلبات المواصفة القياسية ISO 14000 ومن هنا فإن هناك إصدارات للمواصفة وهي

الإصدار 1996: ISO 14000 ويتم فيها إعادة تحديد المصطلحات وفيها مست بعض المتطلبات .

الإصدار 2004: ISO 14000 :ويتضمن هذا الإصدار تعديلات لبعض المفاهيم والمتطلبات .

الإصدار 2015: ISO 14000:ويتم مراجعة جميع معايير ISO كل خمسة سنوات لتحديد ما إذا كان هذا المعايير بحاجة إلى مراجعة لتتلاءم مع الموضعية الحالية للأسواق وتتوافق مع التطورات الحديثة للإدارة.<sup>1</sup>

و مزايا معيار ايزو 14000: تتمثل ميزات لحصول على الايزو 14000 في النقاط التالية :

- زيادة قدرة الشركة أو المنشأة في تحقيق متطلبات التصدير إلى الخارج وخاصة دول السوق ؛
- ترشيد استهلاك الطاقة و الموارد الطبيعية ؛
- تقليل الفاقد والحد من التلوث ؛
- التوافق مع التشريعات والقوانين؛
- اكتساب تقدير واعتراف الجهات العالمية.<sup>2</sup>

## 2-5/ معيار ISO 11620: (International Standardisation Organisation) الهيئة الدولية

للموصفات القياسية .

يمثل هذا المعيار نقلة نوعية في مجال مؤشرات تقييم الأداء للمكتبة إذ يركز على أهم الجوانب الأساسية في

معيار ISO برقم 2789 فقد نشرت اصدرته عام 1998 و توجد إصداره جديدة تسمى معيار ISO برقم

<sup>1</sup> غلاب ، رشيد . نظم الإدارة البيئية (ISO 14000) واقع ومعوقات تطبيقها في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر . رسالة مقدمة لنيل

شهادة دكتوراه . في علوم التسيير . جامعة محمد بوضياف المسيلة . 2017 . ص. 73.

<sup>2</sup> حسين ، رحيم و مناصرة رشيد . أثر تطبيق الجودة الشاملة ونظم إدارة البيئة الايزو 14000 على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة

الاقتصادية . الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات . الجزائر . 2011. ص 306

11620 العام 2008، إذ تضمنت تعديلات وعناصر جديدة من خلال التقارير الفنية التي أنتجت للفترة ما بين

اصدرا 1:2003 / 2:2003 وكما جاءت في معيار ISO برقم 2789 وذلك نتيجة للتغيرات الحاصلة في

المفاهيم المكتبة 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 :

1/ وجود أهداف رئيسة لتقديم الخدمات؛

2/ متابعة إجراءات وعمليات التنفيذ من قبل إدارة المكتبة ؛

3/ تحديد المؤشرات التي يجب على أساسها يتم تقييم المكتبة .<sup>1</sup>

إن الطبقات الجديدة لتقنين ايزو 11620 والتقنيات الخاصة وذلك إضافة الطبقات والتتقيات الجديدة التي أدخلت بعد الإصدارات الأولى لقانون ايزو 11620 سنة 1998 تحويرات ومؤشرات جديدة وكانت هذه التتقيات نتيجة لتطور وتعدد خدمات المكتبات وتوسع مجال نشاطها، وتطور الوسائل في إطار اقتصادي وبذلك تحددت وضبطت المؤشرات وفق معادلة ثلاثية بين أهداف ووسائل المكتبات.<sup>2</sup>

أسباب رئيسية لتفضيل مواصفة ايزو 11620 وهي على النحو التالي :

- إن المنظمة التقييس الدولية هي هيئة موثوقة للغاية ومعروفة دوليا خارج قطاع المكتبات
- توفير ضمانان اكبر قيما يتعلق بالتطوير والحديث .
- تضم المواصفة عدد كبير من المؤشرات .<sup>3</sup>

<sup>1</sup>الزبير ، بلهوشات ، محمد رحابلي .مرجع سابق . ص. 2312.

<sup>2</sup> RENARD pirre-Yves –La norme Iso 11620 : unoutilgeneralistedans Les démarches de val ualu ation in Jo

VRNEEAFNOR –INSE .PARIS .2006.PAGE 02

<sup>3</sup> أبو عيد ، عماد محمد و جرجيس ، جاسم محمد. مرجع سابق.ص. 203.



الإضافات الجديدة للمعيار ايزو 11620 وهي :

1998 أول اصدرا للتقنين 11620

2001 أول تتقيح للتقنين وثم إضافة تعريفات جديدة ومؤشرات جديدة .

2003 التقرير التقني رقم 20983 الموسوم مؤشرات الأداء الخدمات الالكترونية في المكتبات .

2006 الطبعة الرابعة لتقنية 2789 والطبعة الثانية لتقنين ايزو 11620.

2008 الطبعة الجديدة للتقنية ايزو 11620<sup>1</sup>.

ومن ذلك نستنتج أن معيار iso1162 يبين أهم المتطلبات الأساسية لمعايير تقييم الأداء في الأنواع المختلفة

ومنها :

- التزويد بإرشادات في كيفية تنفيذ معايير تقديم الأداء.
- تقدم وصف كامل وتلخيص في تلك المعايير
- يوجد المصطلحات الفنية
- يبين طرق جمع وتحليل البيانات.

يبين إمكانية التطابق والاستعمال على المستوى الدولي والعالمي، ويمكن تلخيص أهم ما جاء به هذا المعيار

في العناصر التالية :

- رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>JO VGUELT SUZANNE .Evaluèrent eole.des bibliothèques un ivre .sicares in BBF :Bulletin des.  
Bibliothèques de France ,tone,53N3.2008.page 22 .

<sup>2</sup>عبد الرزاق ، جنان صادق. مرجع سابق . ص. 64.

- عدد مرات التردد على المكتبة .
- سرعة الوصول إلى المادة العالمية المطلوبة .
- سرعة استرجاع المعلومات.
- الإعارة: سرعتها وعددها.
- الوقت المستغرق لإعارة بين المكتبات.
- الخدمة المرجعية وعدد مرات الرد على الأسئلة .
- توفر خدمة البحث الورقي إعادة البيبليوغرافية
- توفر خدمة البحث الالكتروني ؛
- مدى استخدام الأجهزة الالكترونية؛
- الخدمات الفنية؛
- نسبة المقتنيات المستخدمة والغير مستخدمة؛
- الترتيب الصحيح على الرفوف؛

و قد وردت ISO11620 مستخدمة لمصطلحات خاصة حددت كما يلي:

- المكتبة: هي منظمة أو جزء منها هدفها الرئيسي حفظ مجموعة من الوثائق و تسهيل استرجاعها من قبل الموظفين عند طلبها لتلبية الاحتياجات من المعلومات، البحث، التعلم و ترفيه المستعملين؛
- المؤشر: هو تعبير يستعمل لوصف الأنشطة، الأحداث، الأشياء و الأشخاص سواء من حيث الكمية أو النوعية من أجل تحديد قيمتها؛
- الأداء: الفاعلية في تقديم الخدمات و النجاعة في استغلال الموارد المخصصة لتوفير الخدمات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>عبد الرزاق ، جنان صادق. نفس المرجع . ص. 64.

## الفصل الثالث: قياس أداء في المكتبات الجامعية ومعاييرها

و قد أضيف مبدئين مكملين لمبدأ الأداء هما: الفاعلية و النجاحة .

### مواصفات أخرى أشير إليها في المعيار تتعلق بالأداء:

- الوثوقية: حيث أن نتائج كل مؤشر متماثلة إذا استندت إلى البيانات نفسها.

-الصلاحية: الاعتماد على المؤشر الذي يوصل لنتائج علمية محددة.

الكفاية: يجب أن يتكيف المؤشر مع الهدف الذي أنشئ لأجله سواء من حيث نطاق القياس أو من حيث التوافق مع نظام المكتبة.

المقارنة: قابلية مقارنة المكتبات مع بعضها البعض.

وبناء على ما تقدم فيعد معيار ISO11620 هو شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات لتقييم الأداء إذ يعرض من مؤشر مع وصفها وتحليلها كما يتضمن كيفية استخدام هذه المعايير مع طرق اختيار والقيود التي تتضمنها.<sup>1</sup>

وفي ما يلي عرض تفصيلي لمؤشرات أداء المعيار ISO11620 انحاول تجسيده في الجدول الموالي

الأنشطة و الخدمات	المؤشر	الوصف
آراء المستعملين	رضا المستعملين	الهدف: رضا المستعملين على خدمات المكتبة الطريقة:إستمارة الإستبانة أو المقابلة
الخدمات الموجهة للمستعملين	نسبة الجمهور المستهدف	الهدف: قدرة المكتبة على الوصول للجمهور المستهدف الطريقة: معرفة نسبة تردد كل فرد من الجمهور المستهدف على المكتبة و الإستفادة منها -حساب معدل إعارات الجمهور المستهدف
	تكلفة المستعمل	الهدف: تقييم تكلفة الخدمة في المكتبة مقارنة مع عدد المستعملين الطريقة: حساب مصاريف الخدمة في السنة <sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الرزاق ، جنان صادق. نفس المرجع . ص. 64

<sup>2</sup> زيات، ليليا . قراءة تحليلية لمعيار ( ISO 11620 ) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات : المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ( اعلم ) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية. تونس . 2014. ص. 2284.

## الفصل الثالث: قياس أداء في المكتبات الجامعية ومعاييرها

الهدف: تقييم قدرة المكتبة على جذب المستعملين للاستفادة من خدماتها	عدد مرات تردد كل فرد لطلب الخدمة	
الهدف: تقييم تكلفة الخدمة في المكتبة مقارنة بعدد المترددين عليها الطريقة: حساب معدل تردد المستعملين على المكتبة	تكلفة الدخول للمكتبة	
الهدف: تقييم إلى أي مدى تتواجد وثائق المكتبة عند الطلب الطريقة: اختيار عينة من الوثائق ، إعارتها ثم حساب $a/b*100$ A: عدد الوثائق التي بقيت في العينة B: العدد الإجمالي للوثائق في العينة	تواجد العناوين	إتاحة الوثائق
الهدف: تقييم إلى أي مدى تتواجد العناوين التي تملكها المكتبة عند الطلب	تواجد العناوين المطلوبة	
الهدف: تقييم إلى أي مدى العناوين المتواجدة ضمن المجموعة متواجدة بالفعل عند الطلب	العناوين المطلوبة المتواجدة ضمن المجموعة	
الهدف: تقييم إلى أي مدى العناوين المطلوبة متواجدة و يمكن تقديمها للمستعمل على الفور في مدة زمنية محددة	تقديم العناوين المطلوبة	
الهدف: تقييم معدل الإطلاع على الوثائق داخل المكتبة الطريقة تحدد فترة زمنية ثم يطلب من المستعملين عدم إرجاع الوثائق لأماكنها و يتم حسابها (عدد الوثائق/عدد الأيام المحددة)*عدد أيام السنة/العدد الكلي للمستعملين	الإطلاع على الوثيقة داخل المكتبة بالنسبة لكل فرد من الجمهور المستهدف	
الهدف: حساب متوسط الزمن بين طلب الوثيقة و الحصول عليها من قبل المستعمل	معدل استخدام الوثائق	
الهدف: حساب متوسط المدة بين طلب الوثيقة و الحصول عليها من قبل المستعمل	متوسط مدة البحث عن الوثائق في المخزن	البحث عن الوثائق
الهدف: تقييم إذا كان الترميز الواضح و التخزين السليم يسمح بالوصول السريع للوثائق الطريقة: اختيار عينة من الوثائق المتواجدة على الرفوف إعطاء بعض العناوين لمجموعة من الطلبة للبحث عنها و حساب الزمن الفاصل بين إنهاء البحث في الفهرس و الحصول على الوثيقة. <sup>1</sup>	متوسط زمن البحث عن الوثائق في الوصول المباشر	

<sup>1</sup> نفس المرجع .ص.2284.

## الفصل الثالث: قياس أداء في المكتبات الجامعية ومعاييرها

إعارة الوثائق	دوران الوثائق	الهدف: تقييم معدل الإعارة لمجموعة من الوثائق الطريقة: حساب عدد الإعارة المسجلة في فترة زمنية محددة و قسمتها على عدد الوثائق في المجموعة
عدد إعارات كل فرد من الجمهور المستهدف	الهدف: تقييم معدل الاستخدام العام لمجموعة من الوثائق من قبل المستعملين الطريقة: عدد الوثائق المعارة في فترة زمنية في السنة / عدد المستعملين	
تقديم الوثائق المتأتية من مصدر خارجي	تكلفة كل إعارة	الهدف: تقييم تكلفة الخدمات وفقا لعدد الإعارة
خدمات الاستفسار و المراجع	عدد الإعارة بالنسبة لكل عون إعارة	الهدف: تقييم الموارد البشرية في المكتبة الطريقة: الإعارة في فترة زمنية محددة/ عدد الأعوان أصحاب الدوام الكامل
استرجاع المعلومات	المدة الزمنية المستغرقة للإعارة بين المكتبات	الهدف: يبين ما إذا كانت المكتبة تقدم خدمة فعالة للإعارة بين المكتبات
تكوين المستفيدين التجهيزات	نسبة الإجابات الصحيحة	الهدف: تحديد مستوى قدرة الموظفين على تلبية الاحتياجات الأساسية في الخدمة المرجعية و تقديم الإجابات الصحيحة على الاستفسارات
معدل النجاح في البحث على الوثائق في الفهارس اعتمادا على العنوان	الهدف: تقييم قدرة المستعملين في البحث عن العناوين في الفهارس الطريقة: يطلب من عينة من المستعملين البحث بالعنوان في الفهرس ثم يملأ استمارة يوضح فيها العنوان و ما إذا وجده أو لا ثم: $A/B * 100$	
لا يوجد مؤشر	الهدف: تقييم إلى أي مدى تتواجد التجهيزات للمستعملين	
تواجد التجهيزات	الهدف: تقييم على أي مدى تتواجد التجهيزات	
معدل استغلال التجهيزات	الهدف: تقييم معدل الإستفادة من التجهيزات الخاصة	
معدل استخدام الأماكن المخصصة للجلوس	الهدف: تقييم المعدل العام لاستعمال أماكن الجلوس للقراءة أو للدراسة في مدة زمنية محددة	
تواجد أنظمة معلومات	الهدف: تقييم إلى أي مدى يتواجد نظام آلي للمستعملين	
التزويد بالوثائق	متوسط مدة التزويد	الهدف: تقييم مدى فعالية الموردون بالنظر إلى متوسط الزمن بين الطلب و الاستلام
معالجة الوثائق	متوسط زمن معالجة الوثائق	الهدف: تقييم فعالية دائرة معالجة الوثائق من خلال حساب متوسط الزمن بين استلام الوثائق و وضعها في متناول المستعملين
تطوير الخدمات	لا يوجد مؤشر	/
تواجد الموارد البشرية	لا يوجد مؤشر	-

<sup>1</sup> نفس المرجع. ص. 2285.

بناء على ما تقدم يمكن القول أن المعيار ISO11620 الصادر سنة 1998 تضمن توضيحا و شرحا لاستخدام مؤشرات الأداء في المكتبات إذ يعرض ثلاثون مؤشرا مع تحديد الأهداف المرتبطة بها وطرق القياس.

إلا أننا نلاحظ :

1- غياب مؤشرات الأداء المتعلقة بالأنشطة؛

كنشاط الاستقبال و التوجيه لما لهما من أهمية في جذب جمهور المستفيدين؛

- الاتصال و التنشيط في المكتبات كتشجيع القراءة من خلال برامج تجدها المكتبة و يشارك فيها المستعملون،  
مهرجان القراءة ؛

2- بالنسبة للمؤشرات الخاصة بالتسيير غير كافية؛

3- غياب المؤشرات المتعلقة بالموارد البشرية و تكوين المستفيدين. لم يرد أي مؤشر يخص عملية التشعيب  
(désherbagedes documents) ؛

4- لم يرد أي مؤشر للتصنيف ؛

5- غياب مؤشرات خاصة بأنظمة المعلومات الآلية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع . ص. 2285.

أما مؤشرات الأداء لمعيار ISO 11620 الخاصة بإصدار 2008 فيمكن تلخيصه بالجدول التالي :

الوصف / الهدف	مؤشر الأداء	المرجع
مؤشرات الأداء التي تقيس مدى جودة المصادر و الخدمات	الموارد والوصول والبنية التحتية	B.1
/	التجميع	B.1.1
كفاية وتوافر موارد وخدمات المكتبات مثل العناوين .	العناوين المطلوب توفرها	B.1.1.1
لتقييم احتياجات المستخدمين	نسبة العناوين المطلوبة في المجموعة	B.1.1.2
تقييم نجاح المكتبة في مجال الوصول للمعلومات	نجاح استخدام الفهارس	B.1.1.3
لإثبات وجود تراخيص كافية لكل قاعدة بيانات الكترونية لتلبية طلبات المستخدمين.	النسبة المئوية للجلسات المرفوضة	B.1.1.4
/	الوصول للمعلومات	B.1.2
لتقييم إلى أي مدى تتسم الرفوف بالدقة فتسهل من الوصول للمواد المكتبية	دقة الترفيف	B.1.2.1
لتقييم ما إذا كان نظام الاسترجاع فعالاً	متوسط الوقت المستغرق لاسترجاع الوثائق	B.1.2.2
لتقييم الفاصل الزمني للإعارة بين المكتبات	سرعة الإعارة بين المكتبات	B.1.2.3
لتقييم مدى نجاح الإعارة بين المكتبات	نسبة الإعارة الناجحة بين المكتبات	B.1.2.4
/	المرافق	B.1.3
لتقييم توفر محطات العمل في المكتبة	محطات العمل لكل فرد	B.1.3.1
لتقييم مدى توفر محطات العمل عن طريق حساب متوسط عدد ساعات العمل	ساعات الإستفادة المتاحة للفرد	B.1.3.2
لتقييم أهمية المكتبة كمكان للدراسة	المكان المخصص لكل فرد	B.1.3.3
لتقييم عدد المقاعد المتاحة للأفراد	المقاعد المخصصة لكل فرد	B.1.3.4
لتقييم حالة المكتبة تتوافق مع احتياجات المستخدمين <sup>1</sup>	ساعات فتح المكتبة بالمقارنة مع طلب المستخدمين	B.1.3.5

<sup>1</sup> STANDARD, BRISH .I nformationatioand .documement ation.Libraryperformance in dicdons.Bsiso.

## الفصل الثالث: قياس أداء في المكتبات الجامعية ومعاييرها

/	العاملين	B.1.4
لتقييم عدد موظفي لكل 1000 من السكان الذين سيتم خدمتهم	عدد الموظفين لكل فرد	B.1.4.1
مؤشرات الأداء التي تقيس موارد المكتبات	الاستعمال	B.2
/	المجموعات	B.2.1
تقييم المعدل الإجمالي لاستخدام مجموعة	دوران المجموعة	B.2.1.1
لتقييم معدل استخدام المكتبة من قبل المستفيدين	الإعارة لكل عدد من الأفراد	B.2.1.2
لتقييم مدى استخدام الرصيد لفترة محددة.	نسبة الرصيد غير المستخدم	B.2.1.3
لتقييم ما إذا كان المستخدمون يجدون موارد الكترونية عند طلبها.	عدد وحدات المحتوى التي تم تنزيلها	B.2.1.4
لتقييم كمية استخدام المواد داخل المكتبة	استخدام الموارد داخل المكتبة	B.2.1.5
/	الوصول	B.2.2
تقييم نجاح المكتبة في جذب المستخدمين	زيارات المكتبة لكل فرد	B.2.2.1
تحديد استخدام وسائل الاتصال الالكترونية	النسبة المئوية لطلبات المعلومات المقدمة الكترونيا	B.2.2.2
تقييم النسبة المئوية لمستخدمي المكتبة	النسبة المئوية للمستخدمين الخارجيين	B.2.2.3
لتقييم مدى استخدام خدمات المكتبة من قبل المستخدمين الخارجيين	النسبة المئوية لإجمالي إعارة المكتبة للمستخدمين الخارجيين	B.2.2.4
لتقدير إمكانية المكتبة في جذب المستفيدين	حضور المستخدم	B.2.2.5
تقييم نجاح المكتبة في الخدمات من خلال توفير التدريب	عدد حضور الفرد الواحد لدروس التدريب	B.2.2.6
/	المرافق	B.2.3
لتقييم حجم الجمهور في المكتبة	معدل المقاعد العامة الشاغرة	B.2.3.1
لتقييم المعدل الاجمالي للاستخدام محطات العمل	معدل استخدام محطة العمل	B.2.3.2
/	العام	B.2.4
للوصول إلى المستخدمين المستهدفين	النسبة المئوية من المستخدمين المستهدفين	B.2.4.1
لتقييم درجة رضا المستخدمين عن خدمات المكتبة	رضا المستخدم	B.2.4.2
مؤشرات الأداء التي تقيس كفاء الموارد	الكفاءة	B.3
/	الجمع	B.3.1
لتقييم تكلفة خدمات المكتبة المعلقة بالإعارة <sup>1</sup>	التكلفة لكل إعارة	B.3.1.1

<sup>1</sup> Ibid. p15.16



## الفصل الثالث: قياس أداء في المكتبات الجامعية ومعاييرها

لتقييم تكاليف عدد من الجلسات	التكلفة لكل عمل قاعدة البيانات	B.3.1.2
لتقييم تكلفة موارد الكترونية	تكلفة وحدة المحتوى التي يتم تنزيلها	B.3.1.3
لتقييم تكلفة خدمة المكتبة	تكلفة زوار كل مكتبة	B.3.1.4
/	<b>الوصول</b>	B.3.2
لتقييم موظفي المكتبة من حيث السرعة للحصول على الوثائق	الوقت المستغرق للحصول على الوثيقة	B.3.2.16
لتقييم زمن معالجة الوثائق بإجراءات فعلا.	متوسط زمن معالجة الوثائق	B.3.2.2
/	<b>العاملين</b>	B.3.3
لتقييم جهد موظفي المكتبة لتقليل الخدمات	نسبة موظفي الخدمات المستخدمين	B.3.3.1
لتقييم قدرة الموظفي لخدمة المرجعية في المكتبة	معدل الإجابات الصحيحة	B.3.3.2
لتقييم ما إذا كان تزويد المكتبة يرتبط بتكاليف الموظفي	معدل نفقات التزويد على تكلفة الموظف	B.3.3.3
لتقييم إنتاجية الموظفي لمستندات المطبوعة والالكترونية خلال فترة زمنية .	إنتاجية الموظفي في معالجة وسائل الإعلام	B.3.3.4
/	<b>العام</b>	B.3.4
/	التكلفة لكل مستخدم	B. 3.4.1
النسبة المئوية لنفقات على الموارد الالكترونية والحضور في دروس التدريب من قبل الموظفي	<b>القدرات والتطورات</b>	B.4
/	<b>المجموعات</b>	B.4.1
لتقييم بناء مجموعة إلكترونية في المكتبة	النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الالكترونية	B.4.1.1
/	<b>العاملين</b>	B.4.2
تقييم مدى استغلال المكتبة للموارد البشرية في تقديم الخدمات الإلكترونية. <sup>1</sup>	النسبة المئوية لموظفي المكتبة الذين يقدمون الخدمات الالكترونية	B.4.2.1

<sup>1</sup> Ibid. p 16.17

## الفصل الثالث: قياس أداء في المكتبات الجامعية ومعاييرها

B.4.2.2	عدد ساعات الحضور في دروس التدريب للموظف	لتقييم تحسين مهارات موظفي المكتبة
B.4.3	العامة	/
B.4.3.1	النسبة المئوية للموارد المالية المخصصة للمكتبة	لتقييم نجاح المكتبة في الحصول على موارد مالية
B.4.3.2	نسبة المنح المقدمة للمكتبة	لقياس أهمية المكتبة المعبرة عنها بوحدات نقدية والدعم المقدم من مؤسسة التمويل.

بعد الإطلاع على الجدول المتضمن مؤشرات تقييم الأداء في المكتبات لاحظنا ما يلي:

بالنسبة للوثائق التي لا تستعار من قبل المستعملين: يمكننا ملاحظة غياب مؤشر خاص بذلك بحيث يتمكن المكتبي من وضع قائمة ترتب فيها هذه الوثائق برمز تصنيفها مع تحديد الفترة الزمنية .

1- حدد في الجدول مؤشر خاص بالمستعير النشط بحيث يرتب وفق عدد الإعارة، نجد أنه يمكننا ترتيبه بعدد الإعارة و حسب مستوى، القسم، و خصائص آخر تميزه حتى تكون النتيجة أكثر دقة

2- في حساب عدد الإعارة بالنسبة لكل مستعير يمكننا إضافة المستوى ، الصنف، . حتى نتمكن من الحصول على نتائج أدق فالمعيار موجه لكل أنواع المكتبات و الفئات التي تخدمها المكتبة تختلف

3- يمكننا حساب عدد الإعارات بناء على الوعاء، رمز التصنيف

4- بالنسبة للحجز لم يظهر في المعيار مؤشر لأكثر الوثائق طلبا للحجز في مدة محددة حسب رمز التصنيف.

5- بالنسبة للأنشطة يمكننا إضافة :

- عدد الأيام خارج المكتبة.

6- توافر العناوين المطلوب، هناك عدد من مؤشرات الأداء التي لم يتم وصفها في الجدول قائمة مؤشرات الأداء للأنشطة والخدمات التي يتم الاطلاع بها أو توفيرها في المكتبات عنصر مرجعي مؤشر الأداء.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ibid. p18.19.

## خلاصة الفصل :

تعتبر طرق المعيارية في قياس جودة الأداء بالمكتبات احد الأساليب التي تساعد في قياس الأداء في المكتبات الجامعية ،تأتي بنتائج دقيقة واضحة ، ولذلك في ابرز الأساليب التي تستخدم في عمليات قياس الأداء المكتبة، ولقد عرضنا في هذا الفصل أهم المعايير في مجال المكتبات ، كما تطرقنا إلى توضيح أهم هذه المعايير والإصدارات لها وللإشارة فقد تم التركيز على المعايير ايزو 11620 الذي يستعمل في جميع المكتبات الصادر عن الهيئة الدولية للمواصفات القياسية لتحديد أنظمة الجودة والذي سنعتمده في الجانب التطبيقي في الفصل الميداني الموالي.



**تمهيد :**

قبل البدء في عملية قياس أداء مكتبة كلية علوم الإنسانية و الاجتماعية و تفريغ الجداول وتحليل وتفسير وقياس النتائج وفق معيار ايزو 11620 لابد من التذكير بالإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها في دراستنا، والمتمثلة في منهج الدراسة، ثم حدود الدراسة، ثم مجتمع الدراسة فأدوات جمع البيانات ،للتأتي في ما بعد تحليل النتائج وتفسيرها ثم النتائج على ضوء الفرضيات والنتائج العامة للدراسة .

**1/ حدود (مجالات ) الدراسة:**

باعتبار تحديد مجالات الدراسات من الخطوات المنهجية الهامة لأي عمل بحثي وبغرض تحديد المعالم والحدود الأساسية لهذه الدراسة لابد من وضعها في إطارها الجغرافي والزمني و البشري.

1-1/الحدود الجغرافية: تتمثل الحدود الجغرافية في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة .

2-1/ الحدود البشرية: تتجلى الحدود البشرية للدراسة في الأفراد الذين سنطبق عليهم أدوات جمع البيانات وتتحصر الحدود البشرية في هذه الدراسة في المستفيدين بالمكتبة كلية علوم الإنسانية والاجتماعية.

3-1/ الحدود الزمنية: وتحدد الوقت الذي استغرقته هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني:

- الجانب النظري: تمّ فيه جمع المعلومات النظرية بخصوص قياس الجودة في المكتبات الجامعية، والمعايير المخصصة لذلك، امتدت من يوم 03 ديسمبر 2017 إلى غاية يوم 03 فيفري 2018.

- جانب الدراسة الميدانية: تمّ فيه قياس الأداء في المكتبة بتوزيع الاستبيان وجمع البيانات لقياس المؤشرات، بالإضافة إلى جمع وتحليل البيانات ومن ثم وضع الاستنتاجات و لقد امتدت الفترة الزمنية التي خصصت للدراسة الميدانية من يوم 05 فيفري 2018 إلى غاية 15 أبريل 2018 .

2/ التعريف بمكان الدراسة:

**التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:**

تأسست كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12 / 363 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق لـ 08 أكتوبر 2012 وتضم الكلية حالياً قسمان: قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية و العديد من الهياكل البيداغوجية المهيّنة والمجهزة بأحدث التقنيات قصد توفير جميع الظروف الملائمة و المساعدة للطلاب على التحصيل العلمي.

**التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية :**

كانت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في البداية تابعة لكلية الآداب واللغات في المجمع الجامعي، وكانت تقع في الطابق الثالث من المكتبة وفي الأشهر الأخيرة من سنة 2012 م تم الانتقال من المجمع الجامعي إلى المقر الجديد، وهو المكان الذي كان مخصصاً فيما سبق لمكتبة كلية الهندسة المدنية والمعمارية والذي يتوسط كل من المجمع الجامعي وبيت الشباب، وفي سنة 2016 انفصل موقع المكتبة عن الكلية حيث يتوسط كل من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية و بيت الشباب.

**موقع ومبنى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:**

يتكون المبنى الحالي للمكتبة من:

- ❖ بنك الإعارة الخارجية.
- ❖ قاعة مخصصة للأطروحات والمذكرات .
- ❖ بنك الإعارة الداخلية لقسم العلوم الاجتماعية.
- ❖ قاعة مطالعة مخصصة لقسم العلوم الاجتماعية.

❖ بنك الإعارة الداخلية لقسم العلوم الإنسانية.

❖ قاعة المطالعة لقسم لعلوم الإنسانية.

❖ إدارة المكتبة وتتكون من:

- مكتب مدير المكتبة
- مكتب رئيس مصلحة البحث والتوجيه البيبليوغرافي.
- مكتب رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.

### مهام المكتبة:

من بين أهم المهام المسندة للمكتبة:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات حسب التخصصات الموجودة بالكلية.
- استلام المقتنيات الجديدة والقيام بعمليات جردها.
- معالجة وتنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق في التصنيف والفهرسة.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل جمهور المستفيدين.
- إرشاد وتوجيه المستفيدين .
- الخدمة المرجعية؛ الإجابة عن تساؤلات المستفيدين.
- صيانة الرصيد الوثائقي والمحافظة عليه.

أما حجم المستفيدين: فيبلغ عدد المستفيدين المسجلين بالمكتبة في السنة الحالية 4331 مستفيد من مختلف شرائح

الأسرة الأكاديمية؛ أساتذة و باحثين وطلبة وكل من له علاقة بالجامعة من موظفين.

3/ منهج الدراسة، أدواتها وإجراءاتها :

### 1-3 / المنهج :

اعتمدنا في الدراسة المنهج الوصفي ،باعتبار أن هذا المنهج يتوافق مع طبيعة دراستنا، وذلك بإبراز مؤشرات المعيار ISO 11620 و شرحها وتحليلها و تطبيقها ثم تحديد الصعوبات في عملية تطبيقه.

### 3-2 / مجتمع و عينة الدراسة:

لأن موضوع دراستنا يتعلق بقياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتماد معيار ISO 11620 فإننا بحاجة لجمع البيانات المتعلقة بقياس المؤشرات و قد احتوى كل مؤشر على عينة خاصة به نبينها فيما يلي

### 3-3 / أساليب تجميع البيانات :

الدراسة النظرية : تمّ فيها الاطلاع على العديد من الكتب ومداخلات المؤتمرات والدراسات السابقة والمذكرات والأطروحات الجامعية التي تناولت قياس الأداء في المكتبات الجامعية وكذلك مجموعة من المعايير في مجال المكتبات والمعلومات .

الدراسة الميدانية : تمّ فيها تجميع البيانات بأسلوبين هما:

- استمارة القياس

- استمارة الإستبانة

حيث تم في استمارة القياس تفريغ مؤشرات معيار ISO11620 ،الخاصة بقياس الأداء في المكتبات الجامعية في شكل جداول لقياس الأداء والنتائج المتحصل عليها وفق معيار ISO11620 . وقد قمنا بتصميم استبانة مبسطة لمعرفة مدى رضا المستفيدين ، وتم توزيع استمارات الإستبانة على المستفيدين من المكتبة وذلك للتعرف على آراء المستفيدين من المكتبة وتم تحليل هذه البيانات .



4 /تحليل بيانات الدراسة ونتائجها :

1.4 المحور الأول: الموارد والوصول والبنية التحتية

المؤشر	العينة	A	B	C	D	طريقة القياس	النتيجة
1/إتاحة العناوين المطلوبة	160 عنوان	عدد العناوين المتاحة: 100 عنوان	إجمالي العناوين 160 عنوان	/	/	$100 \times B \div A$	62%
إتاحة فعلية	<p><b>تعليق:</b> قمنا بأخذ عينة عشوائية لبعض العناوين المتوفرة بالمكتبة بلغ عددها 160 عنوان و بعد تأكدنا من أنها ليست معارة قمنا بالبحث عنها على الرفوف فلم نتمكن من الحصول إلا على 100 عنوان من بين العناوين المحددة سابقا أي ما نسبته 62% من العينة.</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المتحصل عليها و التي تقدر بنسبة 62% هي نسبة إتاحة العناوين المطلوبة ، و هي توافق معيار ISO 11620 ،حيث أن المعيار نص على أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل ،هذا ما يوضح أن المكتبة توفر إلى حدّ ما نسبة العناوين المطلوبة ، ومن أسباب ذلك أنه لا يتم إرجاع الكتب للرفوف عند استلامها مباشرة، كما توضع الكتب أحيانا في أماكن أخرى غير أمانها الأصلية.</p> <p><b>قياس حسب معيار ISO 11620 :</b> بعد المقارنة مع المعيار فإن المكتبة حققت نسبة 62% ، أي أن الفجوة مثلت نسبته 38%.</p>						
2/النسبة المئوية للعناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة	160 عنوان	عدد العناوين المتوفرة: 83 عنوان	عدد العناوين المطلوبة: 160 عنوان	/	/	$100 \times B \div A$	51%
	<p><b>تعليق :</b> قمنا بتدوين طلبات المستفيدين خلال أسبوع و التي تم تحديدها 160 عنوان، وعند محاولة تلبيةها لم نجد سوى 83 عنوانا فقط ما يعبر عنه بالنسبة 51%.</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المتحصل عليها التي تقدر بنسبة 51% هي النسبة المئوية للعناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة ، و هي نسبة متوسطة مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p> <p><b>قياس حسب معيار ISO 11620 :</b> بعد المقارنة مع المعيار فإن المكتبة حققت ما نسبته 51%</p>						

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة تحليلها ونتائجها

من تلبيتها لطلبات المستفيدين أي بفجوة في قياس الأداء نسبته 49%.							
3/معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات	العينة	A	B	C	D	طريقة القياس	النتيجة
60عنوان	عدد العناوين التي تغطي موضوع البحث:20عنوان	عدد العناوين التي نتجت بالبحث:60عنوان	/	/	/	$100 \times B \div A$	%33.33
<p><b>تعليق :</b> تم تسجيل 60 عنوانا في عملية البحث في الفهارس الموضوعية المتاحة في المكتبة وقد تم إيجاد 20 عنوانا فقط يلائم موضوع بحث المستفيدين أي ما نسبته 33.33% .</p> <p><b>تحليل:</b> إن النسبة المحققة في نجاح البحث في الفهارس الموضوعية تقدر بـ: 33.33% ، وهي نسبة ضعيفة مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p> <p><b>قياس حسب معيار ISO 11620 :</b> بعد المقارنة مع المعيار فإن المكتبة حققت ما نسبته 33.33%، أي بفجوة نسبته 66.67% .</p>							
4/ النسبة المئوية للجلسات المرفوضة	(غير قابل للقياس )						
<p><b>تعليق وتحليل :</b> تم استبعاد هذا المؤشر الذي ينص على نسبة الجلسات المرفوضة إلا أنه غير قابل للقياس ، ويعود ذلك إلى أن المكتبة لا توفر محطات للبحث البيبليوغرافي ، مما يمنعا من قياس هذا المؤشر .</p>							
5/دقة الترفيف	العينة	A	B	C	D	طريقة القياس	النتيجة
160عنوان	عدد أوعية المعلومات في مكانها الصحيح:145وعاء	العدد الإجمالي لأوعية المعلومات:160وعاء				$100 \times B \div A$	%90.62
<p><b>تعليق:</b> قمنا باختيار عينة عشوائية تقدر بـ160 عنوان من أوعية المعلومات بالمكتبة وتم مراقبتها ما إذ كانت هذه العناوين موجودة في مكانها الصحيح على الرفوف أم لا ، ولقد تم الوصول إلى 145 عنوانا من أصل 160 عنوان. أي نسبة 90.62%.</p>							

<p><b>تحليل :</b> إن النتيجة المتحصل عليها من دقة الترفيف تقدر نسبتها بـ: 90.62% و هي تتوافق مع المعيار ISO 11620 او يرجع هذا إلى الدقة في عملية الترفيف .</p> <p><b>قياس حسب معيار ISO 11620 :</b> بعد المقارنة مع المعيار فإن المكتبة قد حققت نسبة 90.62%، أي بفجوة في قياس الأداء نسبتها 9.38%.</p>	
<p>(غير قابل للقياس)</p> <p><b>تعليق وتحليل :</b> هذان المؤشران اللذان ينصان على الإعارة بين المكتبات غير قابلان للقياس ، لأن المكتبة تقدم خدمة الإعارة الآتية فقط فهي لا تتيح خدمة الإعارة بين المكتبات.</p> <p><b>قياس حسب معيار Iso 11620:</b> نظرا لان المؤشران مهمان وضروريان لمواكبة تطور الخدمة المكتبية ، فإن النتيجة ستحسب 0 % مقارنة بمعيار ISO11620.</p>	<p>6/سرعة الإعارة بين المكتبات</p>
	<p>7/نسبة الإعارة الناجحة بين المكتبات</p>

(غير قابل للقياس)							8/محطات العمل المتاحة للجمهور
<p>تعليق وتحليل :هذه المؤشرات للمعيار ISO11620 تنصّ على محطات العمل المتاحة للجمهور ومحطات ساعات العمل للفرد والإتاحة الفورية إلا أنها غير قابلة للقياس ،لان المكتبة لا توفر محطات العمل للجمهور، كما أنها لا توفر خدمة الإعارة بين المكتبات .</p> <p>قياس حسب معيار ISO11620: نظرا لأن المؤشرات مهمة وضرورة لمواكبة تطور الخدمة المكتبية ، فإننا سنحسب النتيجة ب: 0% مقارنة بمعيار ISO11620 .</p>							9/ محطات العمل لكل فرد
							10/ ساعات الاستفادة المتاحة للفرد
							11/ الإتاحة الفورية
النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	12/ عدد المقاعد المخصصة لكل 100 فرد
8 مقاعد لـ 100 مستفيد	$100 \times B \div A$	/	/	عدد أفراد المجتمع المستفيد: 4331 مستفيد	عدد المقاعد: 360 مقعد		
<p>تعليق: نتيج المكتبة 360 مقعد مقابل عدد من المستفيدين يمثلون 4331 مستفيد أي بنتيجة 8 مقاعد لكل 100 فرد.</p> <p>التحليل:إن النتيجة المحصل عليها تقدر ب: 8 مقاعد لكل 100 فرد،وهذا لا يتوافق مع معيار ISO 11620 فهو يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p>							

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة تحليلها ونتائجها

النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	13/ساعات فتح المكتبة خلال أسبوع
44 ساعة في الأسبوع	$= (B \times A)$	/	/	عدد أيام فتح المكتبة 6 أيام	ساعات المكتبة اليوم 08 ساعات عدا يوم السبت	/	
<p><b>تعليق:</b> تفتح المكتبة لمدة 8 ساعات يوميا ، 6 أيام أسبوعيا، هذا ما يحقق نتيجة قدرها 44 ساعة في الأسبوع على اعتبار أن العمل يوم السبت قد حدد بأربع ساعات لا أكثر.</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المتحصل عليها تقدر بـ 44 ساعة في الأسبوع ، مع العلم أنه لم يتم تحديد عدد ساعات فتح المكتبة في المعيار بل اعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل، لاعتماد المكتبات حاليا على الوصول المباشر لمحتويات المكتبة من أي مكان و مهما كان الوقت، هذا ما توفره مواقع المكتبات على الانترنت. لذلك يمكن القول أن عدد ساعات فتح المكتبة حاليا غير كافي فهو يتزامن مع أوقات الدراسة.</p>							
النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	14/عدد الموظفين لكل 1000 فرد
4.84 موظف لكل 1000 فرد	$1000 \times B \div A$	/	/	عدد أفراد المجتمع المستهدف: 4331	عدد الموظفين: 21 موظف	/	
<p><b>تعليق:</b> يعمل بالمكتبة 21 موظف ، لمجتمع عدد أفراد 4331 أي ما يعادل 4.84 موظف لكل 1000 فرد تقريبا خمس موظفين.</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المتحصل عليها 4.84 موظف لكل 1000 فرد ، قليلة مقارنة بـ ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p>							

نتائج المحور الأول :الموارد والوصول والبنية التحتية

يمكن أن نعرض النتائج لعملية قياس أداء في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة

حسب معيار ISO11620 ، في الموارد والوصول والبنية التحتية في النقاط التالية :

- عدم توفر الجلسات المرفوضة للمستخدمين في المكتبة .
- عدم توفر خدمات الإعارة بين المكتبات ، ما يعكس غياب التوجه الاستراتيجي نحو التكتلات المكتبية وتوفير الخدمات .
- عدم توفير موقع الكتروني للمكتبة على شبكة الانترنت وهذا ما يعكس غياب ثقافة مواكبة التطورات.تكنولوجيا المعلومات .
- عدم توفر أجهزة الحاسوب المخصصة لخدمات المستخدمين في البحث البيبليوغرافي .
- المقاعد المخصصة في المكتبة غير كافية مقارنة بعدد المستخدمين .
- نقص كبير في الموظفين في المكتبة .

4- 2 المحور الثاني : الاستعمال

المؤشر	العينة	A	B	C	D	طريقة القياس	النتيجة
15/معدل دوران أوعية المعلومات	/	إجمالي عدد الإعارات الخارجية خلال خدمة إعارية خارجية 80 إعاره	إجمالي عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات بمعدل عام $48 \times 1000$ أسبوعا $48000 =$	إجمالي عدد أوعية المعلومات	/	$D \div (B+A)$	5.31
<p><b>تعليق:</b> تتوفر المكتبة على 9368 وعاء المعلومات ، وتم قياس نسبة دوران هذه الأوعية لمدة أسبوع وقد توصلنا لـ: 1000 عملية إعاره داخلية لهذه الأوعية ما يقابل 48000 عملية إعاره داخلية في المكتبة لمدة سنة كاملة أي في 48 أسبوع.</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المتحصل عليها 5.31 كقيمة معدل لدوران أوعية المعلومات وهي قيمة متوسطة حسب معيار ISO 11620 ، مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p>							
16/عدد الإعارات لكل فرد	/	عدد الإعارات خلال عام 48000 إعاره	عدد الأفراد المجتمع المستفيد: 4331	/	/	$=B \div A$	11.08
<p><b>تعليق:</b> تم تسجيل 1000 عملية إعاره داخلية لمدة أسبوع ما يوافق متوسط 48000 عملية إعاره داخلية في السنة ، ولقد كان معدل الإعاره الداخلية لكل فرد تقدر 11.08 إعاره لكل فرد في السنة ، علما أن عدد أفراد المجتمع المستفيد يقدر 4331.</p>							

<p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المحصل عليها تمثل 11.08 معدل الإعارة لكل فرد غير كافية حسب معيار ISO 11620، مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p>																				
<p><b>(غير قابل للقياس)</b>  <b>تعليق وتحليل :</b> تم استبعاد هذا المؤشر لعدم تسجيل إجراءات عملية الإعارة بحكم أن هذا المؤشر يعنى بأسلوب الرفوف المغلقة للمكتبة إلا أن المكتبة لا تحتوي على سجل للإعارة ، وبالتالي فهذا المؤشر لا يحسب ولا يأخذ بعين الاعتبار .</p>																				
<p><b>(غير قابل للقياس)</b>  <b>تعليق وتحليل :</b> إن هذا المؤشر ينص على تقديم خدمات من خلال شبكة الانترنت، وبالتالي فهذا المؤشر غير قابل للقياس، لأن المكتبة لا تتوفر على موقع إلكتروني على شبكة الانترنت.  <b>قياس حسب ISO11620 :</b> نظرا أن المؤشر مهم وله دور في تطوير خدمة المكتبة فإن النتيجة ستحسب 0% مقارنة بمعيار ISO11620</p>																				
<p><b>19/الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>النتيجة</th> <th>طريقة القياس</th> <th>D</th> <th>C</th> <th>B</th> <th>A</th> <th>العينة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11.08 استخدام داخلي لأوعية المعلومات لكل فرد في السنة</td> <td><math>(C \times B \div A)</math> <math>D \div</math></td> <td>عدد أفراد المجتمع المستفيد: 4331</td> <td>إجمالي عدد أيام العمل في سنة كاملة 288 يوم</td> <td>عدد أيام العمل في مدة اخذ العينات 6 أيام</td> <td>عدد الأوعية خلال فترة اخذ العينات 1000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	11.08 استخدام داخلي لأوعية المعلومات لكل فرد في السنة	$(C \times B \div A)$ $D \div$	عدد أفراد المجتمع المستفيد: 4331	إجمالي عدد أيام العمل في سنة كاملة 288 يوم	عدد أيام العمل في مدة اخذ العينات 6 أيام	عدد الأوعية خلال فترة اخذ العينات 1000	
النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة														
11.08 استخدام داخلي لأوعية المعلومات لكل فرد في السنة	$(C \times B \div A)$ $D \div$	عدد أفراد المجتمع المستفيد: 4331	إجمالي عدد أيام العمل في سنة كاملة 288 يوم	عدد أيام العمل في مدة اخذ العينات 6 أيام	عدد الأوعية خلال فترة اخذ العينات 1000															
<p><b>تعليق:</b> بعد قياس عملية الاستخدام الداخلي للمكتبة تم الحصول على نتيجة 11.08 لكل فرد في السنة.</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المتحصل عليها والمقدرة بـ 11.08 عملية إعارة لكل فرد مقارنة مع المعيار ISO11620 قيمة ضعيفة مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل. و قد يرجع ذلك لإحالة بعض المراجع إلى المصلحة الفنية لصيانتها.</p>																				



<p>(غير قابل للقياس)</p> <p><b>تعليق وتحليل :</b> تم استبعاد هذه المؤشرات ، الذي نص على الزيارات الافتراضية للمكتبة لكل مستفيد ونسبة المعلومات الالكترونية المقدمة ، إلا أنه غير قابل للقياس ، نظرا لأن المكتبة لا توفر موقع الكتروني ولا شبكة الانترنت.</p> <p><b>قياس حسب ISO 11620:</b> نظرا لان المعيار مهم وضروري لمواكبة تطور خدمات المكتبة ، النتيجة ستحسب 0% مقارنة بمعيار ISO 11620.</p>	<p>20/الزيارات الافتراضية في المكتبة لكل مستفيد</p> <p>21/النسبة المئوية لطلبات المعلومات المقدمة الكترونياً</p>
<p>(غير قابل للقياس)</p> <p><b>تعليق وتحليل:</b> تم استبعاد هذه المؤشرات المتعلقة بالمستفيدين الخارجين ، نظرا لسياسة المكتبة في عدم توفيرها للسجلات الخاصة بالإعارات للمستفيدين الخارجين، وبالتالي فهذا المعيار لا يحسب ولا نأخذ به في عملية قياسنا .</p> <p><b>قياس حسب ISO 11620:</b> نظرا لان المعيار مهم وضروري لمواكبة تطور خدمات المكتبة ، النتيجة ستحسب 0% مقارنة بمعيار ISO 11620.</p>	<p>22/النسبة المئوية للمستفيدين الخارجين</p> <p>23/النسبة المئوية الإجمالي إعاره المكتبة للمستفيدين الخارجين</p>

(غير قابل للقياس)							/24
<p><b>تعليق وتحليل :</b> هذه المؤشرات التي نصت على مشاركات تدريب المستفيدين وحضور الفرد الواحد لدروس التدريب غير قابل للقياس، لان المكتبة لا توفر دورات ودروس تدريب للمستفيدين .</p> <p><b>قياس حسب معيار ISO11620 :</b> نظرا لأنه معيار مهم وضروري لتكوين المستفيدين في المكتبة وتطوير ومواكبة الخدمات التي تقدمها المكتبة فإن النتيجة ستحسب 0% مقارنة بمعيار ISO11620 .</p>							مشاركات تدريب للمستفيدين لكل 100 فرد
عدد/25							حضور الفرد الواحد لدروس التدريب
النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	26/نسبة المقاعد الشاغرة
%100	$100 \times B \div A$	/	/	إجمالي عدد المقاعد المتاحة للمستفيد: 360 مقعد	عدد المقاعد المستخدمة: 360 مقعد	/	
<p><b>تعليق :</b> تتيح المكتبة للمستفيدين 360 مقعد ، حيث تم قياس فعالية هذه المقاعد في فترة أيام العمل، وتم إحصاء 360 مقعد مستخدما، أي بنسبة 100% من إجمالي المقاعد.</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة متحصل عليها 100 %نتيجة منطقية إذا ما قورن عدد المقاعد المتاحة و عدد المستفيدين.</p> <p><b>قياس حسب معيار ISO 11620 :</b> مقارنة بمعيار ISO 11620 فقد حققت المكتبة 100% في نسبة المقاعد المستخدمة.</p>							

<p>(غير قابل للقياس)</p> <p>تعليق وتحليل : تم استبعاد هذا المؤشر في معيار ISO 11620 الذي ينص على معدل استخدام محطات العمل لأنه غير قابل للقياس ، لأن المكتبة لا تحتوي على محطات عمل للمستفيد ، ومع العلم أن المحطات الموجودة في المكتبة حاليا تستعمل في المعالجة الفنية لرصيد المكتبة .</p> <p>القياس حسب معيار ISO 11620 : نظرا لأن المؤشر له أهمية قيمة في المكتبة للخدمات التي تقدمها. فإن النتيجة تحسب 0% مقارنة بمعيار ISO 11620 .</p>							27/معدل استخدام محطات العمل
النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	28/ نسبة الاستفادة من الخدمات المكتبة
%14.24 دائما	100×B÷A	/	/	عدد العينة : 140	عدد الاختيارات للعينة 20 دائما	140 مستفيد	
%52.85 أحيانا					74 أحيانا		
%32.85 أبدا					46 أبدا		
<p>تعليق: تم تصميم استمارة استبانة مبسطة وتم توزيعها على 140 مستفيد ، لمعرفة نسبة الاستفادة من خدمات المكتبة. و قد كانت النسبة %52.85 أحيانا %14.24 دائما و %32.85 أبدا .</p> <p>التحليل: إن النتيجة أحيانا المعبر عنها من طرف المستفيدين تقدر بـ %52.85 عن نسبة الاستفادة من خدمات المكتبة و هي نسبة ضعيفة مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل، وقد يعود عدم الاستفادة المستفيدين من خدمات المكتبة .</p> <p>قياس حسب معيار ISO11620:مقارنة بمعيار ISO11620 فقد حققت المكتبة جودة في الأداء بنسبة %52.85، أي بتسجيل فجوة في جودة الأداء بنسبة %47.15 .</p>							

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة تحليلها ونتائجها

النتيجة	غير راض	محايد	راض		140مستفيد	29/رضا المستفيد
90 مستفيد غير راض = 64.28% 34 مستفيد راض = 24.28%	$\times(140\div 90)$ %64.28=100	$\times(140\div 16)$ 11.24=100 %	$(140\div 34)$ =100× %24.28	الرضا عن الخدمات المقدمة		
16 مستفيد محايد = 11.24%	$\times(140\div 62)$ %44.28=100	$\times(140\div 40)$ =100 %28.57	$(140\div 38)$ =100× %27.14	الرضا عن أداء العاملين		
	$\times(140\div 88)$ %62.85=100	$\times(140\div 22)$ 15.72=100 %	$(140\div 30)$ 21=100× %	الرضا عن المكان المخصص		
	$\times(140\div 36)$ =100 %25.71	$\times(140\div 8)$ =100 %5.71	$(140\div 96)$ 100× %68=	الرضا عن أوقات فتح المكتبة		
<p><b>تعليق:</b> تم تصميم استمارة استبانة وتوزيعها على المستفيدين لفترة أسبوع ، تمت دراسة 140 فرد . لمعرفة نسبة رضى المستفيدين من المكتبة وهي الرضاء عن الخدمات المقدمة ، أداء العاملين ، المكان المخصص ، أوقات فتح المكتبة وقد كانت نسبة الرضى 24.28% ونسبة عدم الرضى 64.28% ، بينما كان 22.24% من المستفيدين محايدا.</p> <p><b>تحليل:</b> إن نتيجة الرضا المعبر عنها من طرف المستفيدين تقدر ب 24.28% و هي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بمعيار ISO 11620 ،حيث أن المعيار نص على أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p> <p><b>القياس حسب معيار ISO11620:</b> مقارنة بمعيار ISO11620 فقد حققت المكتبة جودة في الأداء بنسبة 24.28%، أي بتسجيل فجوة في جودة الأداء قدرت ب: 75.72%.</p>						

### نتائج المحور الثاني: الاستعمال

يمكن أن نعرض النتائج لعملية قياس الأداء في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي

نسبة حسب معيار ISO11620 ، في محور الاستعمال في النقاط التالية :

- نقص في معدل دوران أوعية المعلومات وتداولها من طرف المستفيدين حسب معيار ISO11620.
- نسبة الإعارة غير كافية مما يعبر عن وجود أخطاء في سياسة الاقتناء.
- نسبة ضعيفة لرضا المستفيدين عن المكتبة فيما يتعلق بخدماتها العاملين أي أداء العاملين مقارنة بمعيار ISO11620 سجل فجوة في جودة الأداء بنسبة 32%.
- غياب تام لخدمات تدريب المستفيدين في المكتبة.
- لا يوجد أماكن شاغرة في المكتبة.

### 3.4 المحور الثالث : الكفاءة

<p>(غير قابل للقياس )  <b>تعليق وتحليل :</b> تم استبعاد هذه المؤشرات، نظرا لسياسة المكتبة لانعدام البيانات الخاصة بالميزانية وذلك ما يصعب علينا عملية قياس هذه المؤشرات ولا نأخذه في عملية قياسنا .  <b>قياس حسب معيار ISO 11620 :</b> نظرا لأن المؤشر له أهمية قيمة في يما يخص الخدمات التي تقدمها. فإن النتيجة تحسب 0% مقارنة بمعيار ISO 11620 .</p>	<p>30/تكلفة لكل إعاة</p>
<p>(غير قابل للقياس )  <b>تعليق وتحليل:</b>تم استبعاد هذه المؤشرات التي نصت على تكلفة مصادر إلكترونية والخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الانترنت ومواقع إلكترونية نظرا لأن المكتبة على مصادر إلكترونية ولا شبكة الانترنت ، ومن خلال ذلك يصعب علينا الحصول على تطبيق هذه المؤشرات في المكتبة ،ولا نأخذها في قياسنا .  <b>قياس حسب معيار ISO 11620 :</b> نظرا لأن المؤشر له أهمية قيمة في المكتبة للخدمات التي تقدمها. فإن النتيجة تحسب 0% مقارنة بمعيار ISO 11620</p>	<p>31/تكلفة جلسة كل عمل في قواعد البيانات</p>
<p>(غير قابل للقياس)  <b>تعليق وتحليل:</b> تم استبعاد هذا المؤشر الذي ينص على تكلفة زوار المكتبة ،لأنه غير قابل للقياس، وذلك لاستحالة حصولنا على البيانات ،وهو ما يصعب علينا القيام بقياس هذا المؤشر ولا نأخذه بعين الاعتبار في قياسنا .</p>	<p>32/تكلفة وحدة محتوى مصادر إلكترونية</p> <p>33/الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الانترنت</p> <p>34 / مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت</p>
<p>(غير قابل للقياس)  <b>تعليق وتحليل:</b> تم استبعاد هذا المؤشر الذي ينص على تكلفة زوار المكتبة ،لأنه غير قابل للقياس، وذلك لاستحالة حصولنا على البيانات ،وهو ما يصعب علينا القيام بقياس هذا المؤشر ولا نأخذه بعين الاعتبار في قياسنا .</p>	<p>35 / تكلفة زوار مكتبة</p>

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة تحليلها ونتائجها

النسبة /36 المئوية للعاملين بالمكتبة لتقديم الخدمة	العينة	A	B	C	D	طريقة القياس	النتيجة
	عدد العاملين الذين يقدمون الخدمات للمستفيدين : 5 عمال		إجمالي عدد العاملين : 21 عاملا			$100 \times B \div A$	%23.80
<p><b>تعليق:</b> يعمل على تقديم الخدمات في المكتبة 5 عمال من أصل 21 عامل ، أي ما يعادل %23.80 من إجمالي العاملين .</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المحصل عليها فيما يخص العاملين الذين يقدمون الخدمات والمقدر بـ %23.80 من إجمالي العاملين وهذه نتيجة قليلة جدا مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p> <p><b>قياس حسب معيار Iso 11620 :</b> مقارنة مع معيار ISO11620 ، فقد حققت المكتبة جودة في أداء بنسبة %23.80 ، أي بتسجيل فجوة في جودة الأداء بنسبة %73.2.</p>							
النسبة /37 تلبية احتياجات المستفيدين	العينة	A	B	C	D	طريقة القياس	النتيجة
مستفيد	140	34 نعم	140 مستفيد	/	/	$100 \times B \div A$	%24.28
		32 نوعا ما	140 مستفيد	/	/	$100 \times B \div A$	%22.85
		74 لا	140 مستفيد	/	/	$100 \times B \div A$	%52.85
<p><b>تعليق:</b> تمت دراسة 140 مستفيد لمعرفة نسبة تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة ، وقد كانت نسبة نعم %24.28 ولا %52.85 وبينما عبر %22.85 نوعا ما .</p> <p><b>التحليل:</b> بعد تحليل النتائج التي تم الحصول على نسبة تقدر بـ %24.28 من المستفيدين اللذين تلبية احتياجاتهم وهذه النتيجة قليلة جدا مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p> <p><b>قياس حسب معيار Iso 11620 :</b> مقارنة مع معيار ISO11620 ، فقد حققت المكتبة جودة في أداء بنسبة %24.28 ، أي بتسجيل فجوة في جودة الأداء بنسبة %75.72.</p>							

(غير قابل للقياس)							38/ نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين
<p><b>تعليق وتحليل:</b> تم استبعاد هذا المؤشر الذي ينص على نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين ، الذي غير قابل للقياس نظرا لسياسة المكتبة أنها غير معنية بعملية التزويد فالمكتبة المركزية هي المسؤولة على ذلك .</p> <p><b>قياس حسب معيار: ISO11620 :</b> نظرا لأنه معيار مهم وضروري لتلبية احتياجات المستفيدين في المكتبة وتطوير ومواكبة الخدمات التي تقدمها المكتبة ، فإن النتيجة ستحسب 0% مقارنة بمعيار ISO11620 .</p>							
النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	39/ معالجة الأوعية بنسبة لإنتاجية الفرد
40 عملية إنتاج لكل فرد	B÷A	/	/	عدد العاملين : 2 عاملين	عدد الموارد التي معالجتها فنيا 80	/	
<p><b>تعليق:</b> متوسط معالجة أوعية المعلومات في اليوم هو 80 عملية معالجة ، حيث يقوم بهذه المهام عاملين بالمكتبة ، ومتوسط معالجة أوعية المعلومات للفرد الواحد هو 40 معالجة في اليوم</p> <p><b>التحليل:</b> إن النتيجة المحصل عليها المقدره بـ 40 عملية معالجة للفرد الواحد في اليوم وهي توافق مع معيار ISO116، ومقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p>							



نتائج المحور الثالث : الكفاءة

يمكن أن نعرض النتائج لعملية قياس أداء في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة حسب معيار ISO11620 ، في محور الكفاءة في النقاط التالية :

- نقص المهارات وغياب الكفاءات العاملين بالمكتبة مقارنة بمعيار ISO11620 بتسجيل فجوة في جودة أداء بنسبة %73.2
- غياب تام لتكتلات المكتبة أي التعاون بين المكتبات .
- عدم توفر احتياجات المستخدمين الكافية وعدم توفر المصادر والمراجع مقارن بمعيار بتسجيل فجوة في جودة الأداء بنسبة %75.72.

4-4 المحور الرابع: القدرات والتطورات

<p>(غير قابل للقياس)</p> <p>تعليق وتحليل: تم استبعاد هذا المؤشر الذي ينص على نسبة الإنفاق على المجموعات الالكترونية، لأنه غير قابل للقياس نظرا لأن المكتبة غير معنية بالإنفاق على المجموعة ، فالمكتبة المركزية هي المسؤولة على ذلك .</p>							<p>40 / نسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الالكترونية</p>
النتيجة	طريقة القياس	D	C	B	A	العينة	41 / النسبة المئوية العاملين المسؤولين عن الخدمات الفنية في المكتبة
%19.04	$100 \times B \div A$			إجمالي عدد العاملين 21	المسؤولين عن الخدمة 4 عاملين		
<p>تعليق: يوجد في المكتبة عدد من عاملين مسؤولين عن الخدمات الفنية وهم 4 عاملين من أصل 21 عامل، أي ما يعادل 19.04 % من إجمالي العاملين .</p> <p>التحليل: إن النتيجة المحصل عليها فيما يخص العاملين المسؤولين عن تقديم الخدمات الفنية والمقدرة بـ 19.04% من إجمالي العاملين ، تعتبر نسبة غير كافية لا تتوافق مع المعيار ISO 11620 مقارنة مع ما ينص عليه المعيار المعتمد كونه يعتبر أنه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل.</p> <p>قياس حسب معيار ISO 11620: مقارنة مع معيار ISO11620 ، فقد سجلت المكتبة قدرت بنسبة 80.96%</p>							
<p>(غير قابل للقياس)</p> <p>تعليق وتحليل: تم استبعاد هذا المؤشر الذي ينص على ساعات الحضور لدروس التدريب إلا أنه غير قابل للقياس . نظرا لأن المكتبة لا تخصص دروس تدريبية لموظفيها ، وبالتالي هذا المؤشر لا يحسب ولا نأخذه بعين الاعتبار في عملية قياسنا .</p>							<p>42 / عدد ساعات الحضور لدروس التدريب في السنة لكل عامل</p>

<p>43/النسبة المئوية للموارد المالية المخصصة للمكتبة</p>	<p>(غير قابل للقياس ) تعليق وتحليل : تم استبعاد هذه المؤشرات ،التي نص على نسبة الموارد المالية المخصصة للمكتبة والمنح المقدمة إليها .فهي غير قابلة للقياس ، نظرا لسياسة المكتبة لأنها غير معنية بالموارد المالية ولا المنح المقدمة فالمكتبة المركزية هي المسؤولة على ذلك . قياس حسب معيار <b>ISO 11620</b> : نظرا لأن المؤشرات لها أهمية قيمة في المكتبة للخدمات التي تقدمها. فإن النتيجة تحسب 0% مقارنة بمعيار ISO 11620 .</p>
<p>44 / نسبة المنح المقدمة للمكتبة</p>	

### نتائج المحور الرابع : القدرات والتطورات

يمكن أن نعرض النتائج لعملية قياس أداء في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة

حسب معيار ISO11620 ، في القدرات والتطورات في النقاط التالية :

- نقص العاملين المسؤولين عن الخدمات المكتبة المقدمة للمستخدمين وكذا تغييبها لدور تكنولوجيا المعلومات في المكتبة وتطوير خدماتها وهذا ما يوضح في عملية القياس حيث تم تسجيل فجوة في جودة الأداء حسب معيار ISO11620 قدرت بـ 80.96%.
- غياب تام للدورات ودروس التدريب الخاصة بالمستخدمين و العاملين كما أنها لا تتبع أساليب تطوير وتنمية لخدماتها.
- غياب تام للمجموعات الالكترونية ونسبة الإنفاق عليها أي تكلفة المكتبة نظرا لحصولنا على معلومات متعلقة بالميزانية.

## 5/ النتائج العام للدراسة :

ومن خلال دراستنا المتمثلة في قياس الأداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة باعتماد معيار ISO 11620، توصلنا إلى النتائج التالية :

- يوفق قياس أداء جزء متعلق بدقة الترفيه مقارنة بمعيار ISO11620 بفجوة بنسبة 9.38% في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .
- غياب خدمة الإعارة بين المكتبات
- غياب تام لمحطات العمل الخاصة بالمستفيدين من المكتبة .
- ضعف كفاءة الموظفين .
- ضعف مهارات المستفيدين في عمليات البحث البيبليوغرافي .
- عدم توفر موقع الكتروني خاص بالمكتبة على شبكة الانترنت .
- نقص كبير في عدد الموظفين .
- غياب تام لخدمات التدريب المستفيدين .
- غياب تام لدروس التدريب للعاملين .
- غياب تام لسياسة مواكبة التطورات في المكتبة .
- عدم وجود سياسة الاقتناء المتعلقة بالمكتبة .
- مساحة المكتبة غير كافية مقارنة بعدد المستفيدين .
- غياب تام للإعارة بين المستفيدين الخارجين .
- عدم وجود استراتيجيات واضحة لدى المكتبة في مجال الاستعمال والكفاءة .
- غياب ثقافة قياس الأداء لدي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

## 6/ نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :

فيما يخص الفرضية الأولى: إن قياس جودة الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية غائب تماما عن إجراءات تسييرها .

تحققت هذه الفرضية ، حيث توصلنا من خلال عملية قياسنا بأن هناك فجوة في جودة أداء المكتبة مقارنة بمعيار ISO 11620 ، حيث ينص انه كلما زادت القيمة كانت النتيجة أفضل ، و تبين في نتائج قياس محور الموارد والوصول والبنية التحتية في غياب تام لبعض المؤشرات المتعلقة بإجراءات تسييرها ، حيث أن النتيجة تحسب بـ0% ، ويعود ذلك عدم توفير موقع الكتروني للمكتبة مما يعكس غياب ثقافة مواكبة التطورات وكذلك محور الاستعمال بفجوة تقدر بـ 47.15% ويعود ذلك نقص في معدل دوران أوعية المعلومات، وفي محور الكفاءة نقص المهارات وغياب الكفاءات العاملين بالمكتبة بنسبة تقدر بـ 73.2% وفي المحور الرابع المتعلق بالقدرات والتطورات في نقص العاملين المسؤولين عن الخدمات المقدمة للمستخدمين بفجوة بنسبة 55%.

فيما يخص الفرضية الثانية : إن مستوى الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية متواضع جدا إذا ما قورن بما ينص عليه المعيار المطبق.

تحققت هذه الفرضية ، حيث أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة لم تحقق إلا جزئية من مستوى أدائها وذلك من خلال قياس أدائها ، وبناء على نتائج المقدمة في المحاور و مقارنة مع معيار ISO11620 ، إذ لم تحقق التوافق معه . حيث أن النتائج متحصل عليها بالنسبة لمحور الموارد والوصول والبنية التحتية بفجوة قدرت بنسبة 49% وتعود النسبة نقص كبير في عدد الموظفين في المكتبة ، وفي محور الاستعمال بفجوة قدرت بنسبة 58.34%. ويعود ذلك نسبة الإعارة غير كافية مما تعبر عن وجود أخطاء في سياسة الاقتناء. وفي محور الكفاءة بفجوة قدرت بنسبة 75.72% ، يعود ذلك لعدم توفر احتياجات المستخدمين الكافية .

وفي المحور الرابع المتعلق بالقدرات والتطورات بفقوة قدرت بنسبة 80.96% وهذا يعود إلى نقص الإمكانيات التي توفرها المكتبة .

**أما فيما تعلق بالفرضية الثالثة : يواجه تطبيق معيار ISO 11620 بعض الصعوبات المتمثلة في نقص الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة ونقص البيانات التي يحتاجها قياس مؤشرات المعيار.**

تحققت هذه الفرضية، حيث توصلنا من خلال قياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بأن هناك فجوة في جودة الأداء ، وهذا ما يبين في نتائج المحور الموارد والوصول والبنية التحتية بفقوة تحسب بـ 0% وتعود النسبة غياب تام لخدمة الإعارة بين المكتبات ،ومحور الاستعمال بفقوة تقدر بـ 32 % مقارنة بمعيار ويعود ذلك نسبة ضعيفة لرضا المستفيدين فيما يتعلق بخدمات العاملين، وكذلك في محور الكفاءة بفقوة تقدر بنسبة 73.2% ويعود ذلك في نقص مهارات العاملين ،و في محور المتعلق بالقدرات والتطورات، حيث أن النتائج تتمثل في غياب تام لبعض الخدمات المكتبة واستبعاد بعض المؤشرات ، وذلك بناء على نتائج القياس ونتيجة الفرضية الأول والثانية لأنها لم تحقق التوافق مع المعيار ISO11620.

قد يكون مسؤولين المكتبات في فترة زمنية من فترات عملها وحيويتها يعتقدون بأنها بلغت مستوى جيد من التقدم ما يعكسه تلبيتها لاحتياجات المستفيدين من خدماتها، و قد يكون هذا النجاح حقيقة ملموسة إذا ما قيس في الدولة نفسها. خاصة إذا عرفت مكتباتها بتدني مستوى خدماتها. كما قد يكون حقيقة ترتبط بفترة زمنية محددة، فالنجاح يحتاج لاستمرارية العمل و يتأثر بالبيئة المحيطة به. إذن كيف يمكن أن نحكم على مكتبة ما بأنها أداءها جيد، متوسط أو ضعيف إذا لم نخضعه للمعايير عدة من اجل قياس أدائها والوقوف على نقاط قوتها والعمل على تعزيزها وكشف نقاط ضعفها والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لمشكلاتها .

هذا ما ينعكس تماما على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة إذ أنه لا يمكننا الحكم على مستوى أدائها إلا من منظور معياري وما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة المتمثلة في قياس أداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتماد معيار ايزو 11620 هو أن أداءها لم يصل للمستوى الذي يجب أن تكون عليه مكتبة جامعية في ظل التطورات التي تعرفها أنماط العمل في مثل هذه المكتبات، الإمكانيات الواجب توفرها، و كذا الكوادر البشرية المؤهلة.ومن هذا المنطلق يعتبر بان هذه المكتبة وباقي المكتبات الجامعية الجزائرية بحاجة إلى قياس أدائها من اجل تحسين مستواها .



## قائمة المراجع والمصادر :

القواميس :

1 الشامي ، محمد احمد . قاموس البنهاوي لمصطلحات المكتبات والمعلومات انجليزي . عربي . القاهرة : دار الفكرية العربي ،1990.

الكتب :

باللغة العربية :

2 احمد، بدر. المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي ط4. القاهرة : دار عزي للطباعة و النشر والتوزيع . 2001.

3 بوكميش ، لعلی . إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000. عمان . دار اليازة للنشر والتوزيع ، 2001.

4 بيتر، بروفي قياس أداء المكتبة : المبادئ والأساليب . الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

5 توفيق، عبد المحسن. تقييم الأداء. القاهرة : دار النهضة العربية ، 1997.

6 الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، 2009 .

7 جاسم ، مجيد . تكنولوجيا الإدارة الجودة - الايزو. الإسكندرية : مؤسسة شبان الجامعة ،2005.

8 حسن ، الحداد فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2009 .

9 حشمت .قاسم . المكتبة والبحث. القاهرة: مكتبة غريب ، (د.ت) .

10 حيدرة ، معالي فهمي . نظم المعلومات : مدخل لتحقيق الميزة التنافسية . القاهرة : لدار الجامعة للنشر والتوزيع ، 2002.

11 الدياس ، احمد عبد الرحيم . المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار دجلة ،2008.

12 سيد ،احمد مصطفى . إدارة الموارد البشرية : الإدارية العصرية لرأس المال الفكري . القاهرة : د. ن ، 2004

13 السلطي ، مأمون ، الياس سهيلا . دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة : الايزو 9000. لبنان : دار الفكر المعاصر ، 1999.

14 شاهين ، شريف كامل ، محمود ، أسامة السيد . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية . القاهرة : الاتحاد العربي للكتاب والمعلومات (اعلم) . 2013.

- 15 صالح .حسن عبد الله، إبراهيم، أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات : التزويد والفهرس و التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق ، 1999 . ص.09.
- 16 عتيم . عثمان محمد ، عليان رحي مصطفى .مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ،2000.
- 17 عليان ، رحي مصطفى .إدارة المكتبات الأسس والعمليات . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع . 2009
- 18العالم، فتحي أحمد يحيى . نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية : دراسة علمية وتطبيقية . عمان : دار اليازوري العلمية .2010.
- 19 عود، حامد ، أبو الفتوح. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات . الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001 .
- 20 عودة ، عليوى محمد. المالكي، مجيل لازم . المكتبات النوعية : الوطنية الجامعية المتخصصة العامة المدرسية . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2006.
- 21 عقلي ، عمر . المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، 2001.
- 22 النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات . عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع . 2000.
- 23 محمد ، محمد الهادي . توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2008
- 24 المدادحة ، احمد نافع ، مطلق حسن محمود . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2014.
- 25 موسى، غادة عبد المنعم . دراسة في مكتبات المؤسسات التعليمية . الإسكندرية : دار الثقافة .1998.
- 26 محمد هاني . خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات . دمشق ، دار العلم والأمان للنشر والتوزيع،2014.
- 27 محمد ،عبد الباقي ، صلاح الدين . الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات . الإسكندرية : دار الجامعة ،2001.
- 28 هلال ، محمد . حسن . عبد الغني . مهارات إدارة الأداء. القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية ،1996.
- 29 همشري ، عمر احمد. المكتبة ومهارات استخدامها . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ،1996.

بالغة الأجنبية :

30 RENARD pirre–Yves –La norme Iso 11620 : unoutilgeneralistedans Les démarches de val ualu ation in Jo **VRNEEAFNOR –INSE .PARIS .2006.**

31 JO VGUelt SUZANNE .Evaluèrent eole.des bibliothèques un ivre .sicares in BBF :Bulletin des .Bibliothèques de France ,tone,53N3.2008.

32 STANDARD, BRISH .I nformationatioand .documement ation.Libraryperformance  
in dicdons.Bsiso .Brishstandards.2008

33 Normes ISO9000journeesd,etudes ,Sublingual iteparErceAintovta ;présente  
parMMEGAAHE.NOV.

#### مقالات و الدوريات :

- 34 بوكهرست ، ترجمة خميس بن حميدة . قياس الجودة : التوجهات لقياس الأداء في المكتبات الجامعية .  
بيروت : المجلة العربية للمعلومات . مج1، ع1. تونس .ن.ت
- 35 جرجيس، جاسم محمد، عماد محمد أبو عبد . دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدول الإمارات  
العربية المتحدة باستخدام مواصفة **ISO11620** الخاصة بمؤشرات الأداء المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات  
العربية. الإمارات العربية المتحدة ، الإمارات. 2017. مج37، ع1.
- 36 الحاج ، فيصل عبد الله ، مجيد ، سوسن شاكر ، جريسات ، الياس سلميان . دليل ضمان الجودة والاعتماد  
للجامعات العربية . مجلة ، عمان : الأمانة العامة للاتحاد الجامعات العربية ، 2008.
- 37 خليفة ،شعبان عبد العزيز . دائرة المعارف العربية في علوم الكتب والمكتبات والمعلومات . مج. 2. بيروت :  
الدار المصرية اللبنانية، 1999.
- 38 الداوي، الشيخ . تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث ، ع 7. الجزائر : جامعة قاصدي مرباح  
ورقلة. 2010
- 39 زايد ، يسرية عبد الحليم . مؤشرات أداء المكتبة : قراءة في مواصفة ايزو **11620**. مجلة الفهرس . ع40.  
2012.
- 40 عابد، مخلوفي . أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية بعض المفاهيم النظرية معا التعريف لتقنين **ISO 11620**  
الخاصة بتقييم المكتبات. مجلة RIST . جامعة ابن خلدون ، تيارت ، مج 19. ع 2.(د.ت).
- 41 عباس، هشام عبد الله . قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة  
الملك عبد العزيز بجدة . مجلة مكتبة فهد الوطنية .مج 11. ع1 . 2000.
- 42 عبد الرزاق ، جنان صادق استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار  
**ISO11620** . المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات . العراق : د.ن، مج 12 . ع 21
- 43 عبد المالك ،بن السبتي . تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية .مجلة المكتبات والمعلومات ،قسنطينة  
: جامعة منتوري ، 2002.
- 45 القبلان ، نجاح بنت قبلان . الجودة في المكتبات الجامعية : دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات  
السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات . مجلة مكتبة فهد الوطنية . السعودية . مج 16 . ع 6.  
2010.
- 46 متعب، الخرينج ناصر . تحديد احتياجات المستخدمين من الخدمات مكتبات كلية التربية الأساسية ومصادر  
وإمكانياتها . الكويت . مجلة المكتبات والمعلومات العربية .مج25. ع3. 2005.

- 47 ماضي، بنت إبراهيم الديبان . قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه . مجلة المعلوماتية . ع12. 2005.
- أعمال الملتقيات والمؤتمرات :**
- 48 إبراهيم، عثمان، عبد الرحمان، حسين . المفاهيم لجودة الأداء والتميز المؤسسي: إشارة إلى نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة. المؤتمر. الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم بالتعاون مع دار الكتاب. تونس. 2014.
- 49 بادي ، سهام ، بوعناقة ، سعاد . قياس فعالية الخطة الإستراتيجية من خلال قياس مؤشرات الأداء في المكتبات . المؤتمر الخامس و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات \_ اعلم \_ بالتعاون مع دار الكتب الوطنية -تونس: دار الكتب الوطنية، 2014.
- 50 حسين ، رحيم . مناصرية رشيد . أثر تطبيق الجودة الشاملة ونظم إدارة البيئة الايزو 14000 على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية . الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات . الجزائر . 2011.
- 61 الحمزة ، منير . قياس جودة خدمات المكتبة في المؤسسات التعليمية العالي : تطبيق لمؤشرات الادراكات والتوقعات. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) \_ بالتعاون مع دار الكتب الوطنية . تونس، 2014.
- 62 دينا محمد، فتحي عبد الهادي . معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية دراسة تحليلية . المؤتمر الخامس و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات \_ اعلم \_ بالتعاون مع دار الكتب الوطنية -تونس: دار الكتب الوطنية . 2014. ص.
- 63 الزبير ، بلهوشات ، محمد رحايلي . معايير ISO 11620 وتقييم أداء المكتبات : دراسة حالة كلية الهندسة المعمارية و العمران . المؤتمر الخامس للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم بالتعاون مع دار الكتب الوطنية أعمال المؤتمرات ، تونس . 2014.
- 64 زيات، ليليا . قراءة تحليلية لمعيار ( ISO 11620 ) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات : المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ( اعلم ) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية . تونس . 2014.
- 65 على اللبان ، نرمين إبراهيم . استخدام أدوات قياس التقييم الذاتي في قياس جودة أداء نظم ادارة الوثائق بالمؤسسات الحكومية . المؤتمر الخامس و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات \_ اعلم \_ بالتعاون مع دار الكتب الوطنية -تونس: دار الكتب الوطنية، 2014.
- 66 غزال، عادل . قياس جودة خدمات مكتبات المطالعة العمومية بولاية تبسة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة أنموذجاً. أعمال الملتقى الوطني الأول حول : واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمات النوعية للمستفيد. تبسة : دار السعيد للنشر والتوزيع . 2013

67 قموح ، ناجية ، بودريان ، عز الدين، زينب بن الطيب . قياس جودة أداء المكتبات الجامعية الجزائرية ومدى استجابتها لمعطيات العصر الرقمي : دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة . المؤتمر الخامس والعشرون لاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم ) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية .تونس. 2014.

✚ المذكرات والرسائل والأطروحات الجامعية :

68 إبراهيمي، احمد . تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية . شهادة الماجستير . قسن طينة: جامعة منتوري 2007.

69 بوعافية ، السعيد . قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية : تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات . شهادة الماجستير في المكتبات . قسن طينة : جامعة منتوري . 2006 .  
70 عادل ، عشي ، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم : دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل . مذكرة ماجستير ، بسكرة:جامعة محمد لخضر ، 2002.

71 جبين ، محمد عبد الوهاب . تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحة . دكتوراه . الجوية العربية السورية . 2009.

72 جدي ، عادل . تقييم أداء مكتبة مدرسية باستخدام معيار اعلم : دراسة حالة مكتبة العقيد محمود الشريف بن علي بالشرية . بنسبة ، 2017.

73 سعيد، سمير مدحت . قياس خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت العراق . ماجستير . مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية . 2008 . مج 14 . ع2.

74 السليمي ، نهلة بنت محمد بن عبد الله . قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية دراسة مقدمة إلى قسم المكتبات والمعلومات في كلية العلوم الاجتماعية الإمام محمد بن سعود الإسلامية . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات، الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض ، 2009،

75 علاب ، رشيد . نظم الإدارة البيئية (ISO 14000) واقع ومعوقات تطبيقها في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر . رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه . في علوم التسيير . جامعة محمد بوضياف المسيلة . 2017.

76 عميمور، سهام . المكتبة الجامعية ودورها في التطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بمكتبة جبل . رسالة ماجستير . قسنطينة ، 2012.

77 لعجال، حمز . تقييم الأداء في المكتبات الجامعية بالاستخدام معيار اعلم دراسة حالة المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهدي أم البواقي. بنسبة : جامعة العربي التبسي ، 2016.

78 محمد، رحابلي . الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة . مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005.

## مواقع الانترنت :

79 المركز الوطني لقياس أداء. (تمت الزيارة يوم 2018/03/10 على الساعة 13:00).

متاح على الرابط <https://ae.linkedin.com/company/national-center-for-performance-measurement>

80 المعهد البريطاني الشرق الأوسط وإفريقيا. (تم الزيارة يوم 2018 /03/06 على الساعة 14.33)

متاح على الرابط <https://www.bsigroup.com/ar-AE/1/--/>

81 متلولي ، عبد الله حسين . أداة معيارية لقياس مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المعلومات كميًا . (تمت

زيارة الصفحة يوم 2018 /03/23 على الساعة 16:30)

متاح على الرابط : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/libqual>

82 فريدريك ، درتشي . + **LibQUAL** المدرسة الوطنية العليا علوم المكتبات والمعلومات (تمت زيارة الصفحة

يوم 18 /03/2018. على الساعة 14:00).

متاح على الرابط [https://m.facebook.com/permalink.php?stry\\_fbid=700134046749423&id=666574006772094](https://m.facebook.com/permalink.php?stry_fbid=700134046749423&id=666574006772094).

83 أهداف الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . (تمت زيارة يوم 2018 /03 /15 على الساعة 11:00)

متاح على الرابط:

<http://arab-aflia.org/main/content.php?alia%D8%A3%D9%86%D8%B4%D8%B7%D9%A9D9%88%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8A7%D9%81>



1/ مامدى رضاك عن الخدمات المقدمة بالمكتبة ؟

راض  محايد  غير راض

2/ هل تستفيد من الخدمات المكتبة بسهولة ؟

دائما  أحيانا  أبدا

3/ هل المكتبة تلبي احتياجاتكم الكافية من المعلومات ؟

نعم  نوعا ما  لا

4/ مامدى رضاك عن العاملين بالمكتبة ؟

راض  محايد  غير راض

5/ هل أنت راض عن وضعية الاماكن المخصصة لك للإطلاع في المكتبة ؟

راض  محايد  غير راض

6/ مامدى رضاك عن أوقات فتح فتح المكتبة ؟

( 08:15 الى 16:00 ) .

راض  محايد  غير راض





## قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	وقم الصفحة
01	مؤشرات ISO1120 سنة 1998.	63
02	مؤشرات ISO1120 سنة 2008.	67
03	المحور الأول: الموارد والوصول والبنية التحتية	75
04	المحور الثاني: الاستعمال	81
05	المحور الثالث: الكفاءة	88
06	المحور الرابع: القدرات والتطورات.	92

## ملخص:

إن هدف المكتبات الجامعية يتمحور في كيفية تحقيق جودة أداؤها ، وتحسين مستوى أداؤها ، وفي دراسة تتطرق إلى تحقيق ذلك ، إذ تمثلت في قياس أداء في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي- تبسة باعتماد معيار ( ISO11620 ) ، كما شملت الدراسة مفاهيم نظرية لقياس الأداء في المكتبات الجامعية وبالإضافة إلى أهم المعايير المتعلقة بالدراسة ، ولقد تم استخدام معيار

( ISO11620 ) في موضوع قياسنا ، إذ يحتوي هذا المعيار على العديد من المؤشرات ، حيث هذه المؤشرات عبارة عن محاور أساسية تمثلت في( الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستعمال ، الكفاءة ، القدرات والتطورات ) وقد تم الحصول في هذه الدراسة على أن المكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة أنها لم تحقق التميز في أداءها مقارنة بمعيار ( ISO11620 ) وكذلك لم تتوافق معه .

**الكلمات المفتاحية :** جودة أداء ، قياس أداء ، معيار ISO11620 ، المؤشرات . المكتبات الجامعية .

### **Abstract :**

The goal of university Libraries centered on how to achieve Quality performance , and performance improvement In a study That addresses an inquiry ,So ,It was measured in performance in the Library of the faculty of Humanities And social sciences at. the Arab university ( Tibsi-tibsa by adopting a standard Also included ISO11620), study the theoretical concepts of measurement performance in university Libraries In addition to the most important criteria Regarding the study , I have been (ISO11620) standard usage In the subject of Our measurement , It contains This standard has many Indicators , where these Indicators are axes Basic resources Access and infrastructure Use ,efficiency , capacity And developments ,have been obtained In this study that the Library faculty of Humanities and social sciences Arab university of tbsi- tebessa Arab university of tbsi- tebessa.

They have not achieve excellence in their performance (ISO11620) compared to standard And did not agree with him .

**Key words :** Quality performance , ISO11620 , Performance , measurement ,standard ,Indicators, University Libraries.