

مؤشرات معيار إيزو 11620 ودورها في تفعيل المكتبات المدرسية  
قراءة تحليلية لمعيار (11620:2014)

*ISO 11620 indicators and their role in activating school libraries: analytical reading of the standard (11620:2014)*

عيواز محند الزين

شلواش قمره كرم<sup>1</sup>

جامعة 8ماي 1945 قالمة -مخبر sophilab  
ayouaz.mohandzine@univ.guelma.dz

جامعة 8ماي 1945 قالمة -مخبر sophilab  
chelouache.gamra\_karem@univ-guelma.dz

تاريخ الوصول 2022/12/22 القبول 2023/07/10 النشر على الخط 2023/09/15  
Received 22/12/2022 Accepted 10/07/2023 Published online 15/09/2023

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة لتبيان الدور الذي يعود به تطبيق مؤشرات معيار إيزو 11620 على تحسين الخدمات والأداء بالمكتبات المدرسية مع إلقاء الضوء لدوره في الارتقاء بالقطاع المكتبي التربوي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وأداة المقابلة من أجل عرض المحتوى الخاص بالمعيار في إصداره الثالث والأخير لسنة 2014 وتحليله لتبيان مؤشرات الجودة المناسبة لتفعيل المكتبات المدرسية بتطوير كل من الأساليب الإدارية وتنمية الموارد البشرية وتوفير المجموعات والأدوات التي تخول المكان الملائم للدراسة مع محاولة التحسيس بأهمية تطبيق المعيار بالمكتبات المدرسية حيث تم التوصل لضرورة تبني المعيار بالقطاع المدرسي لمدى فعاليته في دعم المجتمع التربوي وتنمية جيل واعى ومثقف ومن هنا نوصي على ضرورة القيام بدورات تدريبية للموظفين على طرق واستراتيجيات تطبيق مؤشرات المعيار وبالتالي تلقي التأهيل الكافي لتفعيل مكتبات المدرسة.

**الكلمات المفتاحية:** المكتبات المدرسية، معيار، المؤشرات، إيزو 11620، الجزائر.

**Abstract:**

*This study aims to demonstrate the role of applying the indicators of the ISO 11620 standard in improving services and performance in school libraries, while shedding light on its role in upgrading the educational library sector by using the descriptive analytical approach and the interview tool in order to present the content of the standard in its third and final version of 2014 and analyze it to show appropriate quality indicators. To activate school libraries by developing administrative methods, developing human resources, and providing collections and tools that allow the appropriate place for study, while trying to sensitize the importance of applying the standard in school libraries, as it was concluded that the need to adopt the standard in the school sector for its effectiveness in supporting the educational community and developing an informed and educated generation, and from here we recommend the necessity Carrying out training courses for employees on methods and strategies for applying the standard indicators, and thus receiving sufficient qualification to activate school libraries.*

**Keywords:** School libraries, standard, indicators, ISO11620, Algeria.

**1. مقدمة:**

إن المكتبات المدرسية مدعوة اليوم كغيرها من المكتبات ومراكز المعلومات بأداء دورها في دعم العملية التعليمية للفرد من خلال الخدمات التي تقدمها للتوافق والمنهاج الدراسي المقرر، كذلك تلقين التلاميذ على تعلم كفاءات البحث عن المعلومات واستخدامها وتنمية قدراتهم المعرفية ليصبح شخصا قادرا على تأدية واجباته وكسب مهارات تساعده في دورة حياته العلمية والاجتماعية وهذا لا يتحقق إلا في ظل تبني أحد معايير الجودة الموافقة لأهداف المكتبة والعمل بمؤشراتها بتعميمها على المكتبيين داخل المؤسسة الواحدة لتحسين من خدماتها وتفعيل دور المكتبة المدرسية لأداء مهامها ونشاطاتها، حيث جاء معيار ايزو 11620 لدعم كافة أنواع المكتبات الصادر عن المنظمة الدولية لتوحيد القياسي سنة 1998 من طرف المختصين في المجال فقاموا بتسطير مؤشرات الأداء لتطوير الخدمة المكتبية ووضع خطة موحدة مضبوطة لجميع المستعملين رغبة في بلوغ التميز وتحقيق الجودة في الأداء بتقديم الخطوط العريضة الرئيسية من إرشادات وتوجيهات مقننة للمكتبيين والمسؤولين عنها لأدارتها مع نصب الاهتمام على الأهداف المرجوة خاصة في قطاع التربوي حيث أصبحت هذه الأخيرة ديمومة للزوال.

**2. الجانب المنهجي للدراسة:****1.2. الإشكالية:**

لقد شهدت الآونة الأخيرة تراجعا ملحوظا للمكتبات المدرسية الجزائرية وضعف إقبال المستفيدين نحوها وهذا راجع لتقديم خدمات بالشكل الروتيني التي لا تساهم في تلبية كافة احتياجات ورغبات المستفيدين منها خاصة في هذه المرحلة التعليمية الحساسة لتتبلور الأسباب الرئيسية في عدم تقيد هذا النوع من المكتبات بمعايير الجودة لتحسين من جودة الأداء وضمان استمراريتها ودعم العملية التعليمية لكافة الأطوار وأيضا هذا راجع لنقص وجهل المكتبيين للإجراءات وأساليب تطبيق معيار محدد ومعرفة أثره في ضمان تحقيق الجودة على الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات وبالتالي تفعيل دور المكتبات المدرسية الجزائرية ولقد اخترنا في هذا السياق معيار ايزو 11620 الصادر عن منظمة العالمية للتقييس في طبعته الثالثة لسنة 2014 الذي عرف بإمكانية تطبيقه في كافة أنواع المكتبات لنقوم بعرض مؤشرات وتحليلها مع تبيان دوره على المكتبات المدرسية والنهوض بها في العالم الوطني والعربي ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

✓ كيف يساهم تطبيق معيار ايزو 11620 في تحسين جودة الأداء بالمكتبات المدرسية الجزائرية؟

**2.2. تساؤلات الدراسة:**

✓ هل يؤدي تطبيق المواصفة القياسية لمعيار ISO11620 التحسين من مستوى الخدمات لتحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات المدرسية الجزائرية؟

✓ هل هناك إمكانية لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات المدرسية؟

**3.2. فرضيات الدراسة:**

✓ الفرضية الرئيسية: يساهم تطبيق معيار ايزو 11620 في تجويد الأداء بتحسين الخدمات المكتبية بالمكتبات المدرسية الجزائرية.

✓ الفرضية الأولى: يؤدي تطبيق معيار ايزو 11620 لتحقيق رضا المستفيدين من المكتبات المدرسية.

✓ الفرضية الثانية: تقبل المكتبات المدرسية على تطبيق مؤشرات الأداء لمعيار ايزو 11620.

#### 4.2. أهمية الدراسة:

إذ أنه لا يمكن غض النظر عن هذا القطاع الحساس الذي نال دورا أساسيا في رحب دعم العملية التعليمية للتلاميذ في كافة الأطوار ألا وهو المكتبات المدرسية التي شهدت تراجعا كبيرا في تحسين من مستوى خدماتها وحتى أن هناك البعض منها انسحب من الساحة وأغلق أبوابه وهذا ما جعلنا نلقي الضوء على أهم المعايير المتبعة لضمان سيرورة العمل بهذه الأخيرة والتحسين المستمر في خدماتها وتفعيلها لأداء دورها الرئيسي وهذا ما يدعو لإبراز أسباب الأساسية والتي تتمحور في غياب سياسة واضحة لدى المكتبيين القائمين عليها حول ما هو موجود في معيار ايزو 11620 ومدى قابليته لتطبيق لينعكس على المستفيدين إيجابا ومن هنا فإن التعريف بالمعيار ايزو 11620 ومؤشراته وتحليلها وتبيان إمكانية تطبيقه في المكتبات المدرسية لتفعيل أدوارها بين مثيلاتها من المكتبات وتحقيق الجودة بأدائها وبهذا تعريف القائمين والمسؤولين بدوره وتأكيد نتائجه الفعالة في الوسط التربوي التعليمي بتفعيله بالمكتبات المدرسية.

#### 5.2. أهداف الدراسة:

على ضوء ما تم تقديمه فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق العديد من الأهداف تتمثل في النقاط التالية:

- ✓ التعرف على أهمية اعتماد المعايير بالمكتبات المدرسية بصفة عامة والمواصفة الدولية Iso 11620 بصفة خاصة.
- ✓ التعرف بمعيار ايزو 11620 ووضع تحليل مفصل لإصداره الثالث لسنة 2014.
- ✓ تحديد مزايا تطبيق مؤشرات معيار ايزو 11620 بالمكتبات المدرسية.
- ✓ توجيه أنظار المسؤولين على إدارة المكتبات المدرسية عن دور تطبيق المعيار فيها لتحسين الخدمة المكتبية وتحقيق رضا المستفيدين.

#### 6.2. إجراءات الدراسة:

##### 1.6.2. حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** إن عملية تحديد المجال الموضوعي للدراسة يكمن في معرفة الموضوع بحد ذاته بحيث يعالج هذا الموضوع فعالية تطبيق مؤشرات معيار ISO11620 بالمكتبات المدرسية لتحسين الخدمة المكتبية وتفعيل مهامها بين مثيلاتها من المكتبات.

**الحدود الجغرافية:** دراسة شملت المكتبات المدرسية الجزائرية وتم اعتماد ثلاث مكتبات كعينة بمدينة عين البيضاء ولاية أم البواقي كل من "مكتبة ثانوية براكنية علي" و"مكتبة متوسطة سعيدي الجمعي" و"مكتبة ثانوية بوكفة لخضر".

**الحدود الزمنية:** تتمثل في الوقت المستغرق في إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني والتحليلي من العناصر النظرية إلى تحليل الدليل الصادر في 2014 في طبعته الثالثة باللغة الإنجليزية بعد ترجمته للحصول على المعلومات عن مؤشراته الرئيسية التي تساهم في تحسين الخدمة المكتبية وتفعيل الأداء بالمكتبات المدرسية وفقا للواقع الجزائري والخروج بنتائج تساهم في إعطاء خطة أو سياسة يتبعها المكتبيين للارتقاء بالقطاع المكتبي المدرسي بحيث استغرقت الدراسة حوالي تسعة أشهر من شهر أفريل حتى ديسمبر من العام نفسه 2022.

**2.6.2. منهج الدراسة:** وقد وقع اختيارنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا من اجل التعريف بمعيار ايزو 11620 لإصداره الثالث لسنة 2014 وإبراز مؤشرات وتحليلها والإجابة على تساؤلات الدراسة التي تمكنا من معرفة دور المواصفة في تحقيق الرضا والارتقاء بمستوى المكتبات المدرسية الجزائرية بما يتوافق والواقع من خلال جملة من الزيارات والمقابلات الميدانية بالمكتبات المدرسية بعين البيضاء ولاية أم البواقي.

**3.6.2. أدوات جمع البيانات:** تم استعمال المقابلة كوسيلة وأداة لجمع بعض البيانات الخاصة حول واقع تطبيق المعيار ودوره في تفعيل المكتبات المدرسية مع كل من أمين مكتبة ثانوية براكنية علي ومكتبة متوسطة سعيدي الجمعي، وثانوية بوكفة لخضر وتضم أسئلة مبنية في محورين، ونوه أننا اعتمدنا على المقابلة للضبط الدقيق لمعرفة مدى إمكانية تطبيق مؤشرات المعيار على هذا النوع من المكتبات من خلال التقصي وتحليل استفسارات القائمين عليها كونهم أدري بما يناسب تجويد أداء مكتبتهم وتحقيق الغاية من ذلك ويرجع ذلك أيضا لكونهم هم المطبقون الفعليون للمعيار.

**7.2. الدراسات السابقة:** تعددت الأبحاث والدراسات في مجال فعالية معيار ايزو 11620 للتحسين من الخدمة المكتبية في تخصص علم المكتبات ومدى مواءمتها لمتطلبات سوق العمل، الا انه بعد الاطلاع علي أدب الموضوع تم اختيار دراستين (02) نظرا لتشابهها الكبير مع الدراسة الحالية وهي كالتالي:

#### الدراسة الأولى:

من إعداد الباحثة زيات ليليا، قراءة تحليلية لمعيار (iso11620): المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات، 2014. حيث تهدف هذه الدراسة للتأكيد على أهمية اعتماد المعايير قياس الأداء في المكتبات وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإبراز مؤشرات المعيار وشرحها وتحديد الصعوبات في عملية تطبيقه بدراسة الطبعة الثانية سنة 2008. وتوصلت الدراسة إلى أن هذا المعيار يمكن من اكتشاف الفجوات حتى تكون النتائج أكثر مصداقية وكذلك أن رضا المستفيدين هو الغاية الأسمى لعملية قياس الأداء.<sup>1</sup>

#### الدراسة الثانية:

من إعداد الباحثة جنان صادق عبد الرزاق، استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار ISO برقم 11620، 2011. حيث تهدف هذه الدراسة لتحديد المبادئ الأساسية لدراسة تقييم أداء المكتبات المركزية وفق المواصفة الدولية لمعيار iso برقم 11620 مع تبيان المعوقات التي تؤثر في تطبيق هذا المعيار وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي القائم على وصف واقع تقييم الأداء في المكتبات المركزية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة النظر من قبل الأمانة العامة لكل مكتبة لتحديد فرص التحسين المستمر والحاجة على التغييرات اللازمة في الأنظمة المعتمدة من المكتبة بما في ذلك الأهداف والإمكانات المتوفرة فيها.<sup>2</sup>

وجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: يمكن القول أن الدراسة تتشابه مع الدراسات في أنها تتناول إمكانية تطبيق واستخدام معيار iso 11620 بالمكتبات كذلك الرغبة من خلال الدراسة في تسليط الضوء على أهمية معيار

<sup>1</sup> زيات، ليليا. قراءة تحليلية لمعيار ايزو 11620: المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس، 2014.

<sup>2</sup> جنان، صادق عبد الرزاق. استخدام أداء تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار iso11620. مج.12، ع.1-2، 2011.

أيزو 11620 في تحسين الأداء والخدمات المقدمة في حين اختلفت هذه الدراسات عن الدراسة الحالية بأن لكل منهم مجال ومجتمع وزمن مختلف عن الدراسة الحالية أيضا وجهت اهتمامها بالمكتبات الجامعية ودراسنا لتسليط الضوء على المكتبات المدرسية التي تعكس النشأة التعليمية الأولى للفرد الواحد والدعامة الأولى لنشر الوعي كما وجب الإشارة إلا أن الدراسة الأولى حللت الدليل الصادر للمعيار في طبعته الثانية لسنة 2008 في حين وجهت دراستنا للإصدار الثالث لسنة 2014 الذي يعتبر الإصدار الأخير لحد الساعة ، كما أن كليهما ربط الدراسة من أجل تبيان معوقات التي تؤثر في تطبيق المعيار إلا أن دراستنا ستوضح إمكانية اعتماد وتطبيق مؤشرات معيار ايزو 11620 كاستراتيجية لتفعيل القطاع المكتبي في المكتبات المدرسية الجزائرية في حين نشير لأن الدراسات السابقة كانت فائدتها في الاستفادة من المعلومات النظرية ونتائجها كدعائم لمواصلة الدراسة الحالية.

## 8.2. مصطلحات الدراسة :

**المكتبة المدرسية:** تعتبر مؤسسة تربوية هامة يعتمد عليها في إعداد الأجيال للمستقبل لكونها المركز الذي تبنى فيه القدرات والمهارات البحثية وتنمية الميولات القرائية لدى مجتمع التلاميذ بحيث تصبح جزءا منهم في المستقبل.<sup>1</sup> ومن هذا التعريف يمكن الوصول إلى تعريف إجرائي:

المكتبات المدرسية نظام ملحق بالمدارس جاءت من أجل توفير مصادر المعلومات المختلفة وجعلها في متناول التلاميذ والمدرسين من أجل مواصلة دراستهم وإعداد البحوث العلمية والمطالعة تحت إشراف متخصص في مجال المكتبات والمعلومات.

**الخدمة المكتبية:** ورد في علم المكتبات والمعلومات عدة تعريفات للخدمة المكتبية من أهمها: تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات والتي عرفت بأنها: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب واث المعلومات".<sup>2</sup> في حين تعرفها جمعية المكتبات الأمريكية بأنها: الخدمات المعلوماتية التي تحرص المكتبة على أن تقدمها للمستخدمين منها بهدف تحقيق الغاية الأساسية للمكتبة إلا هو الاستفادة القصوى من مصادرها بأيسر الطرق على غرار خدمات الإعارة، الخدمة المرجعية، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، وغيرها من خدمات المعلومات التي يمكن أن تقدمها المكتبة للمستخدمين.<sup>3</sup>

**المعايير:** وهي وسيلة للحكم على شيء ما والمعيار صفة أو قاعدة تستخدم لتقييم أو تعريف أو تصنيف شيء ما وهو أيضا مستوى للتقييم.<sup>4</sup>

**معيار ايزو 11620:** هي مواصفة وضعتها منظمة العالمية للتقييس ISO وهي من أهم المواصفات المتعلقة بتقييم الأداء في المكتبات بكافة أنواعها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بھية، بطاوي، نصيرة، لعموري. دور المكتبة المدرسية في تشجيع التلاميذ على المطالعة بين الواقع والمأمول. مجلة العربية للتربية النوعية، مج.5، ع.17. الجزائر، 2021، ص.93.

<sup>2</sup> أمال، قادري. تقييم الأداء حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية على ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات ايزو 11620. المؤتمر الخامس والعشرون لاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس، 2014، ص.7.

<sup>3</sup> أمال، العمروس. تقييم الخدمات المكتبية وفق المعايير الدولية: فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية نموذجاً. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، ع.47. الجزائر، 2020، ص.38.

<sup>4</sup> مسلم، عبد الله حسن. إدارة الجودة الشاملة: معايير الأيزو. الأردن: دار المعتر للنشر والتوزيع، 2015. نص.233.

### 3. الجانب النظري للدراسة: دور معيار ايزو 11620 في تجويد الأداء بتحسين الخدمة المكتبية.

يتناول هذا الجانب وصفا نظريا للحدود الموضوعية للدراسة والمتمثلة في استعراض بعض التعاريف المرتبطة بمهية المعيار:

1.3. **التعريف بمعيار 11620 Iso**: هي مواصفة صادرة عن منظمة التقييس العالمية ايزو وهي ناتجة ووليدة معيار 2789، إذ يمثل نقلة نوعية في مجال مؤشرات تقييم الأداء للمكتبة وكانت طبعته الأولى سنة 1998 موجهة لجميع أنواع المكتبات لتليها إصدارات جديدة تضمنت تعديلات وعناصر جديدة نتيجة للتغيرات الحديثة في المفاهيم المكتبية واهتمامات المكتبات فتمثلت في طبعته الثانية الصادرة سنة 2008 تليها الطبعة الثالثة لسنة 2014 حيث تعرض المواصفة ما يقارب 45 مؤشر يتضمن كيفية استخدام هذه المؤشرات لتحسين من الخدمات المكتبية،<sup>2</sup> فهي تحتوي على وصف موجز لمؤشرات الأداء وكيفية جمع وتحليل البيانات اللازمة حيث تضاف المؤشرات إلى أربعة مناظير تمثل مبدأ بطاقة الأداء المتوازن للمكتبات.<sup>3</sup>

ليتحدد الغرض الأساسي من المواصفة هو وضع مؤشرات دقيقة وملائمة للموارد والخدمات المكتبية الحالية والمستقبلية لإبراز جودة الخدمات في المكتبات من جهة وإظهار كيفية قياس الأداء من جهة أخرى<sup>4</sup>، ويساعد هذا المعيار على معرفة كيفية إجراء العمليات الحسابية في عملية تقييم الأداء.<sup>5</sup>

2.3. **مميزات مواصفة ايزو 11620**: ولنجاح المواصفة القياسية الدولية يجب توفر صفات في مؤشرات الأداء كما هي مذكورة في معيار ايزو 11620 كالتالي:

أ - المحتوى الإعلامي: يجب أن يكون مؤشر غني بالمعلومات كأداة لقياس النشاط من أجل تحديد: أهم الإنجازات، تبيان المشاكل، وأوجه القصور في أداء المكتبة وبالتالي اتخاذ الإجراءات اللازمة لعلاج هذه المشاكل وهذا يتطلب من المكتبة تحديد الأهداف، تخصيص الميزانية، تحديد أولويات الخدمات والأنشطة إلى غير ذلك.

ب - الموثوقية: أن يمتاز المؤشر المستخدم بالموثوقية أي ينتج باستمرار نفس النتيجة عند استخدامها مرارا وتكرارها في ظل نفس الظروف.

ج - الصلاحية: أن يكون المؤشر صالحا للاستخدام ليقاس ما هو المقصود بقياسه سواء على المدى القصير أو البعيد.

د - الملائمة: موائمة المؤشر للغرض المقصود منه أي يجب أن يكون المقياس مناسباً للوحدات والأنشطة والعمليات اللازمة لتنفيذ عملية القياس بمعنى: متوافقا مع إجراءات المكتبة، التخطيط المادي، الخدمات الإلكترونية.

<sup>1</sup> حليلة، صباري. تقييم أداء المكتبات العمومية الحاج بلال عبد القادر بدائرة عين صالح ولاية تمنراست وفق مواصفة ايزو 11620. مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم المكتبات: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2020، ص.11.

<sup>2</sup> حليلة، صباري. مرجع نفسه. ص.26.

<sup>3</sup> عماد، أبو عيد. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية، 2018، ص.8.

<sup>4</sup> طالب، سميرة زوقار. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية. رسالة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم المكتبات جامعة أحمد بن بلة 1، 2018، ص.155.

<sup>5</sup> الزبي، بلهوشات، رحايلي، محمد. معيار ايزو 11620 وتقييم أداء المكتبات: دراسة حالة كلية الهندسة المعمارية والعمران جامعة قسنطينة 3. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس، 2014، ص.18.<sup>5</sup>

هـ - التطبيق العملي: يجب أن يكون المؤشر عمليا بمعنى أن يستخدم البيانات التي يمكن للمكتبة استخدامها أي يتوافق مع جهد المعقول من وقت الموظفين ومؤهلاتهم، التكاليف، ووقت المستفيدين.

و - قابلية المقارنة: يسمح المؤشر أداء المكتبات بإجراء مقارنة بين المكتبات إذ كانت متماثلة في نفس المستوى بتدقيق النتيجة سواء من ناحية الخدمات وجودتها أو الكفاءة المطلوبة ومقارنتها.<sup>1</sup>

### 3.3. دور مواصفة ايزو 11620 في المكتبات :

جاءت المواصفة ايزو 11620 شاملة وذات مجال واسع لتغطية بالنسبة المكتبات وعلى وجه الخصوص المكتبات المدرسية لما لها من فعالية وقيمة في تحسين الأداء وتجسيد الجودة على المدى البعيد بتطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات، والجانب الإداري، والخدمات والعاملين، وأيضا وسائل العمل هذا بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية والمستوى الذي بلغت إليه أي مكتبة كانت بانتهاجها مؤشرات قياس الجودة نذكر منها: الإتاحة، النجاعة، الفعالية، المؤشر، مؤشر الأداء الأفضل والجودة) والتي تتطلب بطبيعة الحال تدخل ثلاثة عناصر أساسية هم: المستفيدين، المكتبين، وأصحاب القرار أو الهيئات الوصية من أجل تحقيق الجودة المطلوبة.<sup>2</sup>

### 4. الجانب التحليلي للدراسة: دليل ايزو 11620 : 2014 في ظل تواجد المكتبات المدرسية:

يعتبر الجانب التحليلي للبحوث العلمية تجسيدا للخلفية النظرية سنحاول من خلال دراستنا معرفة واقع تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات المدرسية الجزائرية انطلاقا من بيانات مستقاة من مكتبات عربية وعالمية وكتب ومقالات كوسيلة أساسية لجمع المعلومات والاعتماد على المقابلة وتحليل نتائجها كأداة لمعرفة النقائص وخطوات اللازمة للتطبيق المعيار بالمكتبات المدرسية وفق دليل المعيار وقد وقع اختيارنا على المنهج الوصفي التحليلي حتى نتمكن من معرفة مزايا تطبيقه وتبيان النقائص التي أدت لعدم انتهاجه ثم استخلاص النتائج والخروج بتوصيات.

ومن خلال الدراسة الميدانية واستلالا على الواقع المكتبي المدرسي سيتم التطرق للمؤشرات المعيار وتحليلها بما يخدم هذه المكتبات بتقديم المفصل لدليل المعيار في إصداره الأخير بما يتكافأ وهذا النوع من المكتبات:

### 1.4. التعريف بمعيار Iso 11620 الصادر سنة 2014: تختص هذه المواصفة القياسية الدولية بتقييم المكتبات بجميع

أنواعها وهذا بتوحيد استخدام مؤشرات الأداء فيما يتعلق بجودة الخدمات المكتبية مع نشر معرفة تطبيق هذه المؤشرات والمقاييس ، حيث أن هذه المواصفة تقر باستخدام مجموعة هذه المؤشرات في المكتبات ميدانيا بتظافر الجهود بين العاملين والتحقق من صحتها لتطوير الخدمات المكتبية وتحسين الأداء ولكن هذا يتطلب الرقابة الدورية لما هو مدرج في المعيار كون المواصفة القياسية تنطبق في ظل توفر البنية التحتية التكنولوجية والكوادر البشرية المتخصصة ومختلف الموارد التي تساهم في نجاح هذه الأخيرة مما يضمن تحقيق الرضا للمستفيدين من هذه الخدمات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ISO .ISO11620 information and documentation- international library statistics . geneva : international standardization organisation , 2014,p18.

<sup>2</sup> محمد، رحايلي. الجودة في المكتبات والؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 1، 2005، ص.57.

<sup>3</sup> Ibid. ISO, p5.

وتقوم المواصفة على 04 مجالات رئيسية للقياس على النحو التالي:

- ✓ الموارد والوصول والبنية التحتية: يتوفر على المؤشرات التي تقيس مدى كفاية وتوافر موارد المكتبة وخدماتها كل من: الموظفين، المجموعات، وأماكن الاستخدام.
  - ✓ الاستخدام: يعرض مؤشرات تقيس استخدام موارد المكتبة وخدماتها على سبيل المثال: القروض والتنزيلات واستخدام المرافق.
  - ✓ الكفاءة: مؤشرات تقيس كفاءة الموارد والخدمات مثل: الوقت المستغرق للحصول على المجموعات أو معالجتها أو مدى إنتاجية كل موظف أثناء المعالجة.
  - ✓ الإمكانيات والتطوير: توفر مؤشرات تقيس مدخلات المكتبة في مجالات الخدمات والموارد الناشئة وقدرتها على تحقيق الجودة كالموظفين الذين يقومون بتقديم الخدمات الالكترونية، التدريبات الالكترونية للموظفين.<sup>1</sup>
- ❖ لنشير أن المواصفة (2014: Iso11620) تعتبر أحر إصدار لحد يومنا هذا تتضمن خمسة أجزاء هي: نطاق المواصفة، المصطلحات والمفاهيم، المعايير والإطار الوصفي، استخدامات مؤشرات الأداء وقائمة مؤشرات الأداء حيث يسرد المرفق "أ" قائمة بمؤشرات الأداء وكان عددها في حدود 54 مؤشر أما المرفق "ب" يقدم وصفا لمؤشرات الأداء وتنتهي المواصفة ببليوغرافية يندرج تحتها 35 مرجعا.

#### 2.4. المصطلحات والتعاريف:

تم تعريف 57 مصطلح وتعريفا حيث اشتملت على التعاريف المتعلقة بأداء المكتبات تم تحديدها فيما يلي: (التمكن، الوصول، المعير النشاط، المستخدم النشاط، الملائمة، وحدة المحتوى، قاعدة البيانات، سجل وصفي، وثيقة رقمية، الرقمنة، الوثيقة، التحميل، الكتاب الالكتروني، الفعالية، الكفاءة، تسليم الوثائق الرقمية، الخدمة الالكترونية، التقييم، المستعمل الخارجي (مستفيد خارجي)، المرافق، الموارد المجانية على الانترنت، ما يوافق دوام كامل، الهدف، المؤشر، استخدام في المنزل، المستودع الرقمي، الإعارة، المكتبة، موقع المكتبة، الإقراض، البيانات الوصفية، المستفيد المنخرط، مهمة، موضوعي، ساعات العمل، النفقات، الشراكة، الأداء، مؤشر الأداء، المستفيدين، المشروع، الجودة، الأسئلة المرجعية، رفض الوصول، الوثوقية، المنحة، تدريب الموظفين، الجمهور المستهدف، العنوان، المستفيد (المستعمل)، الأماكن، تدريب المستفيدين، الصلاحية، زيارة افتراضية، الزيارة.<sup>2</sup>

ومنه يتبين لنا أن هذه التعاريف هي بغرض فهم الأنشطة وتعميم المصطلحات في مجال المكتبات كذلك هي نتيجة التغيرات الحديثة في الخدمات المكتبية ويتضح أن النسخة الجديدة لمعيار ايزو 11620 (الطبعة الثالثة) أضافت ما يقارب 10 مصطلحات، حيث قدرت في الإصدار 2008 بحوالي 47 تعريفا وهذا راجع للتطورات التي عرفت المكتبات وخدماتها في السنوات الأخيرة.

#### 3.4. الغرض من مؤشرات الأداء: ايزو 11620: والتي تم حصرها في الآتي:

- ✓ تعمل المؤشرات كأدوات لتقييم الجودة وفعالية الخدمات وغيرها من الأنشطة التي تقدمها المكتبة.

<sup>1</sup> Ibid. ISO, p.18.

<sup>2</sup> Ibid. ISO, pp.7-18.



- ✓ التطبيق العام لمؤشرات المواصفة القياسية الدولية يعطي اختبارات صريحة تساهم في التعديلات المناسبة للخدمات.
- ✓ يتطلب الامتثال لهذه المواصفة اختيار مؤشر الأداء المناسب والتحقق من صحته ليتوافق والخدمة المقدمة.
- ✓ لاختبار مؤشر أداء مكتبة معينة تستخدم المعايير التالية: (محتوى إعلامي، الوثوقية، الصلاحية، الملائمة، التطبيق العملي، قابلية المقارنة).

✓ مهارات المستخدم مقابل أداء المكتبة: تتأثر مؤشرات أداء المكتبة بشكل كبير بأداء الموظف المؤدي للخدمة ما ومدى معرفته باستراتيجيات تحسين الخدمات والأنشطة داخل المكتبة.<sup>1</sup>

**ومنه نستخلص** على أن الشخص الموكل بتطبيق المؤشرات يجب أن يمتلك مهارات واستراتيجيات للتعامل معها ومواجهة المشاكل التي قد تنجم عند حدوث خطأ معين وتداركها مباشرة وهذا ما أشار إليه أمناء المكتبات المدرسية أثناء إجراء المقابلة بتوحيد القول أنه لا بد من إسناد هذه المهام لخريجي الجامعات تخصص علم المكتبات والمعلومات كونهم الأدرى بمقتضيات إعداد الخدمات وكيفية تطبيق المؤشرات لتحسينها والنهوض بالقطاع التربوي وتقديمها باستخدام الوسائل المناسبة لذلك ومعالجة الأخطاء إن وجدت، لفسر ذلك أن القائمين على المكتبات المدرسية ينصون على ضرورة توظيف أهل الاختصاص في مجال علم المكتبات والمعلومات كونهم أدرى بطبيعة تنفيذ وتطبيق دليل المعيار بهذه المؤسسات ومن خلال هذا نستنتج أن تطبيق معيار ايزو 11620 مقترن بالكفاءات البشرية المتخصصة في علم المكتبات للأسباب التالية : معرفة كيفية استخدام أمهات الكتب ، وطرق البحث للوصول للمعلومة المطلوبة والصحيحة بأقل جهد ووقت من خلال استخدام الفهرسة ، التصنيف ، معرفة التعاملات الالكترونية عن بعد كفتح صفحات خاصة بمكتبة المؤسسة ، معرفة المهارات الرقمية والإعلامية ، معرفة الإعاقات التي تؤثر الخدمات وأساليب تطويرها والأهم من هذا إقامة نشاطات ثقافية لغرس وجذب التلاميذ نحو تكوين ثقافة فكرية دائمة وسليمة.

✓ ملاحظة: يشير المعيار لضرورة استخدام المكتبة لأسلوب المقارنة مع مكتبات بنفس الدرجة مع التأكد من أن الأنشطة التي يتم قياسها قابلة للمقارنة.

#### 4.4. استخدامات مؤشرات الأداء بالمكتبات :

يمكن استخدام مؤشرات الأداء المرفقة في المواصفة القياسية الدولية بشكل فعال في تقييم المكتبات وأيضا تحقيق الجودة والفعالية للخدمات المقدمة وغيرها من الأنشطة داخل المكتبة المطبقة للمؤشرات وهذا لا يتم إلا باتباع الخطوات التالية:

- ✓ ربط مؤشرات الأداء بالتخطيط والتقييم المتبع بالمكتبة.
- ✓ ينبغي إجراء عمليات القياس والتقييم بانتظام بتتبع الخطوات الرئيسية للتطبيق مع الإبلاغ على النتائج.
- ✓ استخدام مؤشرات الأداء لتسهيل التحكم في الحركة الإدارية، تطوير الخدمات، تحسين الأداء الفعلي، أداة للتخطيط وتقييم المكتبة.

✓ يتطلب استخدام المؤشرات المناسبة التي تتوافق واهداف المكتبة للتأكد من جودة خدمات المكتبة وإمكانية تطبيقها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ibid. ISO, pp.17-18.

<sup>2</sup> Ibid.Iso ,p.20.

ومنه فإن الغرض الأساسي لاستخدام مؤشرات الأداء داخل المكتبة هو بهدف تشخيص الذاتي لأداء سنة واحدة مع سنة أخرى داخل نفس المكتبة والغرض الثانوي هو تشجيع مقارنات ذات قيمة والعائدة بالمنافسة عبر مختلف المكتبات، كذلك هذا راجع لتطوير الأداء وتحقيق الجودة بالمكتبات من خلال مجموعة الخطوات الرئيسية التي تساهم في تجويد الأداء وبلوغ الريادة محل المكتبة المطبقة لتكون قادرة على أداء مهامها وأهدافها المسطرة.

ولقد تم اقتراح خطة في دليل المعيار لعرض مؤشرات الأداء ايزو 11620 تمثلت في:

1. الاسم: يجب أن يكون لكل مؤشر اسم يعرض محتواه.
  2. الهدف: يجب أن يكون لكل مؤشر هدف واضح على الخدمة والنشاط.
  3. النطاق: يوضح النطاق مكان ونوع المكتبة التي سيطبق عليها المؤشر.
  4. التعريف بالمؤشر: يتم التعريف بكل مؤشر بتوضيح خطوات الاستخدام.
  5. الطريقة: تضم وصفا لتحديد قيمة المؤشر وطرق القياس والتقييم.
  6. التفسير والعوامل المؤثرة في المؤشر: يتضمن معلومات حول المعلومات الداخلية والخارجية للمكتبة التي سوف تؤثر على النتائج.
  7. المصدر: يتضمن المراجع والمستندات التي توفر معلومات أكثر تفصيلا حول استخدام المؤشر.
  8. المؤشرات ذات الصلة: يتضمن بيان عن علاقة المؤشر الأداء الحالي ومؤشرات أداء المعايير الدولية.<sup>1</sup>
- 5.4 قائمة مؤشرات الأداء الخاصة بمعيار ايزو 11620 في إصداره 2014 :

فتم تضمينها في الجدول المرفق :

الجدول رقم (01): يوضح مؤشرات الأداء معيار ISO11620:2014

مؤشرات الأداء		المرجع
المجموعات	B.1.1	الموارد، الوصول والبنية التحتية
توفر العناوين المطلوبة	B.1.1.1	
النسبة المئوية للعناوين المطلوبة في المجموعة	B.1.1.2	
نسبة الوصول المرفوضة	B.1.1.3	
عدد الوثائق الرقمية لكل 1000 وثيقة في المجموعة	B.1.1.4	
النسبة المئوية للمنشورات الاكاديمية للمؤسسة المالكة	B.1.1.5	الاستخدام
الوصول	B.1.2	
دقة الرفوف	B.1.2.1	
متوسط وقت استرجاع المستندات من الأكوام المغلقة	B.1.2.2	
سرعة الإعارة بين المكتبات	B.1.2.3	
نسبة نجاح الإعارة بين المكتبات	B.1.2.4	B.2
معدل سرعة المعاملات المرجعية	B.1.2.5	

<sup>1</sup> Ibid.Iso.

النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر الأنترنت	B.1.2.6	الكفاءة	B.3		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي هي في حالة مستقرة	B.1.2.7				
النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج لترميم	B.1.2.8				
المرافق	B.1.3				
المساحة المخصصة لكل فرد	B.1.3.1				
أماكن المتاحة للجلوس الأفراد	B.1.3.2				
أوقات الفتح مقارنة بالطلب	B.1.3.3				
النسبة المئوية لمساحة تخزين المجموعات	B.1.3.4				
الموظفين	B.1.4				
الموظفين لكل فرد	B.1.4.1				
المجموعات	B.2.1			الإمكانيات والتنمية	B.4
دوران المجموعة	B.2.1.1				
إعارة لكل فرد	B.2.1.2				
النسبة المئوية للعناوين الغير مستخدمة	B.2.1.3				
معدل الوحدات المحملة لكل فرد	B.2.1.4				
عدد التنزيلات لكل وثيقة رقمية	B.2.1.5				
الوصول	B.2.2				
معدل زيارة المكتبة بالنسبة لكل فرد	B.2.2.1				
النسبة المئوية لطلبات المستفيدين الخارجيين (المعلومات الالكترونية)	B.2.2.2				
النسبة المئوية لمعدل الإعارة للمستفيدين الخارجيين	B.2.2.3				
معدل مشاركة كل فرد في أنشطة المكتبة	B.2.2.4				
معدل مشاركة كل فرد في دروس التدريب	B.2.2.5				
المرافق	B.2.3				
معدل استخدام المستفيدين للمقاعد	B.2.3.1				
عامة	B.2.4				
معدل التأثير في الجمهور المستهدف	B.2.4.1				
رضا المستفيد (المستخدم)	B.2.4.2				
معدل رجوع كل فرد لأداء خدمة معينة (الاستعداد للعودة)	B.2.4.3				
المجموعة	B.3.1				
تكلفة كل إعارة	B.3.1.1				
تكلفة الإعارة لكل استخدام مجموعة	B.3.1.2				

تكلفة التحميل	B.3.1.3		
الوصول	B.3.1.4		
متوسط زمن الحصول على الوثائق	B.3.1.5		
متوسط زمن معالجة الوثائق	B.3.1.6		
الموظفين	B.3.3		
معدل نسبة موظفي خدمات المستعملين	B.3.3.1		
معدل الإجابات الصحيحة	B.3.3.2		
معدل نفقات التزويد على تكلفة الموظف	B.3.3.3		
إنتاجية الموظفين في معالجة الوسائط	B.3.3.4		
إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والاسترجاع	B.3.3.5		
تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس	B.3.3.6		
عامة	B.3.4		
التكلفة لكل مستخدم	B.3.4.1		
التكلفة لكل زيارة للمكتبة	B.3.4.2		
المجموعة	B.4.1		
نسبة النفقات على توفير المعلومات الالكترونية	B.4.1.1		
الموظفين	B.4.2		
النسبة المئوية لموظفي المكتبة الذين يقدمون الخدمات الالكترونية	B.4.2.1		
عدد ساعات الحضور لدروس التدريب والتكوين لكل موظف	B.4.2.2		
النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في التدريب	B.4.2.3		
النسبة المئوية للعاملين في التكتلات التعاونية والمشروعات	B.4.2.4		
عامة	B.4.3		
النسبة المئوية للوسائل المكتبية التي تتلقاها بواسطة منحة خاصة	B.4.3.1		
النسبة المئوية للوسائل المؤسسة المخصصة للمكتبة	B.4.3.2		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدليل معيار ايزو 11620<sup>1</sup> (ISO, 2014, PP.23-104)

<sup>1</sup> Ibid.Iso.pp.23-104.

#### 6.4. تحليل لقائمة مؤشرات الأداء الخاصة بمعيار ايزو 11620 في إصداره 2014 ودورها في تحقيق الجودة بالأداء بالمكتبات المدرسية:

بعد التطلع على مؤشرات تقييم الأداء بالمكتبات وتم إسقاطها على واقع المكتبات المدرسية فتوصلنا لمجموعة من النقاط الرئيسية تمتثل في الملاحظات التالية:

يمكن للمكتبات المدرسية وضع سياسة واضحة تتضمن مؤشرات أداء معيار ايزو 11620 بما يتلاءم واحتياجات المدرسة وممارستها حيث ينص نص المعيار على كيفية اقتناء المجموعات ومعالجتها وطرق اتاحتها كذلك كيفية التحكم في الموظفين وجعلهم حلقة ناشطة ومنتجة ضمن شروط مقننة في دليل المعيار إضافة لتحقيق الكفاءة على خدمات وانشطة المكتبة ليساهم في النهاية في بتحقيق الغاية الأسمى ورضا المستفيدين ، ولا ننسى أن المدرسة هي اللابنة الأساسية لتزويد التلاميذ بالمعلومات والمهارات اللازمة التي تفيدهم طوال فترة حياتهم ليصبحوا أفرادا ايجابيين فعالين بالمجتمع وهذا بتبني قطاع المكتبي ودعمه وتطويره باعتماد معيار محدد يحدد لهم أولويات العمل ويحسن من خدماتهم المكتبية وهذا ما تم تأكيده من المقابلة مع أمين ثانوية بوكفة لخضر وثانوية براكنية علي وباقي الموظفين بأن اعتماد المعيار بالمكتبة المدرسية يساهم في الرفع من درجات العلمية للتلاميذ كون تعاملهم مع المكتبة يمددهم بالمصادر الأساسية للمواد من أجل المراجعة وتنمية أفكارهم في مجال المقررات الدراسية حيث أشار كل منهما لرغبة التلاميذ والأساتذة المستمرة للمصادر المتنوعة التي تلي حاجة كل تخصص وهذا راجع لأثر المعيار في تحسين الخدمة المكتبية بالمدرسة لنستخلص من لب أقوالهم بأن انتهاج معيار ما بالمكتبات المدرسية أي المؤسسات التعليمية يساهم بشكل فعال في تقدم المستوى الفكري للتلاميذ وهذا بإكسابهم مهارات البحث والتقصي عن المعلومات وكيفية التعامل مع الأوعية الفكرية وبالتالي إعداد بحوثهم وتعويدهم على القراءة والمطالعة من أجل خلق علاقة متلازمة بين التلاميذ والمكتبة لأنها تلي كافة احتياجاتهم العلمية وتدعمهم لمواصلة مساهمهم الدراسي بالتفوق والنجاح.

- إذ نلاحظ ضرورة اعتماد المكتبات بصفة عامة والمكتبات المدرسية خاصة معيار ايزو 11620: 2014 لإدخال التعديلات اللازمة وتدارك الأخطاء بمعالجتها وفق مؤشرات الجودة المدرجة في نص المعيار بهدف الارتقاء بالقطاع المكتبي المدرسي وبالتالي بروزه في الوسط التربوي كوسيلة وخطة لا يمكن الاستغناء عنها لما يخلفه بتقديم خدمات وأنشطة تكون التلميذ (المستفيد) وتجعله قادرا على البحث العلمي مستقبلا... الخ.

- نرى أن المعيار تخصص في طبعته الثالثة: 2014 في وضع مؤشرات معيارية جديدة عن طبعته السابقة: 2008 والتي يتم ذكر أهمها:

1. "النسبة المئوية للموارد النادرة التي تحتاج للترميم" : بهدف الحفاظ على المواد النادرة في شكلها الأصلي كالمخطوطات نظرا لمحدوديتها وبالتالي الإبقاء على التراث الثقافي لنستنتج أن هذه الإضافة داعمة بشكل كبير لإحياء المكتبات لعدم التخلي على المجموعات القديمة واستثمارها في التعلم والتعليم.

2. "النسبة المئوية للعاملين في التكتلات التعاونية والمشروعات": كقفزة نوعية لتعاون المكتبات التي تؤدي نفس النشاطات سواء على المستوى المحلي أو الوطني لما له من تأثير على عالم المكتبة وروادها والتي أدرجت في الأساس لتحقيق متطلبات محددة مع إشارة

المؤشر لجمعية إسناد هذه المهمة لجزء من العدد الإجمالي لموظفي المكتبة لنستخلص منه أهمية وفعالية هذا النوع من المشاريع والتكتلات التعاونية في تعميم وتوسيع نطاق الاستفادة بين مجتمع المستهدف والعمل على غرس المشاركات العلمية.

3. نلاحظ أن دليل المعيار تتطرق بشكل مفصل في المؤشرات الخاصة بالبيئة الرقمية للمكتبة عن سالف طبعته لنفس ذلك للتدخلات والتغيرات التكنولوجية الجديدة التي فرضت على العالم في جميع القطاعات من ضمنها القطاع المكتبي الذي أصبح يتيح خدماته وأنشطته عن بعد علاوة على ذلك أصبحت من الاستخدامات المتداولة من طرف المستفيدين لميزاتها في اختصار الوقت والجهد والسرعة في الاستجابة مع إعطاء نتائج فورية ذات مصداقية، وقد تم التماس ذلك من المؤشرات الآتية: المجموعات الرقمية، النسبة المئوية لموظفي المكتبة الذين يقدمون الخدمات الإلكترونية، التحميل، الوصول... وغيرها لتجعل المكتبة تؤدي أدوارها حتى خارج نطاق أسوار المكتبة وهذا ما تطمح المكتبات المدرسية للقيام به مستقبلا قياسا لأقوال المكتبيين بما كونه العصر الحالي للمجتمع التربوي يقر لمثل هذه الممارسات لتحبيب التلميذ في المكتبة وبطبيعة الحال ذلك لا يكتمل إلا بإتباع خطوات تطبيق المؤشر الخاص بهذه العملية.

4. علاوة على هذا نشير لمؤشر "عدد حضور المستخدمين في دروس التدريب للفرد" قدم لتدريب المستخدم (المستفيد) بوضع برنامج تدريبي تنشأت المكتبة ومن هنا نرى إمكانية تطبيقه بالمكتبات المدرسية عن غيرها خاصة أن الفرد تبدأ مرحلة تعلمه لاستخدام المكتبة ومواردها المادية والإلكترونية والأنشطة المكتبية في المراحل التعليمية الأولى ليتعرف على كيفية الوصول لمصادر المعلومات وتقنيات البحث التي تناسب بحثهم ومنهجهم الدراسي المقرر بإقامة جولات في المكتبة والتدريب على التكنولوجيا وغيرها من البرامج التدريبية ليستوعب دور المكتبة ككيان يساعده في تطوير قدراته الفكرية ودرجاته العلمية وهذا ما تم تأكيده أثناء المقابلة مع أمناء المكتبات محل الدراسة في مدى الحاجة الفعلية لتطبيق واستخدام المؤشر في تكوين التلميذ على البحث والتقصي بطرق مناسبة.

5. ومن خلال دراستنا يتضح أن المعيار ايزو 11620 قام بإضافة مؤشر يخص الوسائل والأدوات المكتبية إذ يتسنى لنا قول أن تطبيق المعيار لا ينجح إلا في ظل توفير نفقات الوسائل الضرورية داخل المكتبة من تجهيزات ومعدات واقتناء للمجموعات والبرمجيات وغيرها من الأمثلة لدعمها لتطبيقات المهنة المكتبية.

✓ ومن هنا نبين من خلال مجموعة هذه مؤشرات: متوسط وقت الحصول على المستندات، توفير المجموعات (المادية والتكنولوجية)، الوصول، الموظفين الذين يقدمون الخدمات الإلكترونية، الموظفين في التكتلات التعاونية، الدورات التدريبية والتكوينية سواء للمستفيد أو الموظف، توفير الوسائل المكتبية... وغيرها من المؤشرات الجودة أداء سالف الذكر أنها كلها تحسن من جودة الخدمات المقدمة بالمكتبات المدرسية نستنتج أن المؤشرات المذكورة تتطابق مع هذا النوع من المكتبات وهذا راجع كون المتطلبات الأساسية لها تتحقق باعتمادها بصفة مبدئية (مؤشرات) لأنها حتما ستكون كقفة متميزة وخاصة بهذا القطاع لأداء أهداف المؤسسات التربوية والمستفيد منها في آن واحد استنادا مع البيانات المتحصل عليها أثناء المقابلة وهي:

- توفير المجموعات التي تناسب منهاجهم التعليمي ومراحلهم العمرية.

- عرض خدمات الكترونية ليتمكن من: التحميل، استخدام الانترنت... الخ.

-مشاركته لأكثر من مكتبة والاستفادة من خدماتها وتكوين علاقات اجتماعية عامة مع تلاميذ من عمره باعتماد المكتبة لمؤشر التكتلات التعاونية.

-التعرف على الوسائل المكتبية التي تساعد في الاطلاع وتوفير المرافق المناسبة لخلق جو علمي بامتياز.

**ملاحظة:** لقد تضمن المعيار الممارسات وخطوات التطبيق خطوة بخطوة بطريقة مقننة ومعيارية للاستغلال الأمثل للطاقت والمهارات البشرية والوسائل المكتبية من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وبلوغ درجة التميز وفق أسس عالية ذات كفاءة وتجدد الإشارة على ضرورة وجود كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في مجال علم المكتبات والتوثيق لتطبيق مؤشرات المعيار ايزو 11620.

وهنا تجدر الإشارة أن كل من المكتبات المدرسية محل الدراسة أصرت على حتمية التخطيط لتحسين الخدمات المكتبية بالمؤسسة باستخدام مؤشرات مقننة تلخص في توفير الميزانية الكافية لتحسين من الخدمات فكل من مؤشر توفير العدد الكافي من المجموعات المكتبية أو ترميم القدم منها وحتى تقديم دورات التدريبية أو النشاطات المكتبية وغيرها كلها تحتاج لتحضيرات من حيث التجهيزات والمعدات التكنولوجية والوسائل الضرورية لتقديم الخدمة في شكلها النهائي الصحيح وضمان سيورة برنامج تطبيق المعيار والخروج بنتائج إيجابية بتدريب التلاميذ على كافة المهارات بهدف تنمية جيل مثقف لنلاحظ أن كل ما أقر عليه دليل المعيار نص على هذه النقاط الرئيسية التي تحتاجها المكتبات من أجل التغيير والتحسين في الخدمات المكتبية من خلال جملة مؤشرات.

ومنه نقر لسعي المسؤولين عن هذه المكتبات لإعداد دليل عمل يتضمن مؤشرات المعيار في المستقبل القريب وفق مؤشرات محددة في كل من ( التوظيف ، الميزانية، والتجهيزات الضرورية ... ) لضمان نجاح العملية وتفعيل دور المكتبة المدرسية كمرفق من مرافق المؤسسة التربوية ومن خلال هذه الإجابة نستنتج أنه لا بد من تبيان الاطار الخاص بالمعيار ومؤثراته بوضوح لتماشى عليه جميع المكتبات المدرسية مستقبلا لتقديم هذه الخدمات ويمكن حصرها في توظيف الأطر البشرية المتخصصة الحاصلين على شهادة ليسانس ، ماستر تخصص علم المكتبات أيضا وجب التخطيط كعملية أولية بين موظفي المكتبة والوزارة لتحقيق أهداف المعيار ودعم العملية التعليمية ويتم التركيز فيها على التجهيزات والتقنيات اللازمة لتسيير المكتبات المدرسية ولا ننسى تخصيص ميزانية معينة تكون ثابتة وتحدد بنص رسمي لتستفيد منها المكتبات المدرسية في تقديم خدماتها وأنشطتها وتلبية احتياجات التلاميذ والمنظومة التعليمية.

أما فيما يخص المؤشرات المدرجة فقد لاحظنا غياب كل من: مؤشر خاص بأداء الأنشطة القرائية والثقافية وكيفيات عرضها وتقييمها وهي من الأعمال أساسية لكل مكتبة لما لها دور في دعم العملية التعليمية داخل المؤسسات التربوية ومساهمتها في جذب الرواد (المستفيدين) وكسب رضاهم لذلك من الضروري ضم هذا المؤشر وتبيان النشاطات حسب نوعية كل مكتبة مع تخصيص كون أن احتياجات الفئات تختلف عن الأخرى، غياب مؤشر مصلحة اعلام وتوجيه المستفيدين المتعلق بالعلاقات العامة كحلقة بين المستفيد والمكتبة لما يبرزه من فعالية للتحكم في سير العمليات المكتبية بالطريقة الصحيحة من أول مرة ومنه لا بد على المكتبات توحيد طلب توجيهات وارشادات معيارية من المنظمة الدولية للتوحيد القياسي فيما يخص كلا المؤشرين.

**إذ نستخلص في الأخير أن اختيار مؤشرات الأداء المدرجة في المواصفة القياسية ايزو 11620 هي تلك التي تساهم في تحقيق الفعالية بالمكتبات لكن لا يمكن استقاء واستخدام مؤشرات لا تتناسب ومحيط المكتبة لذلك لا بد من تحديد المؤشرات الأنسب لوضعية المكتبة محل التطبيق بتحديد ما يناسبها من المؤشرات بالتشاور واتخاذ القرار مع جميع الأطراف المعنية على مدى**

ملائمة الأداء للمؤشرات المستخدمة ومع هذا يتعين على المكتبة الانخراط في تدريب الموظفين وتنمية مهاراتهم بالتحسيس بتطبيقات المعيار ودوره قبل بدء التنفيذ، لفسر النقائص من إجابة كل من أمناء هذه المكتبات على أن هذا راجع نتيجة العديد من الدوافع نذكر منها الأهم عدم وجود مكاتب مدرسية في بعض المؤسسات أو نقول عنها أغلقت كونهم لا يتلقون الدعم الكافي من طرف وزارة التربية والتعليم الوطنية بتوفير برنامج خاص عن كيفية تطبيق المعيار وما يحتاجه وكسب آخر عدم تلقي الدعم من أجل إحياء هذه الأخيرة وتطبيق ما يلزم لنستنتج أنهم لا يتلقون الدعم الكافي من طرف الدولة بإنشاء المكتبات المدرسية وتمويلها ووضع برنامج خاص لتطبيق المعيار بكافة حذافيره بتيانته كدليل من طرف متخصصين أو باحثين في المجال علم المكتبات والتوثيق ثم إدراجها للعمل وفقها كوحدة رئيسية ومن خلال هذا يمكننا القول أن المكتبيين القائمين على هذه المكتبات يقرون بأهمية المعيار ويجهلون مؤشرات خاصة مع التغييرات الحديثة والتي لها دور وفعالية كبيرة لتلبية احتياجات التلميذ وتوجيه المكتبة للمسار الصحيح لأداء مهامها الأساسية التي وجدت من أجل تحقيقها ولا ننسى أيضا غياب الكوادر البشرية المتخصصة للقيام بهذه المهمة الحساسة وبالتالي فإن النهوض بالقطاع المكتبي المدرسي حسب آراءهم يتطلب التعاون بين المكتبات المدرسية الأخرى والمعلمين مع التنسيق مع الجهات الوصية لتوفير الشروط اللازمة لتبني ودمج المعيار ضمن المقررات الأساسية لتحسين العمل بالمكتبة وتطوير خدماتها في كافة المدارس على اختلاف مستوياتها الابتدائية، المتوسطة والثانوية ولكن لا بد من توجيه النظر للمشاكل التي تعيق تطبيقها وهي محصورة في غياب القيادات التربوية تدعم هذا النوع من المكتبات حتى أنها لا توجد في بعض المدارس علاوة على هذا ضعف الثقافة المكتبية في وسط الأسرة والمجتمع وحتى إن وجدت لا تتوفر المعدات والمجموعات المكتبية الكافية نظرا لضعف الميزانية من أجل توفير ذلك ومن هذا المنبر لا بد من الإشارة أن كل الصعوبات السابقة يمكن تجاوزها وتسهيلها إن توحدت الجهود بين كل من الأطراف: المكتبي، المعلمين، المدير، التلاميذ والأسرة لإبراز دور المكتبة المدرسية واعتماده كاستراتيجية أساسية للخروج بجيل مثقف وواعي بأهمية المكتبات في نمو فكره ونجاحه على المدى البعيد إضافة على هذا اعتماد نماذج معيارية علمية اقترحها الخبراء والباحثين في المجال والعمل عليها لتحقيق أهداف المكتبة المدرسية وتفعيل دورها داخل المجتمع الجزائري.

#### 7.4. صياغة خطة مقترحة لضمان نجاح تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات المدرسية الجزائرية: بعد الاطلاع على

دليل المعيار ومؤشراته ولضمان نجاحه لتحقيق الأهداف المسطرة بالمكتبة والتحسين من خدماتها فإن الباحثين يقترحان على المكتبيين والمؤسسة المطبقة العمل بالأمر التالية:

**أولاً:** الحصول على الطبعة الخاصة بمؤشرات الأداء لمواصفة ايزو 11620: 2014 وتحديد المؤشرات التي تتناسب مع أهداف وإمكانيات المكتبة ثم يليها توزيع المهام على الموظفين حسب الأدوار المخولة لهم ليكون التطوير والابداع في عرض الخدمات مميزا فكلما اختص الموظف في عمل محدد كلما كانت النتيجة أكثر فعالية.

**ثانياً:** العمل وفق توجيهات وتوصيات الخبراء والباحثين في مجال المكتبات ليتضح سبل تطبيق المعيار والحد من الأخطاء والمشاكل قبل التنفيذ بوضع خطة تحسين ومتابعة الأداء.

**ثالثاً:** إقامة دورات تدريبية للموظفين إما بالتعاقد مع هيئات ومعاهد أو جامعات في التخصص لإعادة تأهيل المكتبي على كيفية تطبيق مؤشرات الأداء (ايزو 11620) خاصة في ظل التغييرات الجديدة للطبعات المحدثه أو بإقامة ورشات عمل ومحاضرات توجيهية حول المعيار.



## 5. خاتمة:

تكتسي المكتبات المدرسية، أهمية بالغة في رفع المستوى الثقافي والعلمي لتلاميذها من خلال ما تقدمه من خدمات ونشاطات ثقافية لتنمية الميولات القرائية والثقافية لدى جميع أفراد المدرسة كونها تلبي مختلف احتياجاتهم بشكل مجاني ودون تمييز للجنس أو المستوى التعليمي من خلال اكتساب مهارات عديدة للبحث والتحرير وحب المطالعة هذا من خلال الأنشطة والخدمات المقدمة، حيث أن ذلك يتطلب الالتزام بالقياسات المعيارية لتحسين الخدمة المكتبية خاصة في هذا القطاع التربوي الذي أصبح يؤدي دورا كبيرا في تنمية جيل واعى في المجتمع يتميز بالرزانة العلمية والمسؤولية في أداء مهامه كالمعايير الدولية والعالمية الصادرة عن الهيئات والمنظمات القياسية في مجال المكتبات، فحاولنا من خلال هذه الدراسة إعطاء صورة عن واقع تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات المدرسية وحث هذه الأخيرة على تبني مؤشرات وإدراجها كاستراتيجية حتمية لتفعيل دور المكتبات والارتقاء بها في المصفاة الدولية وإلى العالمية لما لا كخطوة لتحسين خدماتها وبرامجها التنشيطية والخدماتية، ومزاولة مهامها في ظل التحديات المحيطة، والتطورات التكنولوجية الحديثة وهذا بتبيان دور المعيار على المكتبات وإبراز مؤشرات بغرض تطبيقها لبلوغ درجة التميز وجذب أكبر شريحة من التلاميذ والوصول إليهم في أي وقت وحين، ومن ثمة تحقيق أهداف ورسالة المكتبة المتبينة لمؤشرات الأداء علاوة على تعميمه بأكثر من مكتبة مستقبلا وتكليف أهل الاختصاص بالإشراف عليه، كما نرجو أن نكون قد وفقنا في تغطية الموضوع ولو بجزء يسير بتقديم قراءة تحليلية للمعيار تخدم هذه المكتبات مستقبلا وتوجيه أنظار المكتبيين والمسؤولين نحوها لإزالة العقبات و المشاكل عن المكتبات المدرسية الجزائرية بتقديم أبرز النتائج والتوصيات التي نذكر منها التالي:

ضرورة التحسيس بدور وأهمية معيار ايزو 11620 لنهوض المكتبات المدرسية الجزائرية.

- ❖ ضرورة القيام بدورات تدريبية للموظفين على طرق واستراتيجيات تطبيق مؤشرات المعيار وبالتالي تلقي التأهيل الكافي لتفعيل مكتبات المدرسية.
- ❖ توضيح للجهات المسؤولة أثر تفعيل المعيار ايزو 11620 بالمكتبات المدرسية على صقل المواهب ودعم التلميذ علميا للحصول على نتائج مرضية.
- ❖ العمل على وضع استراتيجية من الهيئة المسؤولة بتبني استخدام المعيار لتحسين الخدمة المكتبية وتوزيعها على المكتبات المدرسية الجزائرية.
- ❖ الرقابة المستمرة من قبل الهيئة المسؤولة على كل مكتبة لتحديد نقاط القوة واستغلالها ورصد نقاط الضعف لإدخال التحسين المستمر وفق ما نص عليه المعيار.

## 6. قائمة المراجع :

1. ISO .ISO11620 information and documentation- internastional library statistics . geneva : international standardization organisation , 2014.pp.1-104.
2. الزبير بلهوشات، محمد رحايلي. معيار ايزو 11620 وتقييم أداء المكتبات: دراسة حالة كلية الهندسة المعمارية والعمارة جامعة قسنطينة3. المؤتمر 25 للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، 2014، تونس.
3. امال العمروس. تقييم الخدمات المكتبية وفق المعايير الدولية: فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية نموذجاً. المجلة العربية للارشيف والتوثيق والمعلومات، العدد47، 2020، ص33-61.
4. أمال قادري. تقييم الأداء حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية عللى ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات ايزو 11620. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2014، تونس.
5. بهية بطاوي، و نصيرة لعموري. دور المكتبة المدرسية في تشجيع التلاميذ على المطالعة بين الواقع والمأمول. مجلة العربية للتربية النوعية، المجلد 05، العدد17، 2021، ص89-102.
6. جنان صادق عبد الرزاق. استخدام أداء تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقاً لمعيار iso، المجلد12، العدد(1-2)، 2011، ص59-78.
7. حليلة، صباري. تقييم أداء المكتبات العمومية الحاج بلال عبد القادر بدائرة عين صالح ولاية تمنراست وفق مواصفة ايزو 11620، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة عبد الحيد مهري قسنطينة2، معهد علم المكتبات والتوثيق، 2020.
8. رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة1، 2005.
9. زيات، ليليا. قراءة تحليلية لمعيار ايزو 11620: المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس، 2014.
10. طالب، سميرة زوقار. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية : معايير دولية وممارسات مهنية. أطروحة دكتوراه في تخصص علم المكتبات، جامعة أحمد بن بلة وهران 1، 2018.
11. عماد، أبو عيد. مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية، 2018، ص1-14.
12. مسلم، عبد الله حسن. إدارة الجودة الشاملة: معايير الآيزو. الأردن: دار المعزز للنشر والتوزيع، 2015.