

عنوان المداخلة : مواصفة ايزو 11620 ودورها في إضفاء طابع الجودة لأداء ووظائف المكتبات العامة.  
**ISO 11620 and its role in giving quality to the performance and functions of public libraries**

د. محمد رحايلي

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية / قسنطينة.

### ملخص

تعتبر المكتبات العامة أهم مؤسسات المعلومات وأعرقها. وأكثر أنواع المكتبات شهرة وأداء عبر التاريخ. وكانت تسمى بجامعة الشعب. لذا فهي دائما ضمن اهتمامات المنظمات العالمية للتطوير والتحديث والجودة. لقد اهتمت منظمة ايزو بنشاط جميع المؤسسات التجارية والخدماتية، كما أن المكتبات نالت دورها قسطا وفيرا من اهتمامات هذه المنظمة، خاصة المكتبات العامة، حيث خصصت المعيار رقم 11620 لذلك. فكيف نعرف بهذا المعيار؟ وكيف يساهم في تطوير أداء المكتبات العامة، التي تعتبر الواجهة الثقافية والعلمية الأولى لجميع فئات القراء.

الكلمات المفتاحية: المكتبات العامة - ايزو - المعيار 11620

### Abstract

**Public libraries** are considered the most important and prestigious information institutions. called the University of the People. Therefore, it is always among the concerns of international organizations for development, modernization and quality. ISO has actively taken care of all commercial and service institutions, and libraries have in turn received a large share of the concerns of this organization, especially public libraries, where the standard is allocated to Q11620 for that. How does it contribute to the development of the performance of public libraries, which are the first cultural and scientific interface for all categories of readers.

**Keywords:** Public libraries - ISO 11620

## مقدمة

أصبحت المعلومات موردا أساسيا وثروة مهمة تسعى كل دول العالم لاكتسابها، وأضحت رقما أساسيا في تقدم الأمم والشعوب. بدونها لا يمكن لأية أمة في الوقت الحالي أن تمتطي أسباب الحضارة والرقى دون أن تجعل هذه الثروة أساس الإستراتيجية والمخططات لمختلف المجالات والأعمال. كما اتخذت سجلات المعرفة أنماطا مختلفة وتطورت مصادر المعلومات إلى أشكال منها المطبوعة، المسموعة، والمرئية، إلى أن وصلت إلى المقروءة آليا وهو ما يسمى بالوسائط المتعددة، إلى تطور الأنترنت. كما تطورت وسائل تخزين واسترجاع المعلومات. وهي سمة الربع الأخير من القرن الماضي، إلا أن الهاجس الحالي والمستقبلي لهذه الهيئات هي كيفية الاستفادة من جميع الفوائد والأرباح التي جاءت به الحداثة، واستغلالها قدر الإمكان في إطار تدابير الجودة والفعالية. إن الجودة في المكتبات العامة قد طرحت بشكل محتشم وغير واسع، ربما لقصر النظر تجاه هذا النوع من مراكز المعلومات، والتمادي في إضفاء النظرة الكلاسيكية على نشاطاتها.

قد توجد هناك تدابير مثالية خاصة تمكن من أداء جيد. إلا أن الشيء الجدير بالملاحظة هو أن تطبيق البرامج، والخطط الناجحة، والفعالة لمختلف الأعمال، سواء خدماتية، أو أعمال فنية يقابله رضا المستعملين، ويعتبر تحقيق لأدنى مواصفات جودة الأداء. لذا فإن وظيفة المكتبات العامة يجب أن تخضع لمبادئ الجودة التي أصبحت العملة الأساسية لأي نشاط بشري حديث. فما هي الجودة؟ ما هي معاييرها؟ ما نصيب المكتبات من إصداراتها؟ كيف تنظم المواصفة 11620 في المكتبات العامة على وجه الخصوص؟

## 1. معايير الجودة خاصة لكل منتج ونشاط :

قد يفهم البعض بأن الجودة والنوعية هي لغة حديثة، نجدها أكثر ممارسة في المؤسسات التجارية والصناعية، وأن إيزو مثلا كأداة للتقييس هي من سمات الشركات العملاقة والكبيرة، وحتى إن طالت المكتبات فإنه لا يمكن التحدث عنها خارج المكتبات البحثية، ومرافق المعلومات المختصة. وعلى قدر ما لهذا الرأي من مبرر وموضوعية بالنظر للواقع الذي تتواجد عليه مكتباتنا، إلا أن ذلك لا يحول بين تجربة إسقاط بعض التدابير والمواصفات على أعمال المكتبات العامة لتقويم مناهجها وأساليب تعاملها. إن البحث العلمي لا يلزم هيئة أو مؤسسة على اعتماد النتائج، والفرضيات التي قد يجيء بها أي جهد بشري، ومع أن ذلك لا يمنع من محاولة اعتماد أو تبني حلا يجيء به هذا المجهود، قد يرجع بالفائدة على العاملين والمستفيدين.

لقد تنوعت تدابير إيزو، وإيفلا، وغيرها من الهيئات الدولية في محاولة إيجاد أسس لعمل مكتبي منهجي خاص بأي نمط من المكتبات فالمكتبات العامة لها تدابير ومواصفات تمكّنها من أداء عمل مكتبي بسيط واضح وجيد. يغنيها عن المحاولات الارتجالية، والاجتهادية المحدودة.<sup>1</sup> إن التطور الذي حدث في ميدان إنتاج المعلومات والغزارة التي ميزت إصدارها وتنوع أماكن تواجدها، جعل عملية الاهتمام بالمستفيد والمستعمل واعتباره كزبون للاستحواذ على رضاه، من صميم استراتيجيات المكتبات والمؤسسات الوثائقية الحديثة، لمختلف اختصاصاتها، ذلك بتبنيها لأساليب عديدة، جديدة وحديثة.

## 2. مراحل تطور تعميم الجودة :

قبل 1600-----الحرف تقوم على الضمير المهني وقوانين وإجراءات العمل المتعارف عليها. كان شعارها

**الجودة ، جمالية، أبهة، السمعة.**

خلال 1600----- بداية ظهور بعض المصانع الصغيرة، ظهور جهاز خاص بالمراقبة للمنتوج (كولبير ) مراقبو دولة ( الخاصة بالمدافع والسفن). **الجودة = مراقبة المطابقة**

خلال عام 1800----- بداية ظهور المجموعات الكبرى والشركات ومركزية المراقبة.

**الجودة = مراقبة العامل من طرف منتج الأعمال ( contremaitre )**

1910----- ظهور سلسلة العمل مع ضرورة التكامل للوظائف والتخطيط.

**الجودة = الاحترام الدقيق للبرامج المسطرة.**

1945----- ظهور مراقبة الجودة في مجال في مجال الفضاء والطيران والمشاريع الذرية في الولايات المتحدة.

**الجودة= المراقبة.**

1960----- ظهور ما يعرف بضمان الجودة Quality Assurance في الولايات المتحدة الأمريكية.

**الجودة= ضمان الجودة من أجل خلق الثقة،**

1970----- أولى مقاييس AFNOR في الجودة.

**الجودة= إرضاء وإشباع رغبات المستفيدين.<sup>2</sup>**

تعتبر المكتبات العامة أهم مؤسسات المعلومات وأعرقتها. وأكثر أنواع المكتبات شهرة واداء عبر التاريخ. وكانت تسمى بجامعة الشعب. لذا فهي دائما ضمن اهتمامات المنظمات العالمية للتطوير والتحديث والجودة. لقد اهتمت منظمة(إيزو)

1. رحابلي، محمد، الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية : دراسة ميدانية ومقارنة. ماجستير، جامعة منتوري ، قسنطينة . 2005. ص 20

2. مارغريت كينيل، ترجمة خميس بن حميدة، التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية: التنافس من أجل ثورة إعلامية، المجلة العربية

للمعلومات/مج17/1ع/تونس1996، ص 138

بنشاط جميع المؤسسات التجارية والخدماتية، كما أن المكتبات نالت بدورها قسطا وفيرا من اهتمامات هذه المنظمة، خاصة المكتبات العامة، حيث خصصت المعيار رقم 11620 لذلك فكيف نعرف بهذا المعيار؟ وكيف يساهم في تطوير أداء المكتبات العامة، التي تعتبر الواجهة الثقافية والعلمية الأولى لجميع فئات القراء والباحثين.

### 3. التعريف بالموصفة 11620 للمنظمة الدولية للتقييس ISO:

استعملت مجموعة العمل التابعة لمنظمة الدولية للتقييس ايزو في اطار سعيها لجمع مختلف الجهود المبذولة في مجال قياس الأداء، الأدلة الذي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات افلا . وتفوقت ايزو نظرا لبعض الخصوصيات والمزايا التي تميزت بها عن باقي المنظمات الأخرى وتتمثل في الآتي:

\* معيار ISO يهتم بتقويم كافة أنواع المكتبات وهذا ما يجعله أكثر مرونة وفعالية مقارنة باي فلا التي تهتم بالمكتبات الجامعية أساسا.

### 4. تنوع وتعدد مؤشرات التقييم حسب معايير ايزو

قبل التطرق الى موصفة 11620 موضوع هذه المداخلة، ينبغي التذكير بوجود العديد مؤشرات تقييم الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات وكان من ابرزها معياري ISO الدولية برقم 2789 وبرقم 11623 وهنا يتطلب الربط بين مؤشرات أداء هذين المعيارين ومنها توحيد المقاييس المستخدمة.

- الربط بين بعض الكيانات المتماثلة في (خصائص العمل، توحيد المقاييس).

وقد استخدمت هذه المؤشرات بناء على الخبرة الدولية والتوافق الدولي، التي أخذت بنظر الاعتبار التطورات الاخيرة التي حصلت في الخدمات المكتبية. وتهدف إلى:

أ. التعريف بالكيانات.

ب. تحديد أنواع الخدمات.

ج. بيان مقدار القياس الكمي.

د. تعريف الكيانات الغير ملموس<sup>3</sup>.

. إلا ان البعض من المكتبات تواجه مشكلة اساسية اخرى وهي وجود الفجوة بين ما يتم تقديمه في المكتبة من خدمات وانشطة اساسية وبين تطبيق المعايير الدولية اذ ان اغلب هذه المكتبات تقدم خدمات جديدة بطريقة تجريبية دون اعتماد عمى تطبيق المعايير الدولية بما فيها المعياريين برقم (2789) و(11620) وهنا ستكون الفجوة واضحة وضعف في تقييم

3. ربحي عليان. إدارة المكتبات : الأسس و العمليات. عمان : دار صفاء. 2009. ص19

## مؤشرات الاداء. 4

المعايير الدولية بما فيها المعياريين برقم (2789) و(11620) وهنا ستكون الفجوة واضحة وضعف في تقييم مؤشرات الاداء.

**أ. معيار: Iso برقم 2789**

لقد صدر هذا المعيار اول مرة في نهاية عام 1960 بالاتفاق بين الخبراء العاملين في Iso ومع العاملين في المكتبات اذ صدرت طبعته الاولى عام 1974 واصبح الان في الاصدار الرابعة. وذلك من خلال طلب من قبل اليونسكو بالتعاون بينكل من (الاتحاد الدولي للمكتبات IFLA) ومنظمة Iso وذلك بسبب الحاجة الماسة للوضع المبادئ الاساسية والتوجيهية العامة للمكتبات نحو جمع الاحصائيات على المستوى الدولي. وكانت هذة الاصدار بأربع صفحات فقط، والتي تضمنت القليل من المعلومات لتطبيق المعايير ذات الفائدة العامة. اما النسخة الرابعة التي نشرت عام 2006 فقد توسعت وكانت اكثر من (80) صفحة إذ أصبحت إمكانية تطبيقها على اصغر نطاق في المكتبة نفسها اذ شمل استخدام هذا المعيار جميع أنواع المكتبات إلا أن المشكلة الأساسية التي تواجه تطبيق هذا المعيار هو في كيفية إبقائه صالحاً لمدة طويلة من الزمن، مع التركيز على كيفية التعريف بالمستفيد. وتحديد أنواع الفئات المستفيدة.

اذ شمل هذا المعيار أكثر من (100) تعريف يخص أنواع المكتبات والمجموعات والخدمات المكتبية وكما يتضمن أنواع الخدمات المكتبية الالكترونية<sup>5</sup>.

**ب. معيار: Iso برقم 11621**

- يعد هذا المعيار وهو ناتج ووليد لمعيار Iso برقم 2789. اذ يمثل هذا المعيار نقلة نوعية في مجال مؤشرات تقييم الاداء للمكتبة اذ يركز على اهم الجوانب الأساسية في معيار Iso برقم 2789 فقد نشرت اصدارته عام 1998 وتوجد اصداره بمعيار Iso برقم 11620 لعام 2008 ،

- يعد معيار Iso برقم 11621 هو شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات لتقييم الاداء اذ يعرض لما يقرب من (45) مؤشر مع وصفها وتحليلها، كما يتضمن كيفية استخدام هذة المؤشرات مع طرق اختيارها والقيود التي تتضمنها. فقد ساعدت هذه المعايير الدولية بإعطاء وزنا حقيقيا للأعمال التي يعتمد عليه وقياس استخدام مصادره

4. المرجع نفسه، ص 19

5. حجازي، صلاح فيمي. تقييم الاداء في المكتبات الجامعية متاح في الموقع: <http://eebib.oss.wroep.pl/English/grant/Jazdson.Php>.

والموارد الغير ملموسة فعلياً (5)<sup>6</sup>

ومن ذلك نستنتج ان معيار ISO 11620:2008 يبين أهم المتطلبات الأساسية لمؤشرات تقييم الاداء في

الأنواع المختلفة ومنها الآتي :

- ✓ التزويد بإرشادات في كيفية تنفيذ مؤشرات تقييم الأداء
- ✓ يقدم وصف كامل وتلخيص في تلك المؤشرات
- ✓ يوحد المصطلحات الفنية
- ✓ يبين طرق جمع وتحميل البيانات
- ✓ يبين امكانية التطبيق والاستعمال عمى المستوى الدولي والعالمي.
- ✓ إمكانية التطبيق بشكل فردي
- ✓ ليس محدد في تقييم خدمة معينة او نشاط محدد.

#### 7. الجودة في المكتبات (مبادرات )

فالجودة في مجال المكتبات ليست وليدة العصر الحالي، بل كانت موجودة منذ القدم حيث أن المكتبي اليوناني كاليماخوس تمكن من وضع فهرس، وبذلك هو أول من حاول إعطاء صفة الدقة والجودة للعمل المكتبي، ثم جاء أوليفر كارسو "1" صاحب فكرة "أفضل الكتب لأكثر الناس بأقل تكلفة". جاء بعده رانجنجان\* بقواعده الخمسة، التي ابرز من خلالها ضرورة العمل بطريقة اقتصادية، لخدمة جميع الأطراف المشكلة لدورة العمل المكتبي. بدأ منذ

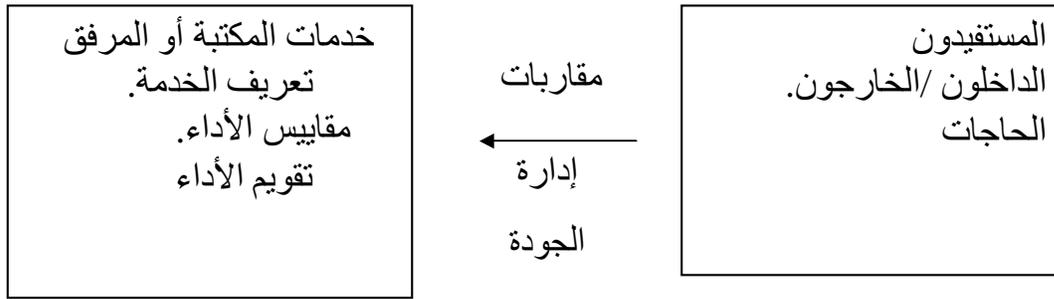
<sup>6</sup>. المرجع السابق نفسه.

الستينات من القرن الماضي بصفة منتظمة في تقويم كفاءة العديد من العمليات ضمن الخدمات المكتبية، وأصبح التطرق للقضايا المتعلقة بالجودة بأكثر شمولية وبأكثر تأكيد من الاهتمامات الحديثة، مع التركيز على دور المستعمل والمستفيد، ولقد قام قسم البحث والتنمية في المكتبة البريطانية في منتصف التسعينات بتمويل عدة مشاريع لبحث مدى جدوى تقنيات إدارة الجودة في تطوير فعالية الخدمات "9.

---

<sup>8</sup> Shera, Jess H Librarian ship, philosophy of In ALA world

ولم تتبين بعد الخدمات المكتبية الدافع إلى الجودة. لهذا يمكن توضيح هذه الحتمية الخاصة بالجودة فيما يلي:



الشكل رقم 1 : دور الجودة في إيجاد التقارب بين المستخدمين وخدمات المعلومات<sup>9</sup>.

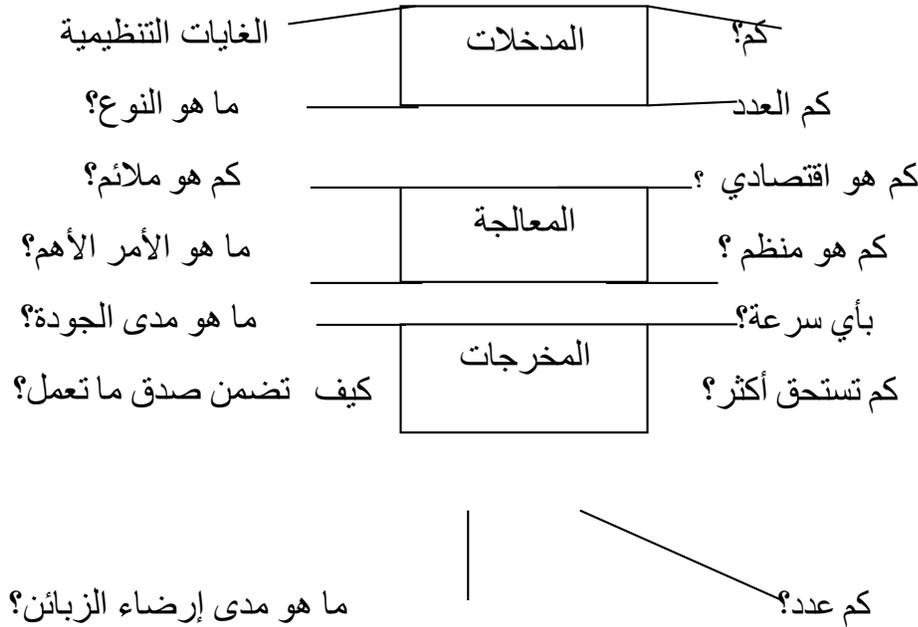
حيث ندرك من هذا الشكل دور الإدارة في تجسيد الجودة التي تعتبر بمثابة الأداة التي تصنع الجانب الخاص بالمكتبة من أرصدة ومعلومات متواجدة داخليا، حيث تقدمها بواسطة المقاربات والقيم المضافة، معتبرة بأن الخدمات الجيدة الطريق الناجح الذي يرضي المستعملين الذين يفضلون دوماً أحسن الخدمات، ومن هنا ندرك قيمة الجودة وأساسها في خدمة مكتبة فعالة. ففيما تتمثل قيمة منهج الجودة؟

### 8. قيمة منهج الجودة:

- تحتاج المكتبات إلى عمل أكثر فعالية وكفاءة في عصرنا هذا أكثر من أي وقت مضى، وأصبح التأكيد على جودة الخدمة، إذ يجب أن توفر :
  - الخدمات الواجب توفرها والمطلوبة.
  - أداء الموظفين لمهامهم على أساس علمي وبكفاءة مطلوبة.
  - التأكد من جدوى أعمالهم وجودتها، التي يستنتجونها من انطباعات المستعملين التي

تعتمد على المدخلات المتمثلة أساسا في احتياجات المستخدمين، والخدمات التي يعبر

عنها بالمخرجات"2" ويمكن تمثيل ذلك فيما يلي :



شكل رقم 2: مدخلات ومخرجات النشاط المكتبي

يطرح عادة سؤال حول كمية وعدد ونوع المدخلات والغايات أو الأهداف والخطط. كذا بالنسبة

لمدى ملاءمة عمليات المعالجة وفعاليتها، كحسن إعداد الفهارس والبيبليوغرافيات مثلا.

إضافة الجانب التوجيهي من طرف أخصائي المعلومات المتواجدين في المكتبة، وأخيرا نتطلع إلى محتوى المدخلات والأرصدة، بواسطة عمليات وتقنيات جيدة لبلوغ مستوى

المخرجات في شكل ببيلوغرافيات أو معلومات مباشرة .  
إن الاعتبارات المتعلقة بتوفير الموارد والأداء ترتبط أيضا بتغيير الهياكل داخل أي هيئة،  
وذلك بتجميع مختلف الوظائف ذات الصلة بالمكتبة والمعلومات والدعم الحاسوبي. ذلك لأن  
احتياجات المستفيدين تتركز أساسا على المعلومات، التي يتم الحصول عليها من المكتبة  
أومن المصادر التي تعتمد التكنولوجيات الإعلامية أو من مصادر أخرى. بالإضافة إلى  
عناصر هامة أخرى تتمثل في العمل الجماعي والتخطيط والدراسة. واذ كان تبني المكتبات  
لمبادئ الجودة أمرا أساسيا حديثا فكيف يتم تطبيقها على مستوى هذه المكتبات؟<sup>10</sup>

### 9. سمات الجودة في المكتبات والمراكز التوثيقية:

➤ الاستثمار الجيد لاستغلال الطاقات المتواجدة، لبلوغ مستوى الامتياز في التعامل مع المستعملين.

➤ تقديم معلومات جيدة ومفيدة لإطارات مسيري المؤسسة، وجودة خدمات المعلومات تساهم بقسط كبير في الدفع بتطوير وتدعيم الأهداف والاستراتيجيات العامة.

➤ المنافسة المنتظرة من جراء تطبيق الجودة مع مرافق المعلومات المختلفة يجعل أي مركز يقدم نوعية راقية من الخدمات لأن المنافسة هي سمة وطابع أي هيئة حالية.

➤ إن الجودة تعني كذلك، الأتمتة، وتبني الآلية وكل ما هو حديث وذلك لتقديم خدمات أفضل وأجود<sup>11</sup>.

➤ يساهم نظام الجودة في دفع آلية التسويق لخدمات المعلومات وهو أحد الأدوات الفعالة والأساسية في الماركيتينغ الحديث.

➤ إن انتهاج سلوك الجودة يسمو بالعمل المعلوماتي منذ تقديم خدمات إلى صناعة المعلومات بما تحمله من عناصر و شروط و ما تحققه من فوائد و أرباح.

➤ يمكن القول بأن الجودة هي المحرك والدافع الأساسي لإدارة وتسيير صارم ودقيق<sup>11</sup>

### 10. مبادئ الجودة:

إن الجودة كغيرها من المطالب، والأهداف للمخططات الحديثة، والفعالة التي تصنع

الفعالية، هدفها الأداء المميز، لهذا وضعت مبادئ متعددة لجعل طريق تحقيق الجودة لا يحدد عن بعض الحدود والخطوط المرسومة وتتلخص في:

➤ تقديم كل ما هو جيد للمستعمل سواء من حيث المعلومة في حد ذاتها، المستخلصات،

أو ارشادات ببليوغرافية.

11 ابن السبتي، عبد المالك، تطبيق الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، المرجع السابق نفسه، ص.31

- تلبية وإرضاء واستجابة حاجيات المستعمل بتقنيات متعددة أشهرها التسويق.
- تنوع احتياجات المستعملين وتعددتها .
- اختلاف المستعملين أنفسهم .
- وجود المستعمل الدائم للمكتبة الذي يجب أن يحظى بعناية، خاصة لأنه أصبح جزء من المكتبة وهو الذي يشجع على كثرة أصدقاء المكتبة، وينتج عن هذا ما يلي :
- تركيز كلي على المستعملين الذين يعتبرون رقما أساسيا في معادلة الجودة.

## 1.10 قواعد مارك (Format MARC)

قامت مكتبة الكونغرس بواشنطن سنة 1964 بتكليف شركة أنفرونكس (inforonics) باعتماد مالي قدره: 145000 دولار لتحويل المعلومات المتواجدة في بطاقات الفهارس الخاصة بالمكتبات الكونغرس بطريقة آلية. قدمت inforonics في نوفمبر 1964 تقريرها المتعلق بإنجاز المشروع. عقدت الشركة ملتقى في جانفي 1965 أعلنت فيه ميلاد الشكل الحديث الذي سمي بنظام Marc، طور هذا النظام بعد ثلاث سنوات ( سنة 1968) وسمي بـ Marc3. توسع استخدام هذا النظام على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية، وبعدها المكتبات البريطانية، ثم استخدم من قبل مكتبات بلدان أمريكا اللاتينية وأوربا، وعموما فإن نظام MARC كان يهدف إلى :

- استقلالية وحرية المعطيات المتاحة على الشبكة.
- التحرر قدر الامكان من تعقيدات لغات البرمجة.
- تدويل أعمال، وخدمات المكتبات، وجعل التعامل عالميا في هذا الميدان، وتوحيد العمل، والإجراءات المكتبية.
- تعدد وتنوع معالجات المعطيات والبيانات داخل المكتبات.
- التركيز على معالجة المعطيات البيبليوغرافية، ووظائف الانتقاء والبحث الأليين "1".

## 2.10 المعايير المشتركة:

هي التعريف والتحديد للشكل النموذجي المشترك في التعامل بالنسبة للقواعد والمعطيات البيبليوغرافية، ولا يكفي إلا بإضافة مقاييس ومعايير جد دقيقة تحدد لتقديم

المعطيات كما تسمح بالولوج والدخول إليها. ولهذا نجد "منظمة التقييس الدولية" ISO

وضعت عدة قوانين خاصة في مجال التنظيم للمعطيات والأشكال نذكر من بينها :

➤ 646، I.S.O 5426 خاصة بالحروف Les caractères والخاص بالبيانات

البيبلوغرافية التي تستعمل الحروف اللاتينية.

### 11. قياس الجودة و الأداء في المكتبات

إن المقصود بالأداء هو مدى تحقيق المكتبة لأهدافها وخصوصا فيما يتعلق بتلبية حاجيات المستفيدين "المستعملين"، إذ أنه يكون لزاما على المكتبة القيام بخدمات لمختلف فئات

المستعملين بشكل يحقق:

\* أكبر سرعة ممكنة \*

أعلى مردودية ممكنة

\* حسب حاجيات المستعملين الأساسية، والوظائف المميزة للمكتبة.

ويحدد مدى تحقيق المكتبة لهذه الأهداف بمساعدة مؤشرات الأداء مثلا: الوقت اللازم لتسلم

الوثائق ودرجة توفرها.

## 1.11 قياس الأداء والإحصاءات

ويكون تعريفنا للقياس بنظرة إحصائية، حيث يعني "جميع البيانات الإحصائية التي تصنف المكتبة، وتحليل هذه البيانات قصد تقويم الأداء، وهنا تبرز العلاقة بين قياس الأداء والإحصاءات المتعلقة بالمكتبة، وترى مارغريت همتي أن هنالك فجوة شاسعة بين نوع الإحصاءات التي تقوم بتجمعها جل محافظي المكتبات، والبيانات المطلوبة لاستخراج

مؤشرات الأداء منها وهذه الفجوة ناتجة عن الأسباب التالية: "1"

### أ. الكمية مقابل النوعية:

إن القائمين على ميدان المكتبات ينتجون معلومات كثيرة عن الجوانب الكمية، أي عن الأشياء التي يمكن قياسها بسهولة، ويتم توظيفها لخدمة وتقويم الجوانب النوعية، لأنها تعتبر مكملة ومترجمة للجانب النوعي.

### ب. القيمة البيانية:

تتصف القيمة البيانية للإحصاءات التقليدية المتعلقة بالمكتبات بأنها محدودة أكثر، لأن الإحصاءات المكتبية تركز على البيانات الايجابية، فهي تسجل عدد الوثائق الموزعة، والمستعملين والمجلات، وأوقات العمل، ولا تسأل عن غير المستعملة. والجزء غير المستعمل من الرصيد أو عن المجلات الناقصة من الرفوف. فالقياس الذي يخضع للمؤشرات والمواصفات هو أقرب إلى الموضوعية والتقييم الحقيقي، ففي العصر الذي نعيشه لا يمكن لأي نشاط أن يكون بمعزل عن القوانين الدولية الموضوعية في كل مجال، فالحكم أو التقييم الداخلي للأداء لأي مكتبة مثلا، لا يمكن أن تكون له مصداقية إلا إذا خضع للتقنيات

والأساليب الذي يتعامل بها في مثيلات المكتبة في مناطق و أقاليم أخرى.

**2.3.2.2 مقاييس مؤشرات الأداء:**

مؤشر الأداء هو بيان كمي يستعمل لتقييم أداء مراكز المعلومات في تحقيق أهدافها، ولا يمكن الاستغناء عنها باعتبارها أساس قياس تأثير الخدمات المكتبية للمستخدمين، وبالتالي يأتي تأثيرها على نوعية البحث والتدريس أو ما يعرف بالمرادوية.<sup>12</sup>

**2.11 قائمة مؤشرات الأداء (الخاصة بالمكتبات العامة):**

طبق عدد من مؤشرات الأداء على مستوى المكتبات العامة، أهمها :

**- النفوذ إلى السوق:**

- \* نسبة الكتب المستعملة مقارنة بفئة المستعملين الأساسية.
- \* نسبة الفئة المستعملة مقارنة ببعض الفئات (مثلا: طلاب القسم النهائي) بالنسبة للفئة

**الأخرى**

- \* ساعات العمل مقارنة بالطلب.
- \* الاستعمال عن بعد.
- \* عدد الاستعمالات عن بعد بالنسبة إلى فئة المستعملين الأساسية .

**- نوعية الرصيد :**

- \* استعمال الرصيد
- \* رصيد الإعارة.
- \* الرصيد الداخلي.
- \* ~~نسبة الرصيد غير المستعمل خلال فترة زمنية معينة.~~
- \* الأرصد المتعلقة بالمواضيع.

\* أرصدة المواضيع المقتناة في الآونة الأخيرة<sup>13</sup>.

**- جودة الفهارس:**

\* البحث عن المواد المعروفة.

\* البحث عن المواضيع.

**- توفير العناوين في الرصيد.**

\* سرعة الاقتناء.

\* سرعة معالجة الكتب.

\* توفر الكتب.

\* الوقت الذي يتطلب تسليم الوثائق.

\* سرعة الاستعارة ما بين المكتبات.

**- خدمة المراجع:**

\* نسبة ملء المراجع/صرف المراجع / نسبة افاء المراجع بالحاجة.

**- رضا المستعملين:**

\* رضا المستعملين عن بعض الخدمات.

\* عن كافة الخدمات.

\* عن الخدمات كلا عن حدا.

تم إقحام مؤشر جديد يتعلق باستعمال عن بعد " بمؤتمر IFLA في برشلونة"، حيث

أصبح عدد كبير من المكتبات يوفر للمستعملين إمكانية البحث عن قواعد معلومات من نوع CD-ROM OPAC انطلاقا من حواسيبهم في المكتبة أو البيت. إن دليل IFLA،

لم يبق جامدا مستجيبا للعمل المكتبي الكلاسيكي بل انه كان مسائرا ومواكبا للتطورات التي

تحدث في ميدان تطور الخدمات المكتبية الحديثة، ولهذا نجد هذا الدليل قد تجاوب مع المبادرات الحديثة التي طورت العمل المكتبي<sup>14</sup>.

## 12. توظيف المعيار 11620 للمنظمة الدولية للتقييس ISO:

استعملت مجموعة العمل التابعة للمنظمة الدولية للتقييس ISO، في سعيها لجمع مختلف الجهود المبذولة في مجال قياس الأداء، الأدلة التي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، أهمها:

\* معيار ISO يهتم "بتقويم كافة أنواع المكتبات" وهذا ما يجعله أكثر مرونة وفعالية مقارنة بـ IFLA مثلا التي تهتم بالمكتبات الجامعية أساسا.

\* أدلة تتعرض لمواصفات مؤشرات التكلفة مثلا حسب الإعارة أو العنوان المسجل في

الفهرس.

\* جاء توصيف إيزو أقل تفصيلا حسب طبيعة المكتبات العامة والمواضيع التي تبنى عليها مجموعاتها.

\* التطبيق العملي، و قد أجريت دراسة توفر في ضوء الأدلة اعتمادا على أكثر من

مؤشر من مؤشرات "توفير العناوين نسبة توفر العناوين المطلوبة، التوفر المتواصل

للعناوين المطلوبة" وتمس بدون شك مجالات ذات علاقة مثل نوعية الفهرس وعلى الرغم

من هذه الفروق فإن هذه الأدلة و المعايير ستساهم في تطوير جديد يجعل قياس الأداء

جزءاً لا يتجزأ من إدارة المكتبات التي لا نقول أنها مجبرة على انتهاج جميع المؤشرات

بل تحقيق الحد الأدنى<sup>15</sup>.

## 1.12 دور مواصفة 11620 في تسجيل الجودة

جاءت المواصفة الحاملة الرقم 11620 شاملة وذات مجال واسع للتغطية بالنسبة للمكتبات و

مرافق المعلومات، ولقد اهتمت بالمكتبة العامة، وإذا كانت ISO 9000 الأشهر في تقييم

المواد والمنتجات بصفة عامة، فإن 11620 لها نفس القيمة والفعالية في ميدان المكتبات على

الخصوص حيث تحتوي على "وصف مدقق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة، وقد تقترح

أكثر من صيغة لتقييم هذا المؤشر أو ذاك، فهي القائم المشترك الذي تلقتي فيه كالتجارب

السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة، بغض النظر عن

الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو تلك، وأكدت

مواصفة 11620 على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات في القواسم

المشتركة، كالأهداف، وسائل العمل، أصناف المستعملين الجانب الإداري، جمع الخدمات المقدمة، وقد

وردت هذه المواصفة مستخدمة لمصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات

قياس الجودة في المكتبات منها على الخصوص "1"

➤ **الاتاحية** : لتمكين المستعملين للولوج لأنظمة المكتبات بسهولة.

➤ **النجاعة** : انتهاج الأساليب الناجعة في الخدمات.

➤ **الفعالية** : تسمح هذه المؤشرات بانجاز الأعمال بفعالية ، وبدون جمود ونقص.

➤ **الوثوقية** : تجعل هذه المؤشرات الثقة بين المستعمل ، الموظف أساس التعامل.

➤ **المؤشر** : تعتمد على المؤشرات كل على حدى.

➤ **مؤشر الأداء الأفضل** : تتبنى المؤشر الذي يصلح لأي مكتبة ، وبمرونة كبيرة.

➤ **الجودة:** لحيث تعتبر الهدف الأسمى متمثلا في الجودة.

هذه عبارة عن مصطلحات تفصيلية وتقويمية لمستوى الخدمات التي قد تدركها

المكتبة في اجتهاداتها في طريق تحقيق الجودة. إن عمليتي اتخاذ القرار والتقييم يخضع عادة

إلى تدخل ثلاثة عناصر أساسية: المستفيدون (المستعملون)، المكتبيون (أخصائي المعلومات)،

أصحاب القرار أو الهيئات الوصية أو المشرفة<sup>16</sup>.

### 13. دور أصحاب القرار في ضبط السياسة العامة للمكتبة :

يحددون أهدافها ويقدمونها إلى المستعملين بواسطة وسطاء هم أخصائي المعلومات داخل المؤسسة، يقدمون المعلومات والوثائق إلى جميع الرواد والباحثين، حيث يجب إخضاع كل عنصر وكل نشاط إلى تدابير ومواصفات تتمثل أساسا في معايير وضعتها المنظمة الدولية للتقييس، وتلخصت أساسا في المواصفة 11620. التي كانت مؤشرات مرادفا لتحقيق الجودة المطلوبة، وكانت هذه المواصفات تحتوي على مؤشرات تميزت بما يلي :

➤ **الوثوقية :** حيث أن نتائج كل مؤشر متماثلة، إذا استندت إلى نفس المعطيات، فعل

سبيل المثال إذا كان المؤشر متعلق برأي المستعملين في خدمة ما، فإننا نجد في

المواصفة توضيحا لمنهجية عمل تؤدي إلى القيام بهذا السبر، يمكن الاعتماد عليها

بصفة موحدة من قبل فريق الإحصاء الذي يكون في منهجية عمل موحد وبالتالي

النتائج أكثر مصداقية و موثوقية.

➤ **الصلاحية:** حيث اعتمدت في المواصفات المؤشرات الموصلة إلى نتائج علمية هادفة، و

إقصاء المؤشرات التي لا تخدم الأهداف العامة والشاملة مثلا: إقصاء المؤشر الذي يجمع

بين الجهد المبذول من قبل العاملين بالمؤسسة والمستعمل الواحد وذلك لعدم

قدرة هذا المؤشر على إعطاء فكرة مدققة عن استخدام الطاقات البشرية بصفة شاملة.

➤ **الملاءمة:** حيث كانت المعطيات يمكن توفرها في مكتبة سواء تعلقت هذه المؤشرات

بالعنصر البشري العامل ، أو بكلفة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

➤ **قابلية المقارنة:** تتضمن المواصفة بعض المؤشرات الصالحة للقيام بمقارنات بين

مجموعة المكتبات شريطة أن يكون ذلك بحذر شديد ، مع ضرورة الوقوف على

أوجه الشبه أو الاختلاف على مستويات العمل المكتبي (الأهداف، التنظيم)<sup>17</sup>

1

- ✓ مؤشرات الأداء للمكتبات العامة وفق متطلب ISO برقم 11620 والتي شملت الخدمات بصفة عامة والتي يمكن تلخيصها بالآتي<sup>18</sup>:
- ✓ رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة.
- ✓ عدد مرات التردد على المكتبة.
- ✓ سرعة الوصول إلى المادة العملية المطلوبة.
- ✓ سرعة استرجاع المعلومات.
- ✓ الإعارة: سرعتها وعددها.
- ✓ توفر الإعارة بين المكتبات.
- ✓ الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات.
- ✓ خدمة المراجع (عدد مرات الرد على طلبات المستفيدين).
- ✓ توفر خدمة البحث الورقي (اعداد البليوغرافيات).
- ✓ توفر خدمة البحث الإلكتروني.
- ✓ مدى استخدام الأجهزة الإلكترونية.
- **إضافات مؤشرات جديدة إلى المعيار 11620:**
- أضافت: ايزو مؤشرات أخرى إلى المعيار برقم 11620 وهي:
- الخدمات الفنية (الفهرسة والتصنيف والتزويد ونسب الانجاز)
- نسبة المخزون (المقتنيات غير المستخدم خلال فترة محددة)
- نسبة المخزون (المقتنيات) معيار النسبية الكمية والنسبة بالمجموعات المتوفرة فيها.
- استخدام المقتنيات طبقاً لنوعية المستفيد.
- الترتيب غير الصحيح على الرفوف.

**الخاتمة :** أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحالي، مجال اهتمام الجميع بما فيهم الاقتصاديين والتجاربيين وغيرهم من صانعي النشاط البشري، لهذا فان المواصفات التي يجب أن تخضع إليها الخدمات المقدمة والاستراتيجيات الموضوعة للعمل المكتبي، أصبحت أكثر من أي وقت مضى ملزمة باتباع ، والاستجابة لأكثر المنظمات شهرة ومصداقية في العصر الحديث ، ونعني بها المنظمة الدولية للتقييس ISO ، حيث أصبحت هذه الحروف الثلاثية حروفا ترمز للعمل المتقن والأمان الذي يجعل من المستهلك أو الزبون في رضا تام عن اقتناء أي منتج أو الاستفادة من أي خدمة طالما خضعت لـ ISO . أصبح مجال افتخار المديرين أو المسيرين الجدد في مختلف الهيئات والمؤسسات. هو حصول هيئتهم على شهادة (ايزو) ، فأول ما يصدر عن المدير عند التحدث عن الهيئة التي يشرف عليها ألا وهو " أن الشركة أو المؤسسة متحصلة على شهادة ISO"

ان تحقيق الجودة يكون بالتهيئة الجيدة والفعالة للعناصر الأساسية

المشكلة للعمل المكتبي، والتي أساسا هي المكتبة أو الهيئة. يضاف إليها القائمين بالعمل من

مختصين، وعاملي القيمة المضافة المتمثلة في الخدمات والإعداد الجيد لأدوات البحث، وكله

يهدف إلى إرضاء المستعمل أو الباحث الذي يعتبر في مقام الحكم على نجاح الخدمات. لهذا

نجد هناك اجتهاد في مجال المكتبات، والمعلومات على وضع مقاييس، وأسس موحدة، قائمة على معايير علمية عامة . إذ أنه لا توجد مقاييس تحدد العمل بين هيئة وأخرى ، نظرا

للاختلاف الذي يميز مكتبة عن مثيلاتها ، فيما يخص الإمكانيات ومستوى التطور. إلا أن

وضع قواعد علمية موحدة خاصة في مجال الخدمات الفنية المكتبية ممكن التحقيق من طرف

---

## المراجع

1. ربحي عليان. إدارة المكتبات : الأسس و العمليات. عمان : دار صفاء. 2009.
2. مارغريت كينيل، ترجمة خميس بن حميدة، التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية: التنافس من أجل ثورة إعلامية، المجلة العربية للمعلومات/مج17/ع1/تونس1996
3. بن السبتي، عبد المالك، تطبيق الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات.
4. بوكهورست، ترجمة خميس بن حميدة، قياس الجودة، توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية، بيروت، المجلة العربية للمعلومات، مج17، ع1نتونس1996
5. حجازي، صلاح فيمي. تقييم الاداء في المكتبات الجامعية متاح في الموقع <http://eebib.oss.wroep1/English/grant/Jazdson.Php>
6. رحايلي، محمد، الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية : دراسة ميدانية ومقارنة. ماجستير، جامعة منتوري ، قسنطينة . 2005.
7. Shera, Jess H Librarian ship, philosophy of In ALA world Encyclopedia of library and Information service 7<sup>th</sup>ed –dirage ALA 1986p453-454