



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل :

الرقم التسلسلي :

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

واقع تطبيق المعيار العربي الموحد في

المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري

تاريخ المناقشة: 2020/09/29

إعداد:

• زغدودي هند

• هميسي شيماء

أعضاء لجنة المناقشة

<u>اللقب والإسم</u>	<u>الدرجة العلمية</u>	<u>الصفة</u>
أ.بن زايد عبدالرحمان	أستاذ مساعد قسم أ	رئيسا
د. بن ضيف الله نعيمة	أستاذ محاضر قسم ب	مشرفا ومقررا
د.شابونية عمر	أستاذ محاضر قسم أ	مناقشا
د. ماضي وديعة	أستاذ محاضر قسم ب	مناقشا
د.باشيوة سالم	أستاذ محاضر قسم ب	مناقشا
د.لعابنية رجاء	أستاذة مؤقتة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل :

الرقم التسلسلي :

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

واقع تطبيق المعيار العربي الموحد في

المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري

تاريخ المناقشة: 2020/09/29

إعداد:

• زغدودي هند

• هميسي شيماء

أعضاء لجنة المناقشة

<u>اللقب والإسم</u>	<u>الدرجة العلمية</u>	<u>الصفة</u>
أ.بن زايد عبدالرحمان	أستاذ مساعد قسم أ	رئيسا
د. بن ضيف الله نعيمة	أستاذ محاضر قسم ب	مشرفا ومقررا
د.شابونية عمر	أستاذ محاضر قسم أ	مناقشا
د. ماضي وديعة	أستاذ محاضر قسم ب	مناقشا
د.باشيوة سالم	أستاذ محاضر قسم ب	مناقشا
د.لعابنية رجاء	أستاذة مؤقتة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلوم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصرح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث
(مب النص الورداني ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا المرضي (ة) أدناه،

السيد (ة) زغندي هناد، الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية

رقم: 685111، وإصداره بتاريخ: 2019/03/28

بصفتي طالبا (ة) في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، والسجل (ة)

بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلوم المكتبات،

والكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، عنوانها:

واقع تطبيقي المعيار العربي الموحد في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2020/10/03

إرضاء المعني (ة)

Alim



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلوم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصرح شرفي

فخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث
(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا المرضي (ة) أدناه،

السيد (ة) هميسي شيما، الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية

رقم: 078476 وإصداره بتاريخ: 2015/04/28

بصفتي طالبا (ة) في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، والسجل (ة)

بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلوم المكتبات،

والكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، عنوانها:

واقع تطبيقة المعيار العربي الوجودي في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد موري

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2020/10/03

إرضاء المعني (ة)

إهداء

أهدي بحثي وثمره جهدي المتواضع إلى من زرع في نفسي حب العلم
والدنيا الفاضلين، اعترافا وتقديرا وامتنانا...
لما قدماه لي من حنان، حب، دعم/عناية وصبر
فجزاهما الله عني كل خير وأطال في عمرهما.
إلى أجمل وردة في بستان حديقتي التي لا تذبل وتبقى وردة في كل عام أختي " منال ".
إلى من جمعتني معهم ظلمة الرحم إلى من يعيشوا في ظل وجودهم أملي إخوتي
" صلاح الدين، علاء الدين، نجم الدين ".
إلى كافة أقربائي كبيرا وصغيرا.
إلى كل أصدقائي " إلهام، وسام، إيمان، آية أنفال، إناس، صفاء ".
وإلى رفيقة دربي " شيماء ".

هند

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية.

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى من أوحى بهما الله تعالى ورسوله صلى الله عليه وسلم.

إلى من تعب وضحي من أجل وصولي إلى هذه المرحلة أبي العزيز حفظه الله.

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها أمي الحبيبة رحمها الله.

أحبة قلبي وعونني في طريقي ودرربي أخواتي " بشرى، وفاء، سارة، أخي عبد النور".

إلى رفيقاتي " هند ، إلهام ، إناس، صفاء".

من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي.

شيماء

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على مبعوث رحمة العالمين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نشكر الله عزوجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كل الشكر والتقدير لأستاذتي الدكتورة: بن ضيف الله نعيمة على توجيهاتها العلمية القيمة

ودعمها المعنوي الكبير طيلة فترة إنجاز المذكرة.

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير لكل أساتذة علم المكتبات بجامعة قلمة.

وأخيرا نتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد، ونخص بالذكر

محافضة معهد علم المكتبات والتوثيق بجامعة قسنطينة-2- بن صغير بهية.

أتقدم بوافر الشكر وعظيم التقدير للسادة الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة

وصدق جهودهم من أجل تحقيق أهداف البحث.

بطاقة ببليوغرافية:

زغدودي، هند.

واقع تطبيق المعيار العربي الموحد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري/ هند زغدودي، شيما هميسي ؛ نعيمة بن ضيف الله-. [د.م] : [د.ن] ، [د.ت] - 173 و. جداول: أشكال؛ 29 × 27 سم.

مذكرة ماستر: علم المكتبات: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة 8 ماي 45-قائمة: 2020

ببليوغرافية.- ملاحق

هميسي، شيما (مؤلف)

بن ضيف الله، نعيمة (مشرف)

الكلمات المفتاحية :

المكتبة الجامعية-تقييم الأداء-المعايير الموحدة-المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية-إعلم-جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري.

قائمة المحتويات

الإهداء		
شكرو وتقدير		
بطاقة ببليوغرافية.		
أ-ج	قائمة المحتويات	
د-هـ	قائمة الجداول	
و	قائمة الأشكال	
ز	قائمة المختصرات	
مقدمة عامة		
3	إشكالية الدراسة	أ.
4	تساؤلات الدراسة	ب.
5	فرضيات الدراسة	ج.
6	أهمية الدراسة	د.
7	منهج الدراسة	هـ.
8	دوافع اختيار الموضوع	و.
9	أهداف وغايات الدراسة	ز.
9	الدراسات السابقة	ح.
16	مصطلحات ومفاهيم الدراسة	ط.
الفصل الأول: تقييم أداء المكتبات الجامعية		
20	تمهيد الفصل	
20	مفهوم تقييم الأداء	1.1.
23	تطور مفهوم التقييم	2.1.
24	أهداف تقييم أداء المكتبات الجامعية	3.1.
25	أهمية تقييم أداء المكتبات الجامعية	4.1.
26	طرق تقييم أداء المكتبات الجامعية	5.1.
27	خطوات تقييم أداء المكتبات الجامعية	6.1.

29	تصنيف وسائل تقييم أداء المكتبات الجامعية	7.1.
38	توجهات تقييم أداء المكتبات الجامعية	8.1.
40	خلاصة الفصل	
الفصل الثاني: معايير أداء المكتبات الجامعية		
42	تمهيد الفصل	
42	مفهوم المعيار	1.2.
44	تطور مفهوم المعيار	2.2.
45	أهداف المعايير الموحدة	3.2.
45	أنواع المعايير الموحدة	4.2.
46	أنماط وأشكال المعايير الموحدة	5.2.
46	نماذج لمعايير تقييم المكتبات الجامعية	6.2.
49	مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية	7.2.
69	خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: تقييم أداء مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري من خلال مؤشرات المعيار العربي الموحد		
71	تمهيد الفصل	
72	حدود الدراسة الميدانية	1.3.
72	الحدود الموضوعية	1.1.3.
72	الحدود الجغرافية	2.1.3.
73	الحدود البشرية	3.1.3.
73	الحدود الزمنية	4.1.3.
73	عينة الدراسة	2.3.
74	أدوات جمع البيانات	3.3.
74	الإستمارة (شبكة التقييم)	1.3.3.
75	تحليل المحتوى	2.3.3.

76	عرض وتحليل بيانات الدراسة	4.3.
76	عرض وتحليل بيانات المحور الأول: التنظيم الإداري والمالي	1.4.3.
80	عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية	2.4.3.
81	عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: تصميم المباني وتوزيع المساحات	3.4.3.
93	عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات	4.4.3.
95	عرض وتحليل بيانات المحور الخامس: بناء المجموعات وتنميتها	5.4.3.
97	عرض وتحليل بيانات المحور السادس: أنظمة الإجراءات الفنية	6.4.3.
100	عرض وتحليل بيانات المحور السابع: النظم الآلية	7.4.3.
103	عرض وتحليل بيانات المحور الثامن: خدمات المكتبات التقليدية	8.4.3.
107	عرض وتحليل بيانات المحور التاسع: خدمات المعلومات الرقمية	9.4.3.
109	عرض وتحليل بيانات المحور العاشر: سياسات تسويق الخدمات وآلياته	10.4.3.
111	عرض وتحليل بيانات المحور الحادي عشر: الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية	11.4.3.
116	نتائج ومقترحات الدراسة	5.3.
116	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات	1.5.3.
119	النتائج العامة للدراسة	2.5.3.
120	مقترحات وتوصيات الدراسة	3.5.3.
121	خاتمة	
129-123	قائمة المراجع	
الملاحق		
ملخصات الدراسة		

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	مؤشر التنظيم الإداري والمالي.	51-49
(02)	مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية.	52
(03)	مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات.	56-53
(04)	مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات.	58-57
(05)	مؤشر بناء المجموعات وتنميتها.	59
(06)	مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية.	60
(07)	مؤشر النظم الآلية.	62-61
(08)	مؤشر خدمات المكتبات التقليدية.	63-62
(09)	مؤشر خدمات المعلومات الرقمية.	63
(10)	مؤشر سياسة تسويق الخدمات وآلياته.	64
(11)	مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية.	67-65
(12)	أفراد عينة الدراسة.	73
(13)	نسب مؤشر التنظيم الإداري والمالي بمكتبات عينة الدراسة.	78
(14)	نسب مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية بمكتبات عينة الدراسة.	80
(15)	نسب مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات بمكتبات عينة الدراسة.	91
(16)	نسب مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات بمكتبات عينة الدراسة.	93
(17)	نسب مؤشر بناء المجموعات وتنميتها بمكتبات عينة الدراسة.	96
(18)	نسب مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية بمكتبات عينة الدراسة.	98
(19)	نسب مؤشر النظم الآلية بمكتبات عينة الدراسة.	101
(20)	نسب مؤشر خدمات المكتبات التقليدية بمكتبات عينة الدراسة.	105
(21)	نسب مؤشر خدمات المعلومات الرقمية بمكتبات عينة الدراسة.	108
(22)	نسب مؤشر سياسات تسويق الخدمات وآلياته بمكتبات عينة الدراسة.	109

قائمة الجداول

(23) نسب مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية بمكتبات عينة
الدراسة.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
26	خطوات تقييم أداء المكتبات الجامعية.	(01)

المختصر	المصطلح باللغة الأجنبية	ما يقابله باللغة العربية
AFLI	Arab Federation for Libraries and Information	الإتحاد العربي الموحد للمكتبات والمعلومات
ALA	American Library Association	جمعية المكتبات الأمريكية
ALECSO	Arab League of Educational Culture and Science Organization	المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم
EOQC	European organization for Quality Control	المنظمة الأوروبية لضبط الجودة
FID	Fédération Internationale de Documentation	الإتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions	الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات
ISO	International Organisation for Standardisation	المنظمة الدولية للمواصفات
JUSE	Union of Japanese Scientists and Engineers	الإتحاد الياباني للمهندسين والعلميين
BLA	British Library Association	جمعية المكتبات البريطانية
UNESCO	United Nations of Educational Scientific and Cultural Organization	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة

مقدمة عامة

شهدت المكتبات ومراكز المعلومات نموا كبيرا في الوظائف والممارسات فتعددت الجهود واختلف الأداء، مما نتج عنه تباين كبير في المخرجات، الأمر الذي أدى إلى ظهور التقييم كوسيلة لمراقبة البرامج والسياسات والخدمات وتدعيم المناهج الدراسية، فقد برزت فاعليته أكثر فأكثر من خلال تحليل نتائج العملية التقييمية، وبناء على ذلك توفر قدر من المعلومات التي تسمح باتخاذ الإجراءات التصحيحية الآنية والقرارات المستقبلية المناسبة.

ولكي تكون عملية تقييم الأداء ذات مصداقية علمية، وضعت المنظمات العالمية والإقليمية المرتبطة بالمؤسسات الوثائقية نماذج لتقييم أداء المكتبات سواء كانت مكتبات وطنية، عامة، مدرسية، جامعية، ومن بين هذه المنظمات نجد الإتحاد العربي الموحد للمكتبات والمعلومات "اعلم" الذي أسس لقياس أداء المكتبة الجامعية بمجموعة من المعايير قسمت إلى مؤشرات.

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الموسومة ب :

" واقع تطبيق المعيار العربي الموحد "اعلم" في المكتبات الجامعية: دراسة

ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري "

جاءت هذه الدراسة محاولة منا لتقييم مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري وذلك بتحليلها ومعرفة مدى مطابقتها لمؤشرات المعيار العربي الموحد من حيث التنظيم الإداري والمالي، العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية، تصميم المباني وتوزيع المساحات، أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات، بناء المجموعات وتنميتها، أنظمة الإجراءات الفنية والنظم الآلية، خدمات المكتبات التقليدية وخدمات المعلومات الرقمية، سياسات تسويق الخدمات وآلياته بالإضافة إلى الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية على شبكة الإنترنت.

وفي أثناء تغطيتنا لمختلف نواحي الدراسة، وسعينا منا للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيقا لأهدافها الأساسية قمنا بتقسيم هذا العمل إلى ثلاثة فصول تتقدمها مقدمة عامة سنقوم من خلالها بتحديد أساسيات البحث المتضمنة الإشكالية المطروحة، تساؤلات وفرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، دوافع اختيار الموضوع، المنهج المتبع، ضبط لمصطلحات ومفاهيم الدراسة، إضافة إلى الدراسات السابقة.

جاء الفصل الأول للحديث حول تقييم أداء المكتبات الجامعية بداية بمفهوم تقييم الأداء، تطور مفهوم التقييم، أهداف وأهمية تقييم الأداء بالمكتبات الجامعية، طرقه، خطواته، تصنيف وسائل تقييم الأداء بالإضافة إلى توجهات تقييم أداء المكتبات الجامعية.

كما جاء الفصل الثاني ليسلط الضوء على المعايير الموحدة بداية بمفهوم المعيار، تطوره، أهدافه، وأنواعه، أنماطه وأشكاله، نماذج لمعايير تقييم المكتبات الجامعية بالإضافة إلى مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

أما الفصل الثالث فيمثل الجانب الميداني أو التطبيقي خصصناه للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أين تطرقنا إلى حدود الدراسة (موضوعية، مكانية، زمنية، بشرية)، عينة الدراسة إضافة إلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في إستمارة (شبكة تقييم) والملاحظة، عرض وتحليل بيانات الدراسة، التعليق عليها وتفسيرها، كما يتضمن الفصل حصيلة النتائج المتوصل إليها، النتائج في ضوء الفرضيات ومقترحات الدراسة.

لنختتم دراستنا بخاتمة عامة لما جاء في الدراسة إضافة إلى قائمة المراجع التي نظمناها وفق معيار ISO 690 الصادر عام 2010 عن المنظمة العالمية للتقييم، والملاحق.

ومن جملة الصعوبات التي واجهتنا أثناء إنجازنا للدراسة نذكر:

- قلة المراجع وخاصة الكتب في مجال تقييم أداء المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص.
- الوضعية الصحية الإستثنائية التي تعيشها البلاد بشكل عام جراء إنتشار جائحة كوفيد 19 مما إستوجب غلق الجامعات وتوقيف الدراسة في كافة ربوع الوطن، الأمر الذي عرقل سير إعداد مذكرتنا لعدم تمكننا من الإنتقال إلى مكان الدراسة.

أ. إشكالية الدراسة:

تعد المكتبات الجامعية الركيزة الأساسية في إنجاح العملية التعليمية في الجامعات لكونها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين وتلبي حاجاتهم المعلوماتية لدراساتهم وأبحاثهم المختلفة.

وباعتبار أن المكتبات الجامعية هي إحدى روافد البحث العلمي فهي مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بتعزيز دورها لتحقيق هذا المسعى وذلك بالعمل على مراقبة واقعها الحالي والسعي إلى التحسين المستمر في أدائها لتحقيق أهدافها. تسعى العديد من هذه المكتبات إلى الأخذ بمنهج الجودة، ومن ثم الإعتماد على المعايير للقيام بعملية تقييم أدائها من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة.

وتعتبر المعايير والمقاييس أحد أهم دوافع تحسين العمل إذ يتحتم على المكتبات الجامعية البدء بتطبيق المعايير الدولية فيما يتعلق بسياسة المكتبة، الموظفين، التجهيزات، الخدمات والمعاملات وكل ما يمكن قياسه وتقييمه.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للتعرف على المعيار العربي الموحد (اعلم) إستناداً على مؤشراتهِ والتحقق من مدى مطابقتها من خلال تشخيص الواقع والوقوف على ما هو موجود بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري، وهذه خطوة مهمة لتحديد مدى فاعلية الأهداف وتحقيقها للنجاح في تنفيذ الخطط، ثم الإستفادة فيما بعد من نتائج التقييم في تقويم القصور وتعزيز نقاط القوة. ويمكن ترجمة هذا الطرح وإسقاطه على مجال دراستنا من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مطابقة مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري لمؤشرات المعيار العربي الموحد (اعلم)؟

ب. تساؤلات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم صياغة التساؤلات التالية:

1. هل تمتلك مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري سياسة واضحة ومكتوبة تتوافق مع مؤشرات التنظيم الإداري والمالي؟
2. هل تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية؟
3. هل يتلائم مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات مع ما هو مطبق بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري؟
4. هل أنظمة وسياسات الوقاية والأمن ومكافحة الأزمات بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري تتوافق مع مؤشرات المعيار العربي الموحد؟

5. هل تتطابق المواصفات المتوفرة في مكتبات جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري مع مؤشرات بناء المجموعات وتنميتها؟
6. هل تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري مؤشرات أنظمة الإجراءات الفنية المشار إليها في المعيار العربي الموحد؟
7. هل تتوفر بمكتبات جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري نظم آلية؟
8. هل يطبق مؤشر الخدمات التقليدية بمكتبات جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري؟
9. هل تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري مؤشر خدمات المعلومات الرقمية؟
10. هل تتوفر بمكتبات جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري مؤشر تسويق الخدمات و آلياته؟
11. هل تمتلك مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري موقع إلكتروني يستوفي العناصر المعيارية التي يتضمنها المعيار العربي الموحد؟

ج. فرضيات الدراسة:

الفرضية هي إجابة مقترحة لسؤال البحث في شكل تصريح يوضح في جملة أو أكثر العلاقة القائمة بين عنصرين أو أكثر. وهي بشكل عام عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للظاهرة المدروسة.¹

بناء على التساؤلات المطروحة والإشكالية الدراسة فإننا نفترض أن:

الفرضية الرئيسية: مطابقة مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري لمؤشرات المعيار العربي الموحد (اعلم).

وهذا بناء على مجموعة من الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الجزئية الأولى: تتبع مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري سياسة واضحة ومكتوبة تتوافق مع مؤشرات التنظيم الإداري والمالي.
- الفرضية الجزئية الثانية: تطبق مكتبات جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية.

¹ عليان، مصطفى، غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء لنشر والتوزيع،

- الفرضية الجزئية الثالثة: يتلائم مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات مع ما هو مطبق بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري.
- الفرضية الجزئية الرابعة: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن ومكافحة الأزمات بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري تتوافق مع مؤشرات المعيار العربي الموحد.
- الفرضية الجزئية الخامسة: تتطابق المواصفات المتوفرة في مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري مع مؤشرات بناء المجموعات وتنميتها.
- الفرضية الجزئية السادسة: تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري مؤشرات أنظمة الإجراءات الفنية المشار إليها في المعيار العربي الموحد.
- الفرضية الجزئية السابعة: يتوفر بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري نظم آلية.
- الفرضية الجزئية الثامنة: يطبق مؤشر الخدمات التقليدية بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري.
- الفرضية الجزئية التاسعة: تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري مؤشر خدمات المعلومات الرقمية.
- الفرضية الجزئية العاشرة: يتوفر بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري مؤشر تسويق الخدمات وآلياته.
- الفرضية الجزئية الحادية عشر: لمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري موقع إلكتروني يستوفي العناصر المعيارية التي يتضمنها المعيار العربي الموحد.

د. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه وهو واقع تطبيق المعيار العربي الموحد بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري، ويعتبر هذا الموضوع من بين القضايا التي تمس المكتبات الجامعية التي أصبحت إستجابتها ومسايرتها للتطور والتجديد ضرورة ملحة ومطلبا أساسيا نظرا لطبيعة مجال المعلومات والمكتبات، التي تفرض أن يكون هذا المجال من المجالات الحيوية والتي تواكب آخر التطورات العلمية الحديثة. كما تأتي أهمية الدراسة لتؤكد على ضرورة تحسين وتطوير معايير مهنية وتقديم مقترحات عملية لرفع جودتها والتمكن من تطبيقها على أرض الواقع، حيث أن المكتبات بأنواعها

تحتاج إلى وجود آليات تمكّنها من تطبيق المعايير المهنية، مما سيؤثر إيجاباً على المكتبات ورفع مستوى الأداء المطلوب.

كما تتمثل أهمية هذه الدراسة أيضاً من خلال ما تقدمه من مجموعة الإضافات المتوقعة والتي يمكن أن تفيد الباحثين في الحقل الأكاديمي والممارسين في الواقع العملي، نتناولها في النقاط التالية:

- استخدام مقياس مقنن عالمياً لغرض قياس الأداء للوقوف على نقاط القوة والضعف في أداء المكتبات وإعطاء مؤشرات حقيقية للأداء المكتبي وفق نقاط محسوبة.
- يعد أسلوب استخدام تقييم الأداء هو إحدى أساليب الإدارة العلمية الحديثة، إذ يساعدها هذا الأسلوب على مراقبة العمليات والتحسين المستمر في مراجعة الأنظمة والإجراءات والخدمات التي تقدمها المكتبات.
- تحسيس العاملين بالمكتبات الجامعية بأهمية الاعتماد على المعايير الموحدة في تحقيق التميز في أداء المكتبات التي يعملون بها.

هـ. منهج الدراسة:

إن وضع الفرضيات تحت محك التجربة الميدانية يقتضي إختيار منهج ملائم يعتمد عليه الباحث في التحقق من هذه الفرضيات، لأن المنهج هو " مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم والطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لإستكشاف الحقيقة".¹

وفي دراستنا هذه إعتمدنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل لتطابقه مع موضوع بحثنا بالنظر إلى الإشكالية والتساؤلات المطروحة والذي يساعد على الإنتقال من كليات البحث إلى جزئياته التي تتجسد في تحليلنا للموضوع.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه " أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدّد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة".²

¹ بوحوش، عمار، الذنبيات، محمود محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2001. ص. 99.

² عبيدات، محمد، وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر، 1999. ص. 46.

كما يعرف بأنه "طريقة علمية منتظمة لوصف الظاهرة عن طريق جمع وتصنيف وترتيب وعرض وتحليل وتفسير وتعليل وتركيب المعطيات النظرية والبيانات الميدانية بغية الوصول إلى نتائج علمية توظف في السياسات الإجتماعية بهدف إصلاح مختلف الأوضاع المجتمعية".¹

و. دوافع إختيار الموضوع:

إن إختيارنا لهذا الموضوع تكمن ورائه مجموعة من الأسباب، والتي يمكن حصرها فيما يلي:

• أسباب ذاتية:

- ميلنا للمواضيع المتعلقة بتقييم الأداء بالمكتبات الجامعية.
- المساهمة في توسيع مجالات البحث العلمي.
- الرغبة في البحث والتعمق أكثر للتعرف على أهم الأساليب المستخدمة حاليا في إدارة المكتبات.
- الفضول العلمي للتوغل في عملية التقييم التي نكشف من خلالها إصلاح الخلل إن وجد وترشيد السياسة المتبعة في تنظيم وتسيير المكتبة.
- إرتباط الموضوع بشكل مباشر مع التخصص "إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات"، وبالتالي محاولة إكتشاف العلاقة الرابطة بينهما وكيف يساعد هذا الموضوع في تطوير التخصص مستقبلا.

• أسباب موضوعية:

- الأهمية التي تتسم بها كل من المعايير الموحدة وتقييم الأداء في المؤسسة كادتين للتطوير والتجديد.
- قلة الدراسات التي تعالج هذه المواضيع رغم حداثها وأهميتها في تخصصنا.
- إكتساب المعرفة العلمية لأساليب وأدوات تقييم أداء المكتبات.
- حداثة هذا الموضوع في الوقت الراهن والإحساس بالآثار السلبية التي تنجر عن عدم وضع معايير ومقاييس للجودة خاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.

¹ زرواتي، رشيد. مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016. ص.82.

ز. أهداف وغايات الدراسة:

لكل بحث علمي أهداف معينة، تكون بمثابة الثمرة التي يحصدها الباحث بعد إتمام بحثه، وكذا بحثنا هذا فمن خلاله نصبو إلى تقييم واقع مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، ويندرج من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الآتية:

- التعرف إلى مدى تطبيق المكتبات في جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري بكلياتها ومعاهدها لمؤشرات أداء المعيار العربي الموحد بالمكتبات الجامعية - اعلم.
- التعرف إلى فهم وإدراك المكتبة محل الدراسة بتطبيق مؤشرات معيارية لتقييم الأداء (مؤشرات اعلم لقياس الأداء).
- التعرف على التطورات الحديثة في مجال تقييم الأداء في المكتبات.
- إبراز مواطن القوة والضعف في أداء المكتبات الجامعية على ضوء المعيار العربي الموحد.
- التعرف على مدى مواكبة ما تقدمه مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري من خدمات مع المعايير المعتمدة في هذا المجال.
- تحديد العلاقة التي تربط المكتبات الجامعية بعملية التقييم وعلاقتها بالمعايير الدولية المنجزة في هذا الإطار.
- تقديم بعض الإقتراحات في ضوء النتائج المتوصل إليها بما يساعد على تطبيق المعايير وبالتالي تقييم أداء مكتباتنا الجامعية الذي يضمن التطور والرقى.

ح. الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية كبرى بالنسبة للبحوث العلمية، لأنها تساعد الباحث على التحكم في جوانب الموضوع المختلفة، كما أن البحث المتكامل هو البحث الذي يشكل سلسلة تواصل مع الأبحاث والدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: دراسة زوقار، سميرة طالب. سنة 2009 بعنوان:

Contribution à l'évaluation des bibliothèques universités algériennes : étude de cas des bibliothèques de l'ouest algérien¹

هدفت الدراسة إلى تقييم إمكانات المكتبات الجامعية في المنطقة الغربية من الجزائر من أجل تقييم الوضع ومراقبة تطوره. إعتمدت الدراسة على المنهج المسحي وتمثلت عينتها في مكتبات المنطقة الغربية (سيدي بلعباس، مستغانم، تلمسان، معسكر، سعيدة، بشار، تيارت) متضمنة جميع أنواع المكتبات الجامعية وهي مكتبات الجامعة المركزية، ومكتبات الكليات، ومكتبات المراكز الجامعية. إنتهت الدراسة التي إعتمدت على الإستبيان تسانده المقابلة إلى جملة من النتائج:

- تستمر التقنيات والأساليب التي تم تطويرها في هذا المجال في النمو وفقا للتطور التكنولوجي بحيث أصبحت أكثر دقة وأكثر تخصصا في نوع المعلومات المطلوبة، وبالتالي إستحالة تطبيقها على المكتبات الجامعية الجزائرية حيث البيانات الأساسية غائبة عمليا.
- الكشف عن العديد من حالات الفشل في إدارة المكتبات من حيث صغر حجمها وسوء توزيع المساحات والموظفين المحدودين، بالإضافة إلى ظروف التشغيل المتقدمة وسوء توزيع ساعات العمل. ويرجع ذلك بشكل عام إلى الغياب الفعلي للبرمجة المثبتة مسبقا.
- ميزانية غير متسقة.

ومن جملة توصيات الدراسة:

- توسيع نطاق الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات الجزائرية، حتى تتمكن من متابعة تطور وسائل الإعلام الجديدة، تنوع الوصول إلى المعلومات والتعاون بين المكتبات.
- تطوير طرق التدريس، بحيث يجب أن يكون أي برنامج مصحوبا بميزانية تشغيل مؤقتة يتم تحديدها بدقة.

¹ ZOUGGAR, Samira TALEB. Contribution à l'évaluation des bibliothèques universités algériennes : étude de cas des bibliothèques de l'ouest algérien[en ligne]. Magister, Bibliothéconomie et sciences de l'information. Université d'es-sénia, 2009. Format PDF. Disponible sur : <https://theses.univ-oran1.dz/document/TH2587.pdf> (Consulté le : 2020/01/15).

- التخطيط للأهداف من خلال برنامج صارم وبالتنسيق مع أصحاب المصلحة من مديرين وممثلي المصالح، بالنظر إلى جميع المعايير المتعلقة بإدارتها مثل كفاية المعدات وتدريب الموظفين المتخصصين.
- تحديد ساعات العمل والفترات المرنة.
- كتابة تقرير سنوي يصف الحالة العامة للمكتبة.

• الدراسة الثانية: دراسة البورسعيدي، يعقوب بن علي، وليد، بن علي بن سالم. سنة 2014

بعنوان:

معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن "اعلم"¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية المعايير في تقنين العمل في المكتبات الجامعية وتقديم معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس يمكن أن تستدل بها الجامعات في السلطنة من أجل الإعتراف بالمكتبات الأكاديمية بها، تم استخدام منهج دراسة الحالة.

إنتهت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: مكتبات جامعة السلطان قابوس لا تعتمد على أي معيار من معايير المكتبات سواء العربية أو الدولية، عدم تطبيق المعايير بالمكتبات يؤدي في كثير من الأحيان إلى تشتيت الجهود المبذولة سواء في إدارة المجموعات أو إدارة الموارد البشرية وذلك يؤدي إلى تداخل في المهام والصلاحيات بين المكتبات داخل المؤسسة الواحدة. ومن جملة توصيات الدراسة:

- ضرورة إعتداد المكتبات في السلطنة بشكل عام على المعيار المقترح ضمن هذه الدراسة والتعديل عليه بما يتوافق وطبيعة المكتبة وذلك من أجل:
- توحيد الجهود في إدارة الموارد البشرية والمجموعات بهذه المكتبات.
- الإعتراف بها داخل المؤسسة وخارجها كمرجع على المعلومات.
- توضيح الرؤية والأهداف والخطط المستقبلية للمكتبات.

¹ البورسعيدي، يعقوب بن علي، وليد، بن علي بن سالم. معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية [على الخط]. في: المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afi.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الاطلاع: 23/04/2020).

- إكمال ما ينقص المكتبة من عناصر تؤهلها لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين.

• الدراسة الثالثة: دراسة رشام، بدر الدين، عاشوراء، بو النمر. سنة 2014 بعنوان:

واقع تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية في الجزائر: دراسة ميدانية للمكتبات

المدرسية لوسط مدينة قسنطينة – الجزائر¹

ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي، هدفت إلى التعريف بالمعايير الموحدة للمكتبات المدرسية/ إستخدم الباحث المنهج الوصفي والإستبيان الذي تم توزيعه على عينة القصدية على العاملين في مكتبات وسط قسنطينة. أظهرت النتائج أن المكتبات المدرسية عينة الدراسة لا تطبق المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية وذلك يرجع إلى نقص التكوين وغياب الكادر البشري المؤهل الذي يكون على وعي بأهمية هذه المعايير وفائدة تطبيقها في المكتبات. ومن جملة توصيات الدراسة:

- التوعية والتحسيس بضرورة وأهمية تطبيق المعايير الموحدة العربية للمكتبات المدرسية عن طريق الملتقيات والندوات.
- ضرورة إحتكاك المختصين ببعضهم البعض لمعرفة كل المستجدات والتطورات الحاصلة في المجال.
- على وزارة التربية والتعليم إعادة النظر في المكتبات المدرسية ووضع سياسة واضحة تعمل على تطوير المكتبات، وتعيين أمناء ومكتبيين متخصصين في المجال.
- كذلك لابد من مدراء المكتبات إلى التفتن إلى نقطة أساسية وهي ضرورة وجود مكتبة مدرسية مبنية وفق معايير واضحة في المؤسسات الإبتدائية.
- عقد ندوات ومؤتمرات لمدراء المدارس حول أهمية المكتبة المدرسية وكيفية تسييرها.

¹رشام، بدر الدين، عاشوراء، بو النمر. واقع تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية في الجزائر: دراسة ميدانية للمكتبات المدرسية لوسط مدينة قسنطينة_ الجزائر [على الخط]. في: المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afi.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 23/04/2020).

• الدراسة الرابعة: دراسة زوقار، سميرة طالب. سنة 2017 بعنوان:

تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التطبيق العملي ومدى إلزام إدارة المكتبات الجامعية بمفهوم ومبادئ الإدارة الحديثة وبالتالي عملية التقييم، وبحث إمكانية الاستفادة من هذه المفاهيم في تنظيم وتسيير عمل المكتبات الجامعية وتحديد العلاقة الفعلية التي تربط المكتبات الجامعية الجزائرية بعملية التقييم، وتحديد علاقتها بالمعايير الدولية المنجزة في هذا الإطار، بالإضافة إلى التعرف على أهم الأساليب والوسائل التي تستخدمها المكتبات الجامعية لمواجهة الصعوبات والتحديات في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة. إتمدت الدراسة على المقاربة الإستنباطية كما إستخدمت أداة المقابلة والإستبيان. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

- إختلاف كبير في المساحات المخصصة للمكتبات الجامعية الجزائرية دليل على عدم الإستناد إلى دراسات أو معايير متعلقة بتخصيص المساحات.
- تحاول المكتبات الجامعية محل الدراسة من خلال المشاركة في إعداد التظاهرات العلمية مثل المحاضرات والملتقيات والندوات للتعريف بنفسها وبخدماتها وإبراز مكانتها في الجامعة، سعيا منها للمشاركة في تحقيق أهداف الجامعة المتمثلة في تدعيم العملية البيداغوجية ودفع البحث العلمي للأمام.
- كان لوضوح مفهوم ومعنى التقييم في أذهان مسؤولي المكتبات الجامعية المركزية أثرا إيجابيا على العمل ككل، فأغلبية المكتبات الخاضعة للدراسة ترى بأن التقييم عملية أساسية في إدارة وتسيير مصالحها وخدماتها، وهذا دليل على وعي مسؤولي المكتبات وإدراكهم لأهمية التقييم وقد نجم هذا عن إهتمام موظفي المكتبات الجامعية وهم خريجي قسم علم المكتبات، والذين سمح لهم تكوينهم بقياس الخدمات المكتبية.
- إتمدت أغلبية المكتبات الجامعية الخاضعة للدراسة إلى إستخدام مؤشرات خاصة بها وذلك بسبب سهولتها والتعود عليها وعلى طريقة حساسها وتحليلها، وهذا يعني أن المكتبات الجامعية لا

¹ زوقار ، سميرة طالب. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية [على الخط]. مذكرة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة أحمد بن بلة 1، 2017. متاح في: <https://theses.univ-oran1.dz/document/THA4281.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/15).

تقوم باستخدام المؤشرات المعيارية مثل معيار ايزو التقرير التقني 20983، أو ايزو 2789، ولا حتى مؤشرات الإتحاد العربي الموحد للمكتبات والمعلومات AFLI.

- الدراسة الخامسة: دراسة العامري، جميلة بنت حمدان، الريامي، رباب بنت جمعة. سنة 2018 بعنوان:

تقييم واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ملائمة أبنية ومساحات المكتبة وأنظمة الإجراءات الإدارية والخدمات العامة والفنية مع المعيار و إبراز مواطن القوة والضعف في أداء المكتبات الأكاديمية في الجامعة في ضوء العيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية ، وطبقت الدراسة المنهج الوصفي النوعي واستخدمت المقابلة الشخصية مع مدراء المكتبات كما طبقت أسلوب الملاحظة لقائمة مراجعة تم تصميمها بناء على عناصر المعيار العربي الموحد "اعلم" وتمثلت عينتها في (المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مركز المعلومات بكلية الإقتصاد والعلوم السياسية ، مكتبة كلية الآداب والعلوم الإجتماعية).

توصلت الدراسة إلى أن لمكتبات عينة الدراسة مباني مستقلة للإستخدام الحصري والأنشطة الأخرى المتعلقة بها، بالإضافة إلى أنها توفر مساحة آمنة لأغراض الدراسة والبحث والتعلم وكافية لتلبية إحتياجات المستفيدين والمجموعات والعاملين. وفي ضوء ذلك توصي الباحثة ب: ضرورة عمل عمادة علمية مختصة للمكتبات بحيث تُوحّد الإجراءات الفنية والعامة وتسهل عملية التبادل وتفعيل دور تطبيق المعايير العربية والأجنبية في المكتبات الأكاديمية لتيسير التعامل مع المكتبات الأخرى، بالإضافة إلى حتمية إستحداث المعيار في مجال الخدمات الإلكترونية، خاصة في الوقت الحالي عصر الثورة التكنولوجية وتقنية المعلومات أين إستحدثت الكثير من الخدمات التي تقدمها المكتبات سواء ما يتعلق

¹ العامري، جميلة بنت حمدان، الريامي، رباب بنت جمعة. تقييم واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية [على الخط]. في: مؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة: جودة برامج التدريب و التأهيل في المكتبات و المعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المرفي و الأكاديمي، 8- 9 مارس 2018، مملكة البحرين. متاح في: https://www.researchgate.net/publication/320146507_tqyym_waq_almktbat_alakadymyt_fy_jamt_alsltan_qabws_fy_dw

(تاريخ الاطلاع: 24/06/2020) almyar_alrby_almwhd_ilmktbat_aljamty

بالخدمة المرجعية وكذلك الأسئلة الشائعة وغيرها بالإضافة للمستجدات فيما يتعلق بتقديم خدمة الإعارة والإرجاع والتجديد على الموقع.

• الدراسة السادسة: دراسة أحمد، سلوى السعيد عبد الكريم. سنة 2019 بعنوان:

جاهزية المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتطبيق: دراسة تقييمية تطبيقية على المكتبات الجامعية بسلطنة عمان.¹

هدفت الدراسة إلى رصد وتحليل المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، والذي قام بإصداره الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات إعلم في محاولة لإستقرار بنائه ومنهجية الإستخدام وجاهزيته للتطبيق. إتممت الدراسة المنهج المختلط، والمنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وإستخدامه كأداة معيارية لتقييم جودة المكتبات الجامعية، كما إتممت المنهج النوعي بإستقراء رأي العاملين بالمكتبات مجتمع الدراسة في مؤشرات محتوى المعيار وقابليتها للتطبيق. وتمثلت عينتها في المكتبات الجامعة بسلطنة عمان وعددها خمسة مكتبات جامعية. توصلت الدراسة إلى جاهزية المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتطبيق وأنه أداة مناسبة لتقييم جودة الأداء بالمكتبات الجامعية، وجاءت النتائج مؤكدة مواكبة مكتبة جامعة السلطان لما جاء في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية بنسبة 84.3 بالمئة وهي نسبة جيدة من جانب ومن جانب آخر تؤكد صلاحية المعيار للتطبيق.

ومن جملة توصيات الدراسة:

- إعادة النظر في بعض صياغات مؤشرات المحتوى وخاصة مؤشرات محتوى التزويد وتزويدها بما يتسق والعمل في البيئة الرقمية.
- إعطاء وزن نسبي لتوفر كل مؤشر من مؤشرات المحتوى في تسهيل إستخدامه في تقييم المكتبات.
- تنقيح المعيار من زلات الطباعة والأخطاء الإملائية.
- الأخذ بألية تضمن تطوير المعيار وتحديثه ليتواءم ومعطيات العصر الرقمي.

¹ أحمد، سلوى السعيد عبد الكريم. جاهزية المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتطبيق: دراسة تقييمية تطبيقية على المكتبات الجامعية بسلطنة عمان. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات [على الخط]. 2019، مج. 6، ع. 2. متاح في: <https://search.emarefa.net/viewer/BIM-902521> (تاريخ الإطلاع: 2020/08/21).

- إجراء دراسات تجريبية على المكتبات الجامعية العربية لإستطلاع جاهزية المعيار للتطبيق/تنقيح المعيار من تكرار وتداخل بعض مؤشرات المحتوى.
- وضع آلية لضمان تطبيق المعايير العربية وتفعيلها من قبل المكتبات العربية.
- إتاحة المعايير العربية الموحدة على موقع الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

ما أفادت منه الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تكتسب الدراسات السابقة أهمية كبيرة بالنسبة لدراستنا المتمثلة في 6 دراسات وذلك لما تشتمل عليه من رصيد معلوماتي وإفادات مرجعية حول موضوع "تقييم المكتبات الجامعية بالإعتماد على معايير الأداء" حيث إستطعنا من خلالها التعرف على حيثيات موضوعنا. كما أفادتنا هذه الدراسات في:

- التعرف على العناصر الأساسية اللازمة لعمل الدراسة وعلى النقطة التي نبدأ من خلالها.
- التوصل إلى صياغة دقيقة ومحددة لأهداف طبيعة بحثنا.
- البرهنة على أهمية بحثنا بالنسبة للبحوث السابقة.
- الإطلاع على الدراسات السابقة ساعدنا على الإختيار السليم لبحثنا وتجنب مشقة تكرار بحث سابق.
- تجنب الوقوع في الأخطاء والهفوات التي لم يتم تداركها في المواضيع السابقة.

ط. مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

يعتبر ضبط المصطلحات المستخدمة في الدراسة وشرح معانيها من الأمور الأساسية في أي بحث علمي، فالمصطلحات والمفاهيم التي تحمل معاني وأفكار يدرجها الباحث قد تكون لها دلالات ومعاني أخرى ستؤثر على المعنى الإجرائي للدراسة مما يؤدي إلى قراءة خاطئة للموضوع، لأن القراءة المفيدة والدقيقة تعتمد على الوضوح ودقة المفاهيم والمصطلحات.

ولتكون هذه الدراسة واضحة المعالم ينبغي تحديد المصطلحات ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة والمتمثلة في:

• تقييم الأداء:

منهج لقياس حجم الأهداف التي حققها الجهاز (مكتبة على سبيل المثال) في فترة زمنية محدد.¹

• المعيار Standards :

مواصفة فنية أو أي وثيقة أخرى لعامة الناس، ومصاغة بتعاون أو إتفاق عام من جانب جميع المهتمين المتأثرين بها، معتمدة على النتائج والتجارب المجمع في مجال العلوم والتكنولوجيا، وتهدف إلى تشجيع أقصى منافع للمجتمع ومتفق عليها أو مقبولة من جانب هيئة التقييس.²

• المعيار العربي الموحد "إعلم" للمكتبات الجامعية:

وهو معيار تم إصداره في عام 2013 من طرف الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "اعلم"، شارك في إعداده فريق من الخبراء من أصحاب المؤهلات العلمية الرفيعة ويتألف فريق العمل من د./ شريف كامل شاهين، د/أسامة السيد محمود، د/ يسرية عبد الحليم زايد، وهو في شكل دليل مكون من 11 مؤشر لقياس أداء المكتبات، يهدف هذا الدليل لمساعدة المكتبات الجامعية على الإرتقاء بمقومات عملها ومواكبة التغييرات الحاصلة في المجال.

• المواصفات:

الخصائص والمميزات الخاصة بالمنتج لتأدية غرض محدد. وتعتبر المواصفات لغة تفاهم ووسيلة إتصال مع كافة الحلقات المتعاملة مع المنتج أو مدخلاته وتعتبر المواصفات من أكثر الوسائل وضوحاً وقبولاً إلى كافة شرائح المجتمع لأنها تعتمد على الشفافية.³

¹ فرحات، ثناء إبراهيم. الأساسيات الحديثة لإدارة المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2010. ص. 111.

² زايد، يسرية عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998. ص. 28.

³ الترتوري، محمد، عوض الرقب، محمد زايد، الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008. ص. 86.

• مؤشرات الأداء:

تعبير قد يكون رقما أو رمزا أو لفظا، ويستخدم لتوصيف نشاط ما (أحداث، أشخاص، أشياء) بجانبه الكمي والنوعي لأجل تقدير قيمة النشاط الموصوف. ¹

• المكتبات الجامعية:

هي المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار من قبل الجامعة لتلبية الحاجات المعلوماتية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، والكليات والأقسام الأكاديمية وأيضا حاجات المنهج الدراسي والبحث العلمي، ولذلك فإن وظيفة المكتبة الجامعية تتمثل في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع. ²

¹ غريب، عبد العاطي أسامة، أبو سعدة، أحمد أمين، تهامي، مصطفى محمد. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية-الأكاديمية-

العامة- المدرسية). جدة: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "إعلم"، 2013. ص.54.

² الهمشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات إستخدامها. عمان: دار الصفاء للنشر، 2009. ص.65.

الفصل الأول:

تقييم أداء المكتبات الجامعية

تمهيد الفصل:

إن المكتبة الجامعية نظام معلومات يعتمد في أداء وظائفه على تكامل الموارد وكفاءتها والإستمرار في الإنتاجية على مدى حياة هذا النظام بالوصول إلى الأهداف المحددة وقياس النتائج التي تحققها في كل مرحلة.

فعملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها إدارة المكتبة على جميع مستوياتها، كما أنها تتطلب تصورا شاملا واستيعابا دقيقا لدى مختلف الجهات في المكتبة. وهذا ما سنتطرق إليه من خلال التفصيل في مختلف العناصر ذات العلاقة.

1.1. مفهوم تقييم الأداء:

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

ومن هنا يجب التطرق إلى مفهوم كل من التقييم والأداء على حدا.

1.1.1. التقييم:

• التقييم لغة:

كلمة مشتقة من فعل قِيم الذي يعني تحديد الثمن تقدير القيمة: كتقييم الأثاث البضاعة مثلا. وهناك مفهوم تحديد قيمة لشيء معين أي تعيين ثمن يعادلها.

وحسب لاروس Le Grand Larousse "هي عملية تحديد قيمة الشيء، ونعني أيضا الكمية والقيمة المقدره"¹

• التقييم اصطلاحا:

ورد تعريف التقييم في معيار ISO 11620 على أنه: عملية تقدير فعالية وكفاءة وفائدة وملائمة خدمة أو مصلحة.²

¹ صبيح، حمودي. المنجد في اللغة العربية المعاصرة. بيروت: دار بيروت الشروق، 2000. ص.98.

² ISO 11620: 2014: **Information and documentation- library performance indicators**[en ligne] . disponible sur : <file:///C:/Users/win%2010/Downloads/ISO-14641-1.pdf> . p.4. (Consulté le : 30/03/2020).

عرفه الدكتور شعبان خليفة في قاموسه البنهاوي على أنه: "عملية قياس أداء فرد أو جماعة أو خدمة أو نظام، وتقدير مدى فعالية ونجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقدره، ويرتبط التقييم بفحص ودراسة الآراء الشخصية وملاحظة التغيرات الكمية والنوعية فيما يتعلق بالأغراض المقصودة، وتكوين أحكام قيمية إزاء جدية الأداء لما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج."¹

كما يعرف التقييم بأنه تقدير نشاط ما، وهو تطبيق للمنهج العلمي لمعرفة مدى نجاح الأداء لبرامج معينة.²

كما يمكن تعريف التقييم بأنه تقدير قيمة الشيء أو كميته بالنسبة إلى معايير محددة، والهدف من التقييم هو الحكم الموضوعي على العمل الخاضع للتقييم وذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنه وتفسيرها في ضوء العوامل والظروف التي من شأنها أن تؤثر على العمل.³

من خلال ما سبق يمكن تعريف التقييم إجرائياً بأنه:

- التقييم هو عملية تقدير لكمية ونوعية النشاط في المكتبة ومراكز المعلومات في ضوء الأهداف المحددة لتلبية إحتياجات المستفيدين.
- التقييم هو قياس الفارق بين ما هو منتظر وبين ما تم تحقيقه فعلاً.
- التقييم هو معرفة الإيجابيات والسلبيات، وإيجاد الحلول للمعوقات التي تعترض العمل.

2.1.1. الأداء:

- الأداء لغة:

كلمة أداء مشتقة من الفعل أدى، ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى: معنى المشي مشياً ليس بالسرّيع، ولا بالبطيء، وأدى الشيء أي قام به.⁴

¹ خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991. ص176.

² لانكستر. ف. و؛ تر. حسيني عبد الرحمان الشبيبي. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مطبوعات الملك عبد العزيز العامة، 1996. ص.3.

³ همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء، 2001. ص.302.

⁴ ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر للطباعة، 1997. ص.24.

• الأداء إصطلاحا:

ورد تعريف الأداء في معيار ISO 11620 على أنه: أفضل توازن بين الكفاءة والفعالية ويشتمل على الأهداف والوسائل والنتائج. كما عرفته أيضا بأنه: الكفاءة في تقديم الخدمات من قبل المكتبة و (الكفاءة) في استخدام الموارد لتقديم تلك الخدمات.¹

كما يعرف الأداء بأنه: هو مجمل الفعاليات والأنشطة التي يقوم بها أفراد المؤسسة وبمجملة تسمى أداء المؤسسة، والغاية من هذه الفعاليات والأنشطة هو تأدية واجبات منوطة بالأفراد المستخدمين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.²

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء إجرائيا بأنه قدرة الفرد أو المؤسسة على تنفيذ ما أوكل إليها من أعمال، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وبمواصفات محددة مسبقا.

3.1.1. تقييم الأداء:

عرف * ODLIS تقييم الأداء Performance Evaluation: بأنه العملية الخاصة بالحكم على أداء الموظفين لواجباتهم ومسؤولياتها من قبل الإدارات.³

يقصد بتقييم الأداء: المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا. وإن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء.⁴

¹ ISO 11620: 2014 . La référence précédente .p.42. (Consulté le : 18/06/2020).

² ميسون، عبد الكريم. دور مؤشرات الأداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق [على الخط]. 2008، ع.01. ص.ص.26-27. متاح في: <https://www.iasj.net/iasj/download/6e86b3ff3e1a7944> (تاريخ الإطلاع: 2020/06/08).

* ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science : قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر .

³ Reitz, Joan M. Dictionary of Library and Information Science[en ligne]. Web. 8 July 2014.p. 495. Disponible sur : <http://vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf> . (Consulté le : 12/07/2020).

⁴ الحناوي، منال صبيحي. تطبيق معايير قياس الأداء على العاملين بمؤسسات المعلومات [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. ص.773. متاح في: <http://arab-affli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/25).

من خلال ما سبق يمكن أن نعرف تقييم الأداء على أنه مجموع العمليات التي نقوم بها من أجل فحص وقياس الأداء المنجز داخل المؤسسة وفق خطط مرسومة لتحقيق أهداف المكتبة.

2.1. تطور مفهوم التقييم:

إذا كان استخدام التقييم هو أداة أو مجموعة أدوات تؤدي في النهاية إلى معرفة مدى فعالية ونجاعة الخدمة المقدمة، فإن المعايير التي إتمدت فيما مضى لم تعد تلك التي تطبق الآن. والغاية المثالية هو "التقرب من ملائمة الوسائل المتوفرة، إشباع حاجات المستفيد والتفكير بالمهام"¹.

يعتبر التقييم أحد أهم أدوات التسيير المتطور للمنظمات بما فيها المكتبات، فهو عبارة عن طريقة البحث الآلية المتبعة من طرف منظمة ما للكشف عن نجاعة أنشطتها وتحسين تسييرها.

لقد تطور التقييم في السنوات الأخيرة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات إلى درجة أنه أصبح علم من العلوم الفرعية المستقلة في علم المكتبات، ففي إنجلترا والولايات المتحدة الأمريكية تطور التقييم من خلال سياقين إثنين:

① الأول في ظهور مقاربات الجودة والتسويق في مجال الخدمات العمومية، والذي أعطى لصوت الزبائن أهمية في تطوير الخدمات.

② أما الثاني فكان بسبب الإستقلالية المالية للمنظمات العمومية وتطور السوق الحرة، مما أعطى رؤية جديدة لتسيير الداخلي لهذه المنظمات.²

لقد تغيرت نظرية التقييم بتغير الوضعية الإجتماعية لأنظمة التوثيق وتطور نظرية الإدارة والتسيير، ولقد اختلفت الرؤى حول اعتبار التقييم والمناجمنت شيء واحد بإعتبار أن هذا الأخير ما هو إلا عملية جمع معطيات إحصائية وإعداد لوحات قيادة لقياس نشاط المؤسسة ككل أو جزء منها. وحين جاءت النظريات الجديدة ودخول مفاهيم جديدة كالجودة الشاملة ونظرية التسويق أصبح مفهوم التقييم شيء ضروري وأساسي، ولكن ليس هو التسيير الإداري بل هو جزء منه. ينبني على المقارنة والتثمين.

¹ مخلوفي، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية: بعض المفاهيم النظرية مع تعريف للتقنين ايزو 11620 الخاص بتقييم المكتبات. مجلة Rist [على الخط]، مج.19، ع.2، ص.24-25. متاح في: <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/ar02-rist19-2.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/08/16).

² بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. مذكرة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران 1، 2014-2015، ص.11. متاح في: <https://theses.univ-oran1.dz/document/63201612t.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/07/15).

بعد الأربعينيات من القرن الماضي، أعيد النظر في اعتماد المجموعات الوثائقية كأساس للتقييم والقياس، فجاء مبدأ بناء علاقة بين المجموعات الوثائقية والمستعملين من خلال قياس التفاعل الموجود بينهم. فانتقلت بذلك المكتبات من مجرد هيئات فيها أرصدة وثائقية إلى مؤسسات نشطة متفاعلة باستمرار هكذا إنتزعت المكتبات وضعها الإجتماعي، فأصبحت مؤسسات وكيانات حديثة ومتطورة ومستقلة، ومن ثم وجدت نظريات التسيير طريقتها في هذه الكيانات .

3.1. أهداف تقييم أداء المكتبات الجامعية:

إن تقييم أي مكتبة يتمثل في قياس أدائها، أي بمعنى آخر الحكم على مدى قدرتها في تحقيق أحسن توازن بين نوعية الخدمات التي تقدمها مقارنة بالوسائل المستخدمة. ولتحقيق عملية التقييم يجب وضع أهداف ووسائل للحصول على نتائج، كما يجب تطوير أدوات القياس والتحليل التي تتمثل في مؤشرات الأداء التي تعتبر قلب عملية التقييم.¹

ويمكن تحديد أغراض وأهداف التقييم في المكتبات من خلال النقاط التالية:²

- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية ومعرفة مدى تحقيقها للأهداف العامة والتفصيلية .
- التعرف على الإمكانيات المالية، المادية، والبشرية التي تقدم الخدمة المكتبية لتحقيق مدى كفايتها بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.
- حصر التجهيزات المكتبية والمجموعات الوثائقية والميزانية المتوفرة.
- تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في مختلف المصالح والخدمات المكتبية.
- تعديل وتحسين السياسة المتبعة في تسيير المؤسسة الوثائقية وهذا عن طريق إستغلال النتائج المتحصل عليها.

¹ فردي، لخضر، مزيش، مصطفى. استعمال مؤشرات الأداء في المكتبات الوطنية: تقييم أحسن، تسيير أفضل [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. ص. 185. متاح في: <http://arab-aqli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/06/25).

² زوقار، سميرة طالب، عبد القادر، عبد الله. التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة الحوار الثقافي [على الخط]. 2017، ع. 12، ص. 167. متاح في: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/102238> (تاريخ الإطلاع: 2020/03/31).

- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المقدمة.

4.1. أهمية تقييم أداء المكتبات الجامعية:

إن تقييم المكتبات يظهر مستوى ما تم إنجازه من خدمات وتسهيلات لمجتمع المستفيدين، وهذا التقييم يكون بمثابة نقطة بداية نحو التغيير والتطوير، وبعد عرض الحلول وتطبيقها يتم عمل مقارنة لمدى تطبيقها في المكتبة. بالإضافة إلى ذلك يستخدم التقييم للمقارنة بين مجموعة من المكتبات أو بين مجموعة من الخدمات المكتبية.

إن أسلوب تقييم الأداء هو إحدى أساليب الإدارة الحديثة للمكتبات، إذ يساعد على مراقبة الخدمات المختلفة وتحسين إجراءاتها والخدمات التي تقدمها المكتبة بشكل عام. كما تساهم عمليات التقييم في تغيير ثقافة المنظمة في معالجة البيانات وتقديم الخدمات، فالسرعة في تقديم الخدمة يعتبر معياراً للنجاح ويرفع من مستوى رضى المستفيد¹

إن تطبيق معايير تقييم المكتبات الجامعية يحقق مجموعة من الفوائد، تتلخص أبرزها فيما يلي:²

- القضاء على الاختلافات في أداء العمل وتوفير الوقت.
- الوصول بأداء العمل المكتبي إلى مستوى أمثل.
- تسهيل عملية التبادل الدولي ونقل المعلومات بين المكتبات.
- تحقيق المزيد من التبسيط في الإجراءات وسهولة متابعة وتقييم أداء وخدمات العمل المكتبي.
- سهولة متابعة وتقييم العمل المكتبي (الأداء والخدمات).
- توحيد العمليات الفنية وخاصة في الفهرسة والتصنيف .
- إرشاد المخططين عند إنشاء مكتبة جديدة أو تقديم خدمة مكتبية جديدة.

¹ الحراسي، نهان بن حارث. تقييم أداء قواعد البيانات وفهرس سيمفوني المستخدم في مكتبات جامعة السلطان قابوس وذلك باستخدام مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر، تونس: دار الكتب الوطنية. ص. 1449. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/05/11).

² الترتوري، محمد عوض، الرقب، محمد زايد، الناصر، بشير مصطفى. المرجع السابق. ص. 425.

5.1. طرق تقييم أداء المكتبات الجامعية:

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لإجراء عملية التقييم وقياس الخدمات المكتبية المقدمة، حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدمها مكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب، ومن ثم عمل التقييم لازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق أو الأساليب الآتية¹:

1. المقابلة الشخصية مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم إتجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.
2. الملاحظة، حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستخدم دون أن يتحمل المستخدم أي مجهود أو عناء في الإجابة عن أسئلة المقابلة أو الإستبيان. وتبرز أهمية الملاحظة أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.
3. الإستبيانات، وهي من أكثر الأدوات إستخداما في قياس مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمات المكتبية بصفة خاصة، وذلك لقياس فاعلية الخدمات في مقابلة احتياجات المستخدمين من المعلومات.
4. المنهج الإحصائي، يعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة، وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة، وهي تساهم في صنع التعاميم العلمية من البيانات ويمكن التأكد من صحة هذه التعاميم عن طريق نظرية الاحتمالات.

¹ أمين، نجاة وليم جرجيس. معايير جودة الأداء في مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالسودان [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. ص. 1475-1476. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/07).

5. دراسة الحالة، ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الإستبيان. ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت.
6. المعايير الموحدة، عبارة عن مجموعة من القواعد التي لا تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين تكون ذات جودة نوعية، فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات، ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات، وعند وضع المواصفات المعيارية ينبغي مراعاة عدة إعتبارات أساسية منها الوضوح التام للمواصفات المعيارية بحيث يستطيع فهمها القائمين في عملية التقويم وكذلك الذين لا يعملون في التقويم، فالمواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب تحويلها إلى معايير فعالة، وتكون دقيقة وقابلة للقياس، وفهم جمهور المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة، وإختيار الأهداف في ضوء فهم جمهور المستفيدين والمرونة الكاملة وأيضا المراجعة المستمرة للمواصفات المعيارية لتعكس الحاجات المتغيرة.

6.1. خطوات تقييم أداء المكتبات الجامعية:

من الضروري من وقت لآخر تقييم نظام أو مرفق إسترجاع المعلومات لمعرفة المزيد حول مظاهر القوة ومواطن الضعف، سواءا بالنسبة للمرفق في حد ذاته أو بالنسبة للقائمين على إنشائه وإدارته، وفيما يلي الخطوات الأساسية التي ينطوي عليها مثل هذا التقييم:

تحديد مجال التقييم
وضع برنامج للتقييم
تنفيذ برنامج التقييم
تحليل النتائج وتفسيرها

الشكل رقم (01): خطوات تقييم أداء المكتبات الجامعية¹

¹ إعداد الطالبتين.

وسنتطرق إلى شرح هذه الخطوات كالتالي:

- تحديد مجال التقييم: تتطلب هذه الخطوة إعداد مجموعة من الأسئلة التي ينبغي أن يحرص التقييم الإجابة عليها، ومن هذه الأسئلة:
 - أ- ما هو المستوى العام لأداء النظام؟ (يعني الكفاءة بوجه عام)
 - ب- ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري؟
- وضع برنامج للتقييم: تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن الأسئلة التي طرحت في تحديد مجال التقييم، ولا بد من التحقق من خصائص البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات بأقصى درجة من الكفاءة والسرعة.¹
- تنفيذ برنامج التقييم: وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات هذه الخطوة تستغرق أطول وقت ممكن. كما أنها يمكن أن تكون المرحلة التي تقل فيها المشاركة المباشرة للمسؤول عن التقييم إلى أقصى حد ممكن، وربما تكون أيضا المرحلة التي لا تخضع لسيطرته المباشرة إلا في أضيق الحدود.²
- تحليل النتائج وتفسيرها: في هذه المرحلة تعالج البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل، والعنصر الأخير في خطة تحليل والتفسير يتعلق بقيام مسؤول التقييم بتقديم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن إتخاذه للإرتقاء بمستوى أداء المكتبة.
- تعديل الخدمات: وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناء على نتائج التقييم التي يتم تصنيفها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها.³

¹ فردي، لخضر، مزيش، مصطفى. المرجع السابق. ص. 186.

² لانكستر، ف، وورنر؛ تر. حشمت قاسم. أساسيات استرجاع المعلومات (نظم استرجاع المعلومات). مكتبة الملك فهد الوطنية. ع. 29. 1997. ص. 246.

³ فردي، لخضر، مزيش، مصطفى. المرجع السابق. ص. 186.

من المهم قبل إجراء التقييم الكامل تجربة جميع الإجراءات المقترحة في عينة صغيرة من المجتمع الكلي، وذلك للتأكد من صلاحية الإجراءات للتطبيق فعلا والإطمئنان إلى قدرتها على تجميع البيانات اللازمة لإتمام الدراسة.¹

7.1. تصنيف وسائل تقييم أداء المكتبات الجامعية:

1.7.1. التقييم بالمعايير:

والمتمثلة في المعايير المنجزة من طرف منظمات دولية للتقنيين، وتمثل في مبادئ وتوصيات وهي تنقسم إلى معايير كمية، فوجد مثال في ألمانيا تقريراً أعد في 1964 يحدد الرصيد الوثائقي للمكتبات الجديد، 5111 عنوان للدوريات بالإضافة إلى الكتب المرجعية وحوليات وإلى معايير نوعية والتي هي عبارة عن مبادئ أو أهداف حيث نجد فيها مؤشرات خاصة بالتسيير والهيكلية.²

2.7.1. التقييم من خلال الإحصائيات والمؤشرات:

تعتبر المصادر الوثائقية والمجموعات أول جانب في مكونات المكتبة التي خضعت للملاحظة المباشرة وللقياس الإحصائي، وقد اختلفت هذه الإحصائيات من مكتبة لأخرى وذلك، إما بالإعتماد على حساب قدرة المكتبة الحقيقية على تلبية إحتياجات مستفيديها من خلال جمع إحصائيات خام، وهي ما يسمى بالإحصائيات المتفق عليها " statistiques conventionnelles " لقياس الرضا الحقيقي للمستفيد، وتم استخدام إحصائيات بهدف وضع وإنجاز مؤشرات الأداء.

1.2.7.1. التقييم من خلال الإحصائيات:

حتى وإن كانت الإحصائيات كثيرة فهي غير متجانسة وإن كانت في نفس المكتبة فهي تختلف من سنة لأخرى، حيث تحسب السلاسل و الوثائق تارة بالنسخ وتارة أخرى بالعناوين، كما يوجد من يفصل في طبيعة الوثائق و يفرق بينها ، بينما يصنف البعض الآخر الوثائق في مجموعتين كبيرتين هما الكتب و الدوريات ، كما توجد إحصائيات تفرق بين عمليات الإعارة حسب الوثائق المستعارة أو حسب المستعيرين ، ولكن لا يمكن للإحصائيات أن تؤدي دورها في عملية التقييم إلا إذا كانت متجانسة خاصة على مستوى نفس المكتبة ، كما يجب أن تسمح بالمقارنة مع مكتبات أخرى.

¹ لانكستر، ف، وورنر. المرجع السابق. ص. 246.

² زوقار، سميرة طالب ، عبد القادر، عبد الله. المرجع السابق. ص. 168.

إن الكمية العالية لا تعني بالضرورة أن الجودة عالية أيضا، حيث يمكن قياس هذه الأخيرة بسمعة الجامعة ومكانتها بمنشوراتها، ومستوى المدرسين، وفي النهاية يمكن أن نستنتج أن الإحصائيات التقليدية هي وسيلة سهلة يمكن أن تعتمدها المكتبات في عملية التقييم، ومن أهم مزاياها أنها غير مكلفة ولكن بالمقابل هي غير كافية لعملية تقييم شاملة كما وكيفا.

2.2.7.1. التقييم من خلال المؤشرات :

يتناول هذا التقييم المؤسسات التوثيقية وفق معايير ومقاييس محددة من قبل هيئات ومنظمات دولية منها:

الإتحاد العربي الموحد للمكتبات والمعلومات IFLA، المنظمة الدولية للمواصفات ISO، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة UNESCO، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ALECSO، أما التقنيات التي تستخدم على المستوى الجزئي فهي تتعلق بتقييم المؤسسات التوثيقية بشكل جزئي أو مستقل أو من تقييم مصلحة من المصالح أو تقييم نشاط معين من بينها:

• عرض الوثائق ل هامبورغ Exposition aux documents:

طبقت هذه التقنية سنة 1974 بمكتبة فيلادلفيا في الولايات المتحدة من طرف "هامبورغ" وفريقه بهدف رفع عدد المستعملين في المكتبة، إتمدت التقنية على مؤشر أساسي هو عرض القراءة على الوثائق بمعنى أننا نقوم بعرض القراءة على مجموعة المعلومات الموجودة داخل الوثيقة.¹ إتمدت هذه التقنية على مفهومين لتقييم المكتبة هما²:

- وحدة عرض مباشرة unité d'exposition directe : والتي تسجل كلما تحصل مستعمل على وثيقة أو على معلومة (سواء كانت من المكتبة أو من خلال الإعارة بين المكتبات) بطريقة مباشرة .

¹ زولبخة، وليد. تقييم الخدمات المكتبات في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم [على الخط]. مذكرة ماجستير: جامعة وهران، 2006-2007. ص.123. متاح في: <https://theses.univ-oran1.dz/document/THA1995.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/07/15).

² زوقار، سميرة طالب. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزئية: معايير دولية وممارسات مهنية. المرجع السابق. ص. 93-

- وحدة عرض غير مباشرة Unité d'exposition indirecte: والتي تسجل كلما تحصل مستعمل على معلومة من خلال المساعدة التي يقدمها عمال المكتبة. تجمع كل هذه الوحدات للحصول على عدد العروض expositions المسجلة في فترة معينة لا بد أن يحتوي الجدول النهائي على:
 - ✓ متوسط عدد المستعملين في الساعة، واليوم، الأسبوع والشهر.
 - ✓ متوسط عدد الوحدات المباشرة في الساعة في اليوم، والأسبوع، والشهر.
 - ✓ متوسط عدد الوحدات الغير مباشرة في الساعة، واليوم، والأسبوع، والشهر.
 - ✓ أخيرا تحليل هذه المعطيات.
- مؤشر أور ORR¹:

تسمى أيضا بقدرة المؤسسة على إعارة الكتب والوثائق، إعتمدت هذه التقنية لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1960م لقياس أو تقييم فاعلية المكتبات الجامعية الطبية، تم تطبيقها على (92) مكتبة جامعية طبية، وتهدف إلى البحث في قياس نسبة تغطية طلبات القراء (المستفيدين) من المعلومات وكذلك الوقت المستغرق لتلبية هذه الرغبات. تعتمد هذه التقنية على المبدأ البديهي البسيط وهو:

« مبدأ أن المكتبة لها هدف رئيسي هو الإجابة على طلبات الفرد في أسرع وقت ممكن»

لهذا الغرض إعتمد ORR على عينة مكونة من 300 إشارة بيبليوغرافية، تتناول هذه الإشارة مجموعة من الأعمال العلمية التي تم إنجازها في هذه المدة وإعتمد في ذلك على بعض العناصر هي:

- ✓ تاريخ نشر الوثيقة من خلال قياس مدى حداثة المعلومات.
- ✓ نوع الوثيقة (لغة الوثيقة).
- ✓ شكل الوثيقة.

وقد عمل ORR على تحديد هذه العناصر بهدف توحيدها لعدد محدد من المكتبات وحاول تحديد ما إذا كان الكتاب موجود فعلا ضمن رصيد المكتبة، وماهي النوعية التي تم فيها الحصول على هذا المرجع. وبالتالي فإن هذه التقنية من الضروري أن تجيب على سؤالين:

1. ماهي نسبة الوثائق الموجودة ضمن العينة المختارة والمناسبة لوجودها ضمن رصيد المكتبة؟

¹ماضي، ودبعة. تقنيات التقييم. محاضرات في مقياس: تقييم أنظمة المعلومات. سنة ثالثة ليسانس. 2018/2017. (تاريخ الإطلاع:

(2020/07/16).

2. ما هو الوقت المستغرق لإسترجاع الكتاب أو الوثيقة من المكتبة؟

الإجابة على السؤال الأول: بسيطة إذ نحصل على نسبة وثائق العينة المناسبة لوجودها ضمن رصيد المكتبة بواسطة العلاقة: العينة / الرصيد $\times 100$.

أما الإجابة على السؤال الثاني: فهي معقدة نوعا ما. ولإمكانية تحديد الوقت المستغرق لاسترجاع الوثائق وضع ORR خمسة قياسات:

- ① الزمن المستغرق " ز " أكثر من 10 دقائق.
- ② الزمن أقل من 10 دقائق.
- ③ الزمن أقل من 100 دقيقة.
- ④ الزمن أقل من 100 دقيقة.
- ⑤ الزمن أكثر من أسبوع.

وقد قام ORR تفسير الحالات السابقة كما يلي:

الحالة 1: يمكن إسترجاع الكتاب أو الوثيقة بصفة تلقائية وهذا يكون من خلال إتباع المكتبة للنظام المفتوح.

الحالات 2. 3. 4: تتناسب هذه الحالات مع مجموعة من الإحتمالات.

الحالة 5: نسترجع الوثائق من خلال الإعارة بين المكتبات أو من خلال التبادل الشئ الذي يتطلب الكثير من الوقت.

ومن خلال ذلك تم وضع الإحتمالات التالية:

الإحتمال 1: المخازن بعيدة عن بنك الإعارة

الإحتمال 2: الكتاب لم يرجع من طرف القارئ أو المستفيد في الوقت المحدد

الإحتمال 3: الكتاب موجود في المعالجة التقنية أو على مستوى مصلحة الترميم أو التصوير والإستنساخ.

إستخدمت هذه التقنية في جميع أنواع المؤسسات الوثائقية ولم يقتصر على المكتبات الطبية الجامعية، وعلى الرغم من ذلك فقد سجلت فيها العديد من النقائص:

- أنها لا تهتم بالإستعمالات الأخرى للرصيد الوثائقي بالمؤسسة كالإطلاع على الرصيد غير المستعمل، التعامل المباشر مع القارئ دون البحث عن الكتاب.
- إعتمدت في وضعها للعينة على مجموعة من المعطيات المرجعية إنطلاقاً من المستفيدين أي قراء المكتبة التي قام بتقييمها غير كافية.
- هذه التقنية لا تسمح بالتقييم الجزئي وبالتالي لا تسمح بتحديد النقائص وإيجاد الحلول المناسبة لتجاوز هذه النقائص.

• مؤشر مورس MORSE :

هو نوع من التقنيات المتعلقة بالتقييم الجزئي، تقوم بقياس إحدى أهم الأعمال المكتبية وهي الإعارة. تشير إلى كل المراحل التي "تخص دوران الوثيقة"، تسمح أيضاً بتقييم فعالية سياسة الإقتناء لأنها تحدد أهمية النسخ الإضافية بالنسبة للعناوين المهمة والسياسة التي يجب أن تتبع إتجاه الكتب والنسخ التي تكون نسبة دورانها ضعيفة.

يأخذ مورس في تقنيته بعين الإعتبار ظاهرة الإستعمال أو التراجع الذي تعاني منه السلاسل وظاهرة عودة الشهرة التي تصيب بعض العناوين، تسمح هذه الطريقة بالتنبؤ بالدوران المتوسط لمجموعة معينة من الوثائق للسنة المقبلة وذلك من خلال دورانها العام السابق.

يتطلب تطبيق هذه التقنية التفريق بين الوثائق الجديدة والتي عمرها أقل من سنتين، والوثائق التي تتواجد في المكتبة على الأقل منذ سنتين وهي: الوثائق والكتب الجديدة.

لكي تتمكن من تطبيق هذه التقنية لابد من جمع المعطيات التي تتعلق بكل نسخة من الرصيد أو مجموعة من النسخ التي يمكن إعتبارها ممثلة للرصيد وهي:¹

- عدد الإعارات خلال السنة الجارية.
- عدد الإعارات خلال السنة الماضية.

¹ Marie Pierre, ORJOL. CIRCULATION DE L' INFORMATION: LE MODELE DE MORSE [en ligne]. Paris : ENSSIB , 1993. P. 2. [PDF].disponible sur: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62834-circulation-de-l-information-le-modele-de-morse-pour-une-perspective-documentaire.pdf> . (Consulté le :02/08/2020) .

- تاريخ وضع كل نسخة في الدوران.

تهدف هذه التقنية إلى تقييم بعض النشاطات المهمة في المؤسسات التوثيقية ومن أهم النشاطات التي تحظى بالأولوية في التقييم بالنسبة لمورس هي الإعارة، ذلك لأنه يرى أن متابعة دوران الوثائق هي من أهم الأدوات التي تمكن من الوصول إلى حساب مؤشرات أساسية حول عملية التسيير الفعلية للمؤسسة الوثائقية فكلما كان عدد الإعارات مرتفعاً مثلاً دل على جودة العمل في المؤسسة والعكس صحيح¹.

وحسب تصور مورس فإن هذه التقنية تحقق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تقييم فعالية سياسة المقتنيات.
- التعرف على مدى أهمية نسخة إضافية من العناوين الموجودة ضمن الرصيد الوثائقي والتي لها شهرة في أوساط المستفيدين.
- تحديد السياسة التي يجب إتباعها إزاء الوثائق التي ليست لها دورية مكشوفة.
- كشف الحواجز والصعوبات التي تعترض الرصيد الوثائقي خلال دورانه.

وتهتم تقنية مورس بنوعين من الرصيد وهما: الرصيد الحي والرصيد الميت، وذلك من خلال تحديد نسبة دوران الوثائق وللتعرف على الرصيد الحي والرصيد الميت لا بد أن تعتمد على مبدأ المقارنة مع السنة الماضية. وذلك بتطبيق المعادلة التالية:

$$R(T+1) = a + br(T)$$

حيث أن $R(T)$ = أو تعبر عن الدوران المتوسط للوثائق خلال السنة الماضية.

$R(T+1)$ = الدوران المتوسط للوثائق خلال السنة الحالية.

a = الدوران المتوسط للوثائق القديمة لإمكانية تطبيق هذه المعادلة :

- العنصر 1: دوران المقتنيات الجديدة، والتحكم في اتجاهاتها من ناحية التخصصات.
- العنصر 2: الوثائق التي تم إقتنائها منذ أقل من سنتين.
- العنصر 3: ضرورة وجود رصيد وثائقي منذ سنتين على أقل.

¹ ماضي، وديعة. تقنيات التقييم. المرجع السابق.

- العنصر 4: التحكم الجيد في الوثائق القديمة.

أما فيما يتعلق بالمقتنيات الجديدة فمن الضروري قياس العناصر التالية:

- العنصر 1: عدد ونسبة الوثائق التي لم تشهد دوران خلال السنة الماضية بمعنى الوثائق غير

النشطة (الرصيد الميت). يرمز له: $PO (tm)$

- العنصر 2: عدد ونسبة الوثائق التي تمت إعارتها على الأقل مرة واحدة خلال السنة الفارطة ويعبر

عنها بالوثائق النشيطة (الرصيد الحي). يرمز له: $C (tm) = 100 - PO (tm)$

- العنصر 3: قياس ما يسمى بنسبة دوران الوثائق النشيطة خلال السنة الفارطة ويرمز لها:

عدد الوثائق النشيطة / مجموع الاعارات = $RA (tm)$

- العنصر 4: نسبة دوران مجموع المقتنيات خلال السنة الماضية يرمز له:

مجموع إعارات الرصيد الوثائقي الجديد / مجموع المقتنيات = $R (tm)$

هذه المعطيات المذكورة تتعلق بمؤشرات قياس فعالية سياسة المقتنيات وتعتمد على الدراسات السابقة نفسها لمعرفة نسبة الوثائق النشيطة ونسبة دوران جميع الوثائق وبالتالي إمكانية المقارنة بين هذه المؤشرات. إذن المعطيات التي يمكن إستخراجها من هذه القياسات تسمح بالتعرف على حركة الرصيد الوثائقي من حيث درجة نشاطه إفادته بالنسبة للمستفيدين.

3.7.1. التقييم الآلي: ¹

حسب القاموس الموسوعي للمعلومات كل شئ يمكن أن يخضع للتقييم وهذه النقطة يتفق عليها أيضا أغلبية الباحثون، ويمكن حساب مدة حياة الوثيقة، سعرها، جمهورها، دورانها ... الخ، إلا أن هذا لا يعني بالضرورة على أنها دائما قادرة على إعطاء وتوفير إحصائيات كافية، وافية، وتحمل معنى معلوماتيا حول خدماتها.

فتقييم خدمة أو مؤسسة كاملة يتطلب جمع عدد من المعطيات حول وظيفتها وحول النتائج التي تحققها، وبالتالي فإن التسيير الآلي يسهل عملية جمع وتسجيل هذه المعطيات التي تسمح بإعطاء مؤشرات حول الجمهور الحقيقي، دوران الوثائق، مدة الإعارة، وبالتالي فهي وسيلة تسمح بتحديد نقاط القوة ونقاط

¹ ZOUGGAR, Samira TALEB. La référence précédente. P. 33. (Consulté le : 2020/08/15).

الضعف في المؤسسة، وبتتبع عن قرب طلبات المستفيدين، وفي بعض الأحيان توقعها، فهذه الطريقة عموماً تسمح بقيادة سياسة وثائقية تستند على أسس وقواعد صلبة.

4.7.1. التقييم النوعي أو تقييم الجودة:

تعتبر الإحصائيات من أحسن الوسائل المستخدمة لإعطاء صورة عن قيمة الخدمة، إلا أنها لا تمد بالمعلومات المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة "القيمة النوعية"، وخاصة المجموعات، وقد تم في هذا الإطار ومن خلال الدراسات تطوير مقاربتين:

1.4.7.1. المقاربة الذاتية:¹

في هذه المقاربة يمكن أن يساهم المستفيدون في تقييم أو تحديد قيمة السلاسل، كما يمكن أن تأخذ عملية التقييم أشكالاً أخرى منها الغير رسمية من خلال اجتماع موظفي المكتبة، أو رسمية وذلك من خلال دراسة أو بحث ميداني خاص بالمستفيدين أو بالإستعانة بخبراء خارجيين.

• البحوث الخاصة بالمستفيدين:

يعتبر هذا النوع من الدراسات التقييمية مهماً جداً خاصة بالنسبة للمكتبات الجامعية، لأنها تضم من بين مستعمليها أساتذة وطلبة من مستوى عال (ماستر، ماجستير، دكتوراه) وتتميز هذه الشريحة بقدرتها على تحليل نواحي الضعف والقوة في المكتبات. أما بالنسبة لطلبة ما قبل التدرج، والتي تعتبر الشريحة الأكبر، فيمكن التفاعل معها من خلال إستبيانات مختصرة ودقيقة، لا تقتصر أهمية هذه الإستبيانات على معرفة وحصر آراء المستفيدين فقط ولكنها تتعدى ذلك إلى كونها أداة يمكن من خلالها الحصول على مؤشرات حول إحتياجات المستعملين. فهي عبارة عن مرآة عاكسة لرد فعل المستفيد " Feed Back " وتصويراته عن المكتبة. تحمل هذه الوسيلة بعض النقائص، أهمها أن رأي المستفيد لا يمكن أن يكون موضوعياً، وهذه الذاتية ترجع إلى درجة وقدرة المكتبة على تلبية إحتياجاته، بالإضافة إلى عدم قدرة المستفيدين على تحديد نقاط القوة في الخدمات المقدمة من طرف المكتبة بكل موضوعية وهم غير قادرين أيضاً على تحديد أسبابها.

¹ زوقار، سميرة طالب. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزئية: معايير دولية وممارسات مهنية. المرجع السابق. ص. 97.

• التقييم من خلال المستشارين:

في هذه المرحلة تعتمد المكتبة على واحد أو مجموعة من المستشارين لفحص الخدمات المكتبية والحكم على جودتها، وبالتالي فإن هذه الطريقة تعتمد وبشكل كامل على خبرة وتمكن هؤلاء الأشخاص، وذلك بإحاطتهم بكل المعلومات الخاصة بالمكتبة وحتى المعلومات المتعلقة بإحتياجاتها.¹

2.4.7.1. المقاربة الموضوعية:

تعتمد هذه المقاربة عموماً على الدراسات البيبليومترية والبيبليوغرافية في مجال علمي معين بهدف تحديد أهم المراجع ومقارنتها مع قائمة تتضمن أهم المراجع سواء كانت كتب أو مقالات، أما عندما يتعلق الأمر بتقييم سلسلة من مستوى عال فلا بد من التعامل معها من خلال المواضيع *sujets* أو ميادين البحث وذلك بإعداد قوائم بيبليوغرافية حديثة ومقارنة رصيد المكتبة بها. أما بالنسبة للدوريات فيمكن استخدام نفس التقنية وذلك باستخدام قوائم الدوريات *dépouillement* مثل قوائم *Bulletin* "الإشارية للمركز الوطني للبحث العلمي" قسم الدوريات CNRS الذي يحصر ويعد بالنسبة لكل دورية مجموع الهيئات التي قامت بمعالجتها، حيث تعتمد المقارنة دائماً مع ما يوجد في المكتبة، ويمكن إعتبار هذه القوائم كمعيار أو مؤشر يسمح بتحديد قيمة الدوريات التي تمتلكها المكتبة.

5.7.1. التقييم من خلال العلاقة كلفة / فعالية:

يعتبر تسيير الميزانية من أولى أولويات مسؤولي المكتبات، ويرجع هذا الإهتمام والقلق في نفس الوقت إلى الثورة المعلوماتية التي يصعب السيطرة عليها في ظروف الحصول على المعلومات والتي تتطلب وسائل مادية وبشرية، الأمر الذي يستلزم موارد مالية.

يسمح تقسيم الميزانية بإعداد التقارير وتبرير المصاريف للمسؤولين، أما تسييرها فيسمح بمراقبتها طول السنة لضمان بلوغ الأهداف المسطرة مسبقاً.

تسمح طريقة حساب الأسعار "Calcul des Coûts" بوضع نظام معلومات يسهل عملية التسيير المالي بصفة عامة وإن كانت الطرق المستخدمة من أجل ذلك في البداية عبارة عن معادلات معقدة نوعاً ما، حيث حاولوا من خلالها جمع كل المصاريف المتعلقة بالموظفين والموارد أي الوسائل والمواد المستهلكة.

¹ زوقار، سميرة طالب. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية. المرجع السابق. ص. 97.

أما لوحة القيادة المقدمة من طرف بيار كاربون Pierre Carbone تعرض مؤشرات متعلقة بتطور الجمهور، بقيادة النشاطات، تطور المصادر الوثائقية وسعر الخدمات المقدمة، ومن أهم النقاط الجديدة التي جاءت بها لوحة القيادة بالنسبة للمكتبات الجامعية هي إمكانية حساب أسعار التسيير التي تهدف إلى حساب السعر الشامل لكل وظيفة.¹

8.1. توجهات تقييم أداء المكتبات الجامعية:

في المؤتمر الدولي الذي تم تنظيمه من طرف الفيدرالية الدولية لجمعية المكتبيين، تم تحديد أربعة مقاربات يمكن من خلالها التعامل والتطرق إلى تقييم المكتبات ومراكز المعلومات:²

1. التوجه أو المقاربة بالأهداف: يهتم هذا التوجه ويركز على عملية تحديد وتدقيق الأهداف التي تسطرها المكتبة كما تركز أيضا على مدى قدرة ورغبة وعمل الموارد البشرية في تحقيق هذه الأهداف وذلك من خلال جمع المعطيات الحقيقية ومقارنة النتائج التي حققتها المكتبة فعلا بالأهداف المسطرة مسبقا.
2. التوجه أو المقاربة بالتسيير: تركز هذه المقاربة على مدى نجاعة وكفاءة نظام جمع المعطيات ومدى فعاليته بإرضاء المسيرين وبالتالي تمكينهم من إتخاذ القرارات اللازمة، في هذا التوجه لا بد أن يكون المقيم قادرا على جمع المعلومات اللازمة وإقترح الحلول للمسيرين، من أجل ذلك يفضل في هذا التوجه أن يكون التقييم خارجيا، أي أن لا ينتهي المقيم للمؤسسة أو المنظمة.
3. التوجه أو المقاربة بالخبرة: تعتمد هذه المقاربة على تطبيق الخبرة المهنية للحكم على الجودة وذلك بإستخدام وبالرجوع إلى التجارب والخدمات الأكثر نجاحا، وقد ساعد هذا الأمر بصورة كبيرة ومباشرة في إعداد معايير للمكتبات العمومية ولكن سرعان ما تم التخلي عنها و يعود السبب في ذلك حسب الفيدرالية الدولية لجمعية المكتبيين الى أن مهمة تحديد إحتياجات و أولويات المكتبة يعود بالدرجة الأولى إلى السلطة العليا أو المسؤولين المباشرين عن المكتبات، لأن أغلبية هذه المعايير تؤكد و تركز على حجم الموارد التي تمكن المكتبة من المضي قدما وتطوير خدماتها.
4. المقاربة بالمشاركة: يعتمد هذا التوجه على مشاركة كل العاملين والفاعلين في المكتبة من مستعملين وموظفين ومسؤولين في تحديد القيم والمعايير والمقاييس والمعطيات، في هذه الحالة

¹ زوقار، سميرة طالب. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزئية: معايير دولية وممارسات مهنية. المرجع السابق. ص. ص. 98-99.

² المرجع نفسه. ص. ص. 85-86.

على المقيم أن يعمل مع كل هؤلاء الشركاء. حسب هذه المقاربة تعتمد البحوث في التقييم على دراسة الفعالية من منظور أو وجهة نظر المستفيد، ولهذا لا بد أن تصب الجهود والأعمال على المستعملين أو بتعبير أصح وأدق على احتياجات وميولات وتوجهات رواد المكتبة بإختلاف أنواعهم وطبائعهم.

من خلال هذه المقاربات تم تحديد أهم التوجهات التي يمكن من خلالها التعامل مع عملية التقييم، وما يمكن ملاحظته أيضا هو أنه يمكن إستخدام والجمع بين هذه المقاربات في نفس الوقت، فيمكن الإعتماد على خبراء خارجيين من أجل التقييم من خلال الأهداف أو بمعنى آخر من أجل قياس درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المكتبة وهذا يعني أن إستعمال أو استخدام مقارنة لا ينفي ولا يلغي استخدام مقارنة أخرى، شرط أن يكون هناك تكامل بين المقاربات وأن تخدم كل منها الهدف من العملية التقييمية بطريقة علمية.

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى التقييم بالمكتبات الجامعية، حيث أضحى تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات نشاطا إجرائيا موازيا يتم داخل المكتبة أو مركز المعلومات بهدف التأكد من مدى ملائمة الأنماط الأدائية في القطاعات الوظيفية المختلفة.

وهناك عدة طرق لتقييم الأداء إذا لا توجد طريقة مثلى، لذلك فعلى المكتبة إختيار الطريقة التي تتلائم وسياستها وأهدافها وإمكانياتها ومحاولة التخفيف من عيوب ونقائص الطريقة المستعملة التي لا تخلو منها طرق التقييم.

الفصل الثاني:

المعايير الموحدة بالمكتبات الجامعية

تمهيد الفصل:

شهدت مؤسسات المعلومات والخدمات إهتماما واسعا، وتطورت بشكل واضح في مجال تسيير خدماتها لاسيما خلال العقود الأخيرة الأمر الذي أدى بالمؤسسات المعلوماتية وبصفة حتمية أن تتماشى مع هذه التغيرات لكي يكون بإمكانها البقاء وتحقيق أهدافها.

وفي ظل مواكبة هذه التطورات في مجال المكتبات والمعلومات والإرتقاء بمقومات عملها من عمليات وأنظمة وأدوات وأفراد وخدمات ووظائف وغيرها ... برز الإهتمام جليا بالتقييم في هذا المجال، من خلال التظاهرات العلمية التي تمت حول هذا الموضوع والتي أكدت على ضرورة وضع معايير ومؤشرات تتماشى والأهداف المسطرة.

حيث تضاعفت قيمة وأهمية تواجد هذه المعايير المرشدة، حيث لا يقتصر الهدف منها على الإستفادة والإسترشاد والتطبيق في مكتبة ما، بل يتعدى ذلك إلى محاولة جعلها أساسا لإنشاء وأداء وتقويم مجموعة من المكتبات أو مراكز المعلومات.

1.2. مفهوم المعيار:

• المعيار لغة:

النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة إكتمال أو كفاءة شيء ما.¹

المِعْيَارُ (في الفلسفة): نموذجٌ مَتَحَقَّقٌ أو مُتَصَوِّرٌ لما ينبغي أن يكون عليه الشيء؛ مقياسٌ يُقاسُ به غيره للحكم والتَّقييم. قيمة ثابتة يتم على أساسها تحديد قيمة متغير مستقل.²

¹ زايد، يسرية عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. الرجوع السابق. ص. 28.

² قاموس المعاني. متاح على:

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A7%D8%B1/> . (تاريخ الإطلاع:

(2020/02/25).

• المعيار اصطلاحاً:

يعرف معجم الجمعية الأمريكية للمكتبات المعيار على أنه: مقياس تخضع له خدمات وبرامج المكتبة ويحدد بواسطة مؤسسات مهنية معتمدة أو هيئات حكومية وهذا المعيار يعكس بوضوح "الحد الأدنى" أو "القدر المثالي" كمقياس كمي أو نوعي أو كمقياس للأداء المتوقع أو للإنجازات المحققة في المكتبة.¹

حسب تعريف Dico.fr:

la norme est un "document établi par consensus et approuvé par un organisme de normalisation reconnu"²

المعيار هو: وثيقة تم إعدادها بتوافق الآراء وتمت الموافقة عليها من قبل هيئة تقييس معترف بها.

كما يمكن تعريف المعايير الموحدة أو ما يعرف بالمواصفات القياسية على أنها هي وثائق تهدف إلى تحديد وإقرار المواصفات الكمية والنوعية والإجرائية التي ينبغي الإلتزام بها في تصنيع معين أو في تنفيذ عمل معين.³

يعرف المعيار العربي الموحد المعيار على أنه: إجراءات نموذجية للأداء ومقاييس للتقويم وإرشادات باعثة ومحركة للتطوير والتحسين من أجل المستقبل كما انها أدوات مساعدة في اتخاذ القرارات وأداء الأعمال من قبل الأفراد العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات أنفسهم والإدارة المشرفة التي تتواجد بها مثل هذه الخدمات المكتبية والمعلوماتية وغالبا ما توضع هذه المعايير بواسطة الهيئات المهنية أو الجهات الحكومية المعترف بها.⁴

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف المعيار إجرائيا بأنه مجموع الأسس او القواعد او الإرشادات او التعليمات التي من خلالها يتم مقارنة الأداء الفعلي للمكتبة بما هو محدد في المعايير المهنية الموضوعة لتحديد نقاط

¹ فرحات، ثناء إبراهيم. المرجع السابق. ص. 158.

² DIOUF , Antonin Benoît . NORMES ET STANDARDS POUR LA DESCRIPTION ET L'ACCÈS AUX RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DANS LES BIBLIOTHÈQUES: Approche classique et "moderne" [en ligne]. Sénégal : Bladen voor documentaire, 2009. p. 27. Format PDF. Disponible sur : https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-4_Diouf.pdf .(Consulté le : 2020/03/25).

³ فراج، عبد الرحمان. مصادر المعلومات المتاحة على الأنترنت. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات [على الخط]. 2002، مج. 9، ع. 18. ص. 181. متاح في: <https://books.google.dz/books?> (تاريخ الإطلاع: 2020/03/10).

⁴ يونس، عبد الرزاق مصطفى، عليان، ربيعي مصطفى، أبو جمعة، عبد المجيد. المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013، ص. 14.

القوة في ممارسات هذه الأخيرة ومعالجة نقاط الضعف بهدف الإرتقاء بخدمات المكتبات وأدائها من أجل تحقيق التميز والجودة.

2.2. تطور مفهوم المعيار:

ظهرت بعد الحرب العالمية الثانية مجموعة من الأساليب والطرق الحديثة لدراسة أنماط العمل وتحليل عناصره، بهدف الارتفاع بمستوى الأداء وكما والمعايير الموحدة أحد هذه الأساليب.¹

ولقد بدأ استخدام كلمة معايير (Standards) في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية القرن التاسع عشر وعلى وجه التحديد عام 1894، وذلك حينما تبنت (جامعة ولاية نيويورك)، عبارة "الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات الكبرى" "Minimum Requirement for Proper Library Standards" وبذلك فإن قطاع المكتبات والمعلومات يعد من المجالات (القطاعات) الحديثة نسبياً التي إمتدت إليها يد التقييس بمستواه الرسمي على أيدي هيئات التقييم القومية والدولية المخولة بهذه المهمة.

وخلال القرن العشرين زاد استخدام المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات وخاصة بعد إنشاء وظهور الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات مثل جمعية المكتبات البريطانية (LA)، الاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق (FID)، جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، وجميع هذه الهيئات كان لها دور بارز في تقنين ووضع المعايير المختلفة لتنظيم وتوحيد العمل في مجال المكتبات والمعلومات.

وبعد إنشاء الجمعيات الوطنية وبدأت في إصدار معايير خاصة بها لتنظيم العمل بمكتباتها ومراكز معلوماتها أو تتبنى المعايير العالمية بحذافيرها أو تتبنى من هذه المعايير ما يناسب مكتباتها وظروفها، وإستخدمت معايير الأداء لمعرفة نقاط القوة والضعف في الأداء والمساعدة على إتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية وذلك بتطوير العمل.²

¹ ودبعة، ماضي. تفعيل تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الجزئية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية للشرق الجزائري. دكتوراه، أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري، 2016. ص. 230.

² معتوق، خالد بن سليمان. متطلبات أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية في ظل البيئة الرقمية: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات [على الخط]. 2008، مج. 15، ع. 30. ص. 180-181. متاح في: <https://books.google.dz/books?id=TnAmDwAAQBAJ&pg=PT175&dq> (تاريخ الإطلاع: 2020/03/14).

3.2. أهداف المعايير الموحدة:

مما لا شك فيه أن دخول المعايير الموحدة إلى مجال المكتبات والتوثيق والمعلومات قد حقق كثيرا من الوفرة في الوقت والجهد والموارد والطاقة البشرية، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها في:

- تسهيل عملية التبادل الدولي، ونقل المعلومات والخبرة بين المكتبات.
- تحقيق المزيد من التبسيط في الإجراءات والممارسات.
- إخراج الخدمات على درجة أو أسس عالية من الكفاءة.
- التوحيد والتجانس في مخرجات العمليات الفنية.¹

4.2. أنواع المعايير الموحدة:

للمعايير أنواع متعددة منها:

1.4.2. معايير كمية: تتعلق بكمية العمل الذي ينبغي أن ينجزه الفرد في فترة زمنية محددة.

2.4.2. معايير نوعية: تتعلق بوضع مواصفات لدرجة نوع الأداء المطلوب وبهذا يكون التركيز هنا على صحة العمل ودقته.

3.4.2. معايير كمية نوعية: وتتعلق بكل من كمية العمل الذي ينبغي أن ينجزه الفرد في فترة زمنية محددة ودقة وصحة العمل في نفس الوقت.

4.4.2. معايير التكلفة: تتعلق بتكلفة الموارد والأجهزة والآلات والتكاليف الخاصة بالإعلان والدعاية وغيرها.

5.4.2. معايير زمنية: تتعلق بمجالات غير ملموسة من أمثلتها: زيادة درجة إخلاص الأفراد العاملين في المنظمة وولائهم لها.²

¹ زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص. 102.

² عطوي، نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة [على الخط]. مذكرة ماجستير، جودة التربية والتكوين: جامعة باتنة، 2016/2015. ص. 85. متاح في: http://theses.univ-batna.dz/index.php/theses-en-ligne/doc_download/5002 (تاريخ الإطلاع: 2020/07/15).

5.2. أنماط وأشكال المعايير الموحدة:

تتخذ المعايير الموحدة عدة أشكال يمكن تصنيفها في الفئات التالية :

1.5.2. القواعد **Rules** : وهي مجموعة من القواعد التي ينبغي إتباعها عند ممارسة إحدى العمليات الفنية وذلك مثل قواعد الفهرسة والقواعد الخاصة باختصارات العناوين. وهذه القواعد في الأغلب الأعم لها صفة الإلزام القانوني، حيث أن إجراء العمليات الفنية بالذات دون إتباع قواعد محددة يصبح ضرباً من المستحيل.

2.5.2. التقنيات الدولية **International Codes**: حينما تتجاوز القواعد نطاق المكتبة الفردية داخل البلد، إلى نطاق إقليمي أو دولي فإنها في هذه الحالة تصبح تقنيات، حيث توضع أساساً من جانب الهيئات الدولية مثل سلسلة التقنيات التي أصدرتها (IFLA): في الفهرسة الوصفية.

3.5.2. الأنماط التنفيذية **Performance Standards** : وهي تلك المعايير التي تعين الحد الأدنى أو المتوسط لما هو مطلوب في جوانب معينة مثل الأثاث أو المبنى أو المجموعات وقد يطلق عليها في بعض الأحيان تقنيات الممارسة مثل :

Iso - 1953- 1960 Code of practice relating elements in the design for library building.

4.5.2. القوائم **Lists** : وتتضمن القوائم مواداً جاهزة للعمل وذلك مثل قوائم تقنيات أسماء الدول، وتقنيات أسماء اللغات وكذلك قوائم إختصارات عناوين الدوريات، وقوائم رؤوس الموضوعات...إلخ.

5.5.2. الإرشادات **Directives** : وتضم هذه النوعية مجموعة الإرشادات التي يمكن الإسترشاد بها من جانب الأفراد أو الهيئات عند أداء عمل ما، وأبرز الأمثلة على ذلك: الإرشادات الخاصة بعمليات الإستخلاص والتكشيف أو التحليل الموضوعي.¹

6.2. نماذج لمعايير تقييم المكتبات الجامعية:

وفي إطار الجهود الدولية، لابد لنا من مراجعة سريعة للمواصفات الدولية لقياس وتقييم أداء المكتبات كون مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات تقع في نفس الإطار:

¹ زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 102- 103.

1.6.2. مؤشرات المنظمة الدولية للمواصفات (ISO):

المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) أحرف مختصرة لـ International Standard Organisation وتعني المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس وهي منظمة تهتم ببناء المواصفات والمقاييس الدولية في عدة مجالات مختلفة مثل الشبكات والاتصالات والحواسيب.¹

ظهرت منظمة الإيزو بعد إجتماع عقد في لندن بحضور ممثلي 25 دولة في 14 أكتوبر 1946م حيث بدأت هذه الأخيرة العمل رسميا في 23 أكتوبر 1947. إن فكرة توحيد المعايير على المستوى العالمي بدأت في الميدان الإلكتروني سنة 1906م، تلتها بعد ذلك الفيدرالية العالمية للجمعيات الوطنية للتقييس ISO سنة 1926م، وبعد إيقاف أعمالها سنة 1942 تم إستخلافها بلجنة التنسيق والتقييس التابعة للأمم المتحدة UNSCO، ومن بين المنظمات العالمية للجودة الأخرى نذكر الإتحاد الياباني للمهندسين والعلميين JUSE الذي تأسس سنة 1946، المنظمة الأوروبية للجودة EOQC والتي تأسست سنة 1957.²

حيث قامت المنظمة بجهود إستثنائية في تطوير وإصدار مجموعة من المواصفات الدولية تخدم قياس وتقييم أداء المكتبات حيث أنها تحمل الصفة الدولية وتطبق في جميع دول العالم ولجميع أنواع المكتبات وتاليا مجموعة المواصفات الرئيسية ذات العلاقة وهي:

- إيزوا 2013:2789 الإحصاءات الدولية للمكتبات حيث أنها تحدد قواعد محددة حول المجموعات والتقارير الإحصائية، وتشجع على الممارسات الجيدة لإستخدام الإحصاءات لإدارة المكتبة وخدمات المعلومات.
- إيزوا 2014:11620 مؤشرات أداء المكتبات: حيث أنها تضم مجموعة معتبرة ومقبولة ومتاحة من مؤشرات أداء المكتبات تنطبق على جميع أنواع المكتبات، تحتوي على وصف موجز لمؤشرات الأداء وكيفية جمع وتحليل البيانات اللازمة لذلك حيث تم تصنيف المؤشر إلى أربعة مناظير على مبدأ بطاقة الأداء المتوازن للمكتبات.

¹ قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي = Englis- Arabic. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص. 172.

² السعيد، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاس الإدراكات والتوقعات [على الخط]. مذكرة دكتوراه، إعلام علي وتقني. جامعة قسنطينة، 2006. ص. 103. متاح في: <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ABOU2136.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/07/19).

- 3/إيزو/ ت.ف. 28118: 2009 مؤشرات أداء المكتبات الوطنية : حيث أنها تضم مؤشرات أداء تخدم مجالات عمل المكتبات الوطنية حيث أن لها وظائف تختلف عن بقية المكتبات الأخرى مثل الإيداع القانوني والبيبليوغرافيا الوطنية وغيرها لذلك تم تصنيف مؤشرات الأداء إلى 9 أقسام.
- 4/إيزو 16439:2014 طرق وإجراءات لتقييم أثر المكتبات : وهي المواصفة الأحدث والأعلى من ناحية التقييم، تهدف لتقييم أثر المكتبات لغايات التخطيط الإستراتيجي وإدارة الجودة الداخلية للمكتبات، وتروج لدور وقيمة المكتبات في التعلم، والبحث والتعليم، والثقافة والحياة الإجتماعية والإقتصادية، وتخدم القرارات العليا لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمكتبات من خلال أثر المكتبات على الأفراد والمؤسسات والمجتمع بشكل عام.¹

2.6.2. الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA :

هو إتحاد مستقل دولي يضم الجمعيات غير الحكومية، أنشئ بهدف تنمية التعاون في مجالات المكتبات والبيبليوغرافيا، كذلك القيام بالبحوث والدراسات وتقديم الإقتراحات والتوصيات الخاصة بالعلاقات الدولية لجمعيات المكتبات، تأسس الإتحاد سنة 1927م حيث أخذ في البداية إسم اللجنة الدولية للمكتبات والبيبليوغرافيا إلى غاية سنة 1929م وأين سمي بإسمه الذي يعرف به الآن ويصدر الإتحاد عدة مطبوعات بهدف تنمية وتنشيط التقنين والتعاون الدولي.

ولقد أولى الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمؤسسات إهتماما كبيرا لمجال التقنين حيث قام بتطوير مجموعة من التوجهات لقياس أداء المكتبات الجامعية ولقد تضمنت هذه التوجهات سبعة عشر مؤتمرا أختيرت بالتركيز على ما يمكن تطبيقه على أساس دولي للمكتبات الأكاديمية ويرتكز هذا العمل على قياس فعالية المكتبات فهو بمثابة وثيقة أو دليل لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية.²

¹ أبو عيد، عماد محمد. مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية. **Cybraians journal** [على الخط]. 2018، ع 52. ص. ص.

8-7. متاح في: http://journal.cybrarians.info/images/052/Cybrarians_Journal_052_Papers_06.pdf (تاريخ الإطلاع:

(2020/03/20).

² السعيد، بوعافية. المرجع السابق. ص. 105.

كما أثمرت جهودها بإنتاج دليل يتضمن مجموع مؤشرات تقييم جودة الأداء أعتمد فيه على تعريفها إضافة إلى مجموع أمثلة تطبيقية للتوضيح، يتضمن الدليل أربعون مؤشرا، أضيف لها بعد ذلك مؤشرات أخرى تتعلق بالموارد الإلكترونية وأصبح الدليل موجهًا لكل المكتبات بينما كان يقتصر سابقا على المكتبات الأكاديمية.¹

3.6.2. معايير الإتحاد العربي الموحد للمكتبات والمعلومات (إعلم):

أما الجهود العربية في هذا المجال تسجل للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قيامه وإضطراره بمسؤولياته المهنية من حيث تطوير عمل المكتبات على إمتداد الوطن العربي، حيث قام الإتحاد بإصدار سلسلة من الأدلة والمعايير المهنية ولأول مرة منذ تأسيسه شملت هذه الأدلة والمعايير مجموعة متنوعة منها: المعيار العربي الموحد للوعي المعلوماتي، المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، والمعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم، والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، ومعايير إعلم لإعتماد برامج التدريب في المكتبات، وأخلاقيات المعلومات، كما قام بتخصيص المؤتمر السنوي الخامس والعشرين للإتحاد حول " موضوع معايير جودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات " والذي عقد في تونس في الفترة ما بين 28-30 أكتوبر 2014.

وقد سبق ذلك في نوفمبر تشرين الثاني من العام 2013 نشر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، كتابه تحت عنوان " مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية.²

7.2. مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية:

حيث أن مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات الجامعية هو موضوع هذه الدراسة والذي سنتطرق إليه من خلال هذه المؤشرات التالية:

¹ زيات، ليليا. قراءة تحليلية لمعيار (iso11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014. تونس: دار الكتب الوطنية. ص.636. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/06/04).

² أبو علي، عماد محمد. المرجع السابق. ص.8.

1.7.2. مؤشر التنظيم الإداري والمالي:¹

يمثل الجدول الموالي مؤشر التنظيم الإداري والمالي، يتكون من العناصر الفرعية التالية:

الجدول رقم (01): مؤشر التنظيم الإداري والمالي²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
التخطيط		
لائحة مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابع لها المؤسسة، إشتراك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة، يتم تحديثها وفق مراحل تطور ونمو المكتبة، متاحة على موقع المكتبة على الأنترنت.	لائحة المكتبة	1 التنظيم الإداري والمالي
تمت صياغتها وفق الشروط المتعارف عليها: الإرتباط بالرسالة والرؤية المستقبلية. العملية والواقعية. التحدي - القابلية للقياس - الجدولة الزمنية - التوازن - المسائلة - الشمولية.	الأهداف	
تتوافق وأهداف الجامعة الأم - تواكب التطورات والتحديات.	أهداف إستراتيجية	
تصاغ بشكل عام وشامل حول النتائج المطلوب تحقيقها. تضعها الإدارة العليا على مستوى المنظمة ككل. طويلة الأجل وغير محددة النهاية.	أهداف تكتيكية	
يشارك في صياغتها الإدارة العليا والإدارة الوسطى. تصاغ على مستوى الإدارات. متوسطة الأجل ولها نهايات محددة. أكثر تحديدا من الأهداف الإستراتيجية وتشتق منها. تمثل الوسائل التي تحقق الأهداف الإستراتيجية.		

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، بسرية عبد الحليم . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جدة: الإتحاد العربي

للمكتبات والمعلومات (إعلم)، 2013. ص.ص. 57-64.

² من إعداد الطالبتين.

<p>أهداف تشغيلية</p> <p>يشارك في صياغتها الإدارة الوسطى والإشرافية. تصاغ على مستوى الأقسام والوحدات والأفراد. أكثر تفصيلاً وتحديداً من الأهداف التكتيكية. قصيرة الأجل وتمثل وسائل وأساليب تحقيق الأهداف التكتيكية.</p>			
<p>الخطط الموضوعة</p> <p>على مستوى المؤسسة ككل: خطط طويلة الأجل / خطط قصيرة الأجل. على مستوى الإدارات أو الوحدات الفرعية: خطط طويلة الأجل / خطط قصيرة الأجل / التخطيط الإستراتيجي.</p>			
<p>الرؤية</p> <p>مسجلة ومعتمدة، معلنه في المباني.</p>			
<p>الرسالة</p> <p>مسجلة ومعتمدة، معلنه في المباني، معلنه على موقع المكتبة</p>			
<p>التحليل البيئي سوات SWOT</p> <p>يعتمد على نتائج التحليل البيئي في وضع الخطط الإستراتيجية. إمام تام بنقاط القوة والضعف داخل المكتبة. الممام تام بالفرص والتحديات في البيئة الخارجية للمكتبة.</p>			
التنظيم			
<p>الهيكل التنظيمي المعمول به</p> <p>(المواكب لكافة التعديلات والإستحداثات): معلن في المباني. معلن على موقع المكتبة على الأنترنت.</p>			
<p>التوظيف</p> <p>الإحتفاظ بالتوصيف الوظيفي. شفافية إجراءات التوظيف. سياسة للتوظيف توضح الإحتياج المستقبلي للعمل. نظام لإدارة بيانات العاملين (التعيين والتدريب والإجازات...). برنامج للتدريب وتنمية المهارات البشرية.</p>			
<p>التوجيه</p> <p>القيادة الرشيدة وتحلي المديرين بسمات القادة. نظام للتحفيز الجيد للعاملين. شبكة للاتصالات الفعالة في الداخل والخارج.</p>			

<p>نظام للرقابة وقياس الأداء/ تقييم شهري أو بمعدلات أقل من السنوي على مستوى العاملين بالمكتبة ككل/ تقييم سنوي على مستوى العاملين بالمكتبة.</p>	<p>الرقابة</p>		
<p>ميزانية سنوية للمكتبة شاملة لكافة أوجه الصرف. نظام للإدارة المالية مرتبط بنظام الجامعة. يرتبط النظام المالي بالناشرين والموزعين وغيرهم. تتلقى المنح والهبات والمساعدات المالية.</p>	<p>التمويل</p>		
<p>إدارة لتسويق المكتبة وخدماتها. خطة إستراتيجية للتسويق.</p>	<p>التسويق</p>		
<p>إدارة الجودة بالمكتبة. الحصول على شهادة الجودة ISO9001. توافر المبادئ الثمانية للجودة في المكتبة: التركيز على العملاء، القيادة، مشاركة العاملين، مفهوم العملية، مفهوم الإدارة، التحسين المستمر القرارات المبنية على حقائق، المصالح المشتركة مع الموردين.</p>	<p>ضبط الجودة</p>		
<p>إدارة لأمن المنشأة من الداخل والخارج. إدارة لأمن الأفراد داخل المكتبة. إدارة لأمن الأنظمة والتجهيزات. إدارة لأمن المجموعات. إدارة لأمن المعلومات المحتفظ بها.</p>	<p>الأمن</p>		

2.7.2. العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية:¹

يمثل الجدول الموالي التفاصيل ذات العلاقة:

الجدول رقم (02): مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
أن يطلع العاملين بها بصفة دائمة على أنشطة ومطبوعات الأقسام وجماعات الإهتمام الآتية: الأقسام: المكتبات الأكاديمية والبحثية، الإقتناء وتنمية المقتنيات، التعليم والتدريب، تكنولوجيا المعلومات، الإدارة والتسويق.... إلخ. جماعات الإهتمام: تعليم علم المكتبات والمعلومات في الدول النامية. تحديد الهوية بإستخدام ترددات الراديو.	عضوية الإيفلا	2 العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية
الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات إعلم. الإتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات. الإتحاد العربي للناشرين. الإتحاد العربي للنشر الإلكتروني.	عضوية الإتحادات الإقليمية	
تتعاون المكتبات الجامعية مع المكتبات المناصرة والتكتلات والشبكات، أن تشارك في البرامج التعاونية التي تساعد في تحقيق أهدافها وتعزيز مواردها.	إقامة التحالفات	

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 64-66.

² من إعداد الطالبتين.

3.7.2. تصميم المباني وتوزيع المساحات:¹

يبين الجدول الموالي المؤشرات الفرعية ذات العلاقة:

الجدول رقم (03): مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
<p>للمكتبة الجامعية مبنى مستقل للإستخدام الحصري للمكتبة والأنشطة الأخرى المتعلقة بها يتوفر في موقع المكتبة الجامعية الشروط الآتية:</p> <p>سهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين، ترجلاً أو من خلال وسيلة نقل عامة / التمركز في وسط المحيط الجامعي / البعد عن أماكن الضوضاء / إمكانية التوسع مستقبلاً / البعد عن أماكن المخاطر الطبيعية كالعواصف.</p>	الموقع والتصميم الداخلي	3
<p>تقام المكتبة على مساحة مناسبة وآمنة لأغراض الدراسة والبحث والتعليم وكافية لتلبية إحتياجات المستفيدين والمجموعات والعاملين.</p> <p>يؤخذ في الإعتبار عند تحديد مساحة المكتبة المحددات التالية:</p> <p>حجم وطبيعة المقتنيات / نوعية التخزين والترفيف - سياسة إستخدام المجموعات - نوعية الخدمات المقدمة - أنشطة المستفيدين داخل المكتبة - عدد العاملين - عدد المستفيدين - حجم النمو المتوقع / نوعية التسهيلات اللوجستية.</p>	توزيع المساحات	

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 67-93.

² من إعداد الطالبان.

<p>تخصص المساحة الإستخدامية الصافية مساحات الوظائف الرئيسية الآتية:</p> <p>خدمات المستفيدين: وتتضمن مساحات للقراءة والدراسة والإعارة وتوصيل الوثائق والمراجع ونقاط المعلومات، وتدريب المستفيدين... إلخ والرفوف المفتوحة كجزء متكامل مع مساحات خدمات المستفيدين، ومناطق للراحة والتواصل الإجتماعي.</p> <p>العمليات المكتبية: وتشمل المعالجة الفنية للأوعية والتجليد والإستنساخ، والتحسيب... إلخ</p> <p>خزن المجموعات: ويشمل ذلك جميع المناطق المخصصة أساسا لعرض وخزن المواد سواء أكان مفتوحا أو مغلقا.</p> <p>الأحداث والمعارض: مثل مناطق/قاعات</p> <p>وتشمل المساحة الإستخدامية: منطقة المداخل، منطقة المستفيدين، القراءة والإطلاع، خلوات بحثية ومقصورات، الدراسة الجماعية، الإستشارات السريعة، التدريب، التعلم والتدريس، الراحة والإسترخاء، الإستنساخ، دورات المياه، منطقة الإعارة، منطقة خدمة المراجع والمعلومات، أماكن الخدمات الخاصة، منطقة المجموعات، منطقة المعارض والأحداث، منطقة العاملين والعمليات الفنية، مكاتب العاملين، المنطقة الخارجية.</p>	<p>المساحة الإستخدامية</p>		
<p>شروط التخزين: تختلف درجات الحرارة ونسبة الرطوبة المطلوبة حسب شكل المواد (ورقي، ميكروفيلم، شرائط مغناطيسية... إلخ). كما تختلف حسب حالة الحفظ طويل الأجل الذي يتطلب وجهات حرارة منخفضة، تصل إلى 2 درجة مئوية)، لذا ينبغي أن يؤخذ ذلك في الإعتبار.</p>	<p>القضايا الفنية للمبنى</p>		

<p>الحرارة: يراعى بالنسبة لمجموعات المكتبة الورقية أن تكون درجة الحرارة ما بين 14-18 درجة مئوية ويراعى استخدام أجهزة التكييف للحفاظ على درجات الحرارة المطلوبة.</p> <p>الرطوبة: يراعى أن تكون نسبة الرطوبة ما بين 35-50 على أن تصل في أقصى الحالات إلى 50-60 ويمكن استخدام أجهزة الجفاف التي تزيل الرطوبة.</p>			
<p>الجمع بين الإضاءة الطبيعية والإضاءة الصناعية، مع تجنب دخول ضوء الشمس المباشر على المجموعات والمناضد والرفوف، وأجهزة الكمبيوتر، حيث ينبغي ألا يسقط الضوء الطبيعي مباشرة على شاشات الكمبيوتر، كما يجب ألا ينعكس الضوء الصناعي عليها أيضاً لذا يراعى أن يكون مصدر الضوء من خلفها. / الجمع بين الإضاءة الصناعية المباشرة وغير المباشرة، حيث تصلح الإضاءة المباشرة لأماكن عمل الموظفين، وقاعات الاجتماعات والأنشطة، بين تصلح الإضاءة غير المباشرة لغرف الكمبيوتر. / طلاء أسطح التجهيزات كالمناضد بطلاء مائي غير لامع منعا لانعكاس الضوء، كما يمكن استخدام الستائر لحجب أشعة الشمس.</p>	<p>الضوء والإضاءة</p>		
<p>تكسية الأرضيات بخامات تقلل من الضوضاء التي يمكن أن تحدث نتيجة السير عليها، ويفضل استخدام أغشية الأرضيات المرنة. تكسية مناطق خدمات المستفيدين، وقاعات الإستماع، الاجتماعات، والمكاتب من الجرانيت أو الرخام.</p>	<p>الأرضيات</p>		
<p>التهوية الجيدة في المخازن، والقاعات بحيث يتخلل الهواء جميع أرجاء المكان/ قد تكون التهوية الطبيعية غير كافية في حد ذاتها، لذا يراعى اللجوء إلى التهوية الصناعية.</p>	<p>التهوية</p>		
<p>مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل : dba</p>	<p>المستويات الصوتية</p>		

<p>في قاعات الإطلاع، والتدريب، والاجتماعات، والمخازن المفتوحة والمكاتب.</p>			
<p>طلاء الأسقف بمواد ماصة لتقليل زمن صدى الصوت / استخدام الأسقف الجبسية المعلقة لأنها مقاومة للحريق والرطوبة، ولا تساعد على نمو البكتيريا.</p>	<p>الأسقف</p>		
<p>أن يكون الأثاث المكتبي مناسباً لمجموعات المكتبة، واستخدام المستفيدين والعاملين بالمكتبة. / وجود عدد كافي من المقاعد وأن يكون جذاباً ومريحاً / توفر التجهيزات الضرورية اللازمة لإتاحة المعلومات على أن تدار التجهيزات بطريقة فعالة.</p>	<p>الأثاث والتجهيزات</p>		
<p>مشكلات التي تتعلق بمساحة المبنى: تزايد أعداد المستفيدين، تزايد حجم المجموعات، الحاجة إلى تقديم خدمات جديدة بالمكتبة، تغييرات تنظيمية بالمكتبة، تغيير في رسالة المكتبة وأهدافها، دمار أو خلل في المبنى القديم.. إلخ/ الخيارات الثلاثة للحلول: بناء مبنى جديد ، تحديد أو توسيع ، تحويل مبنى آخر إلى مكتبة.</p>	<p>التخطيط لمباني المكتبات</p>		

4.7.2. أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات¹:

يمثل الجدول الموالي المؤشرات الفرعية التي تنتهي لمؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات

الجدول رقم (04): مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
<p>سياسة ولائحة الوقاية من مكافحة الحوادث والكوارث والأزمات.</p> <p>إنشاء وحدة بالمكتبة تحت مسمى وحدة إدارة الأزمات، والكوارث، والأخطار.</p> <p>تحديث السياسة بصفة مستمرة.</p> <p>قيام المكتبة بمراعاة تعليمات الأمن والسلامة الصادرة عن الجهات المختصة داخل الدولة مثل لوائح شروط السلامة والوقاية من الحرائق وذلك أثناء عملية التخطيط للمبنى.</p>	<p>أمن المبنى</p>	<p>4</p>
<p>وجود بوابة أمن إلكترونية مركزية يمر من خلالها جميع المستفيدين والعاملين بالمكتبة عند الدخول إلى أو الخروج من المكتبة.</p> <p>وجود نظم أمن إلكترونية في مخارج المخازن، وقاعات الإطلاع والقراءة المفتوحة للمستفيدين.</p> <p>يراعى عند تصميم المكتبة تمكين العاملين من الإشراف على القاعات وسهولة مراقبتها.</p> <p>عدم السماح للمستفيدين بالدخول إلى المكتبة بالحقائب والمعاطف حتى يمكن التقليل من احتمالات سرقة المجموعات.</p>		

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 94-99.

² من إعداد الطالبان.

<p>توفير الحماية الإيجابية ضد الحريق التي تشمل على جميع الوسائل أو الطرق التي تمنع إندلاع الحرائق خاصة في المناطق القابلة للإشتعال.</p> <p>التقليل من التركيبات الكهربائية الغير ضرورية.</p> <p>إستخدام الحوائط المقاومة للحريق.</p> <p>إطفاء المصابيح ليلا.</p> <p>إستخدام الأبواب المقاومة للحريق كلما أمكن ذلك.</p> <p>تصميم الهيكل الإنشائي للمبنى والحوائط الخارجية من مواد مقاومة للحريق.</p> <p>تدريب العاملين بالمكتبة بصفة عامة، وفريق إدارة الكوارث والأزمات بصفة خاصة على إستخدام أجهزة مقاومة للحريق.</p>	<p>أنظمة مكافحة الحرائق</p>		
---	-------------------------------------	--	--

5.7.2. بناء المجموعات وتنميتها¹

يمثل الجدول الموالي التفاصيل المتعلقة بمؤشر بناء المجموعات وتنميتها

الجدول رقم (05): مؤشر بناء المجموعات وتنميتها²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
تحديد مصادر الإختيار والتزويد ولغات المصادر والحد الأعلى لأسعارها وأشكالها، تحتوي على محددات القبول أو رفض الهدايا طبقا لسياسة الجامعة أو المكتبة. / تحدد سياسات التبادل بالمصادر مع المؤسسات الأخرى / يتوفر عند مسؤولي الإختيار كل الأدوات والقوائم وفهارس الناشرين التي تساعدهم على أداء عملهم/ يحتفظ القسم أو الإدارة بسجل خاص سواء ورقي أو إلكتروني بكل نوع من أنواع المصادر التي تشكل المصادر الخاصة.	معايير الإختيار والتزويد	5
يتم جرد المجموعات بصفة دورية / يتوفر سجل ورقي أو إلكتروني بكل الوثائق التالفة والوثائق المفقودة / تنظيم جولات مستمرة بين الرفوف سواء في القاعات أو المخازن لإكتشاف الوثائق التالفة.	معايير الجرد	
وجود سياسة مكتوبة وموثقة ومعتمدة لإستبعاد الوثائق. تحتوي هذه السياسة على معيار موضوعي تخصصي لإستبعاد الوثائق في تخصصات لم تعد الجامعة تقدم بها برامج. يتتبع مسؤولو الإستبعاد الإعارة الداخلية والخارجية لمعرفة الوثائق التي لم تطلب في فترة معينة لإستبعادها.	معايير الإستبعاد	

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص. 100-105.

² من إعداد الطالبتان.

6.7.2. أنظمة الإجراءات الفنية:¹

يعطي الجدول الموالي المؤشرات الفرعية لأنظمة الإجراءات الفنية.

الجدول رقم (06): مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
<p>إتاحة الأدوات الإسترجاعية لكل أنواع المستخدمين المؤهلين ويفضل أن إنتاج هذه الأدوات على الشبكة الداخلية للمكتبة وشبكة الجامعة والشبكة الدولية. إعداد فهرس لكل المجموعات من مصادر المعلومات بالوحدات التابعة للجامعة أقسام، كليات، مراكز البحوث. إعداد أدوات إسترجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة.</p>	<p>الأدوات الإسترجاعية</p>	<p>6</p> <p>أنظمة الإجراءات الفنية</p>
<p>توفير كافة أدوات العمل (قواعد الفهرسة، خطط تصنيف، قواعد تكشيف، قواعد الإستخلاص، مصادر الضبط الإستنادي...) لكل العاملين في الإعداد الفني وبنسخ كافيًا لحجم وطبيعة العمل المطلوب. توفير مساحة كافيًا لعمل كل مفهرس. إعداد دليل عمل بالخطوات التي ينبغي أن يتخذها كل مفهرس يحدد خطوات العمل والمعايير المستخدمة.</p>	<p>مساحات العمل الفني وتجهيزاته</p>	

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 105-107.

² من إعداد الطالبتان.

7.7.2. النظم الآلية¹

يمثل الجدول الموالي المؤشرات الفرعية للنظم الآلية.

الجدول رقم (07): مؤشر النظم الآلية²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
نظام عالمي، نظام متكامل يخدم كافة وظائف المكتبة وخدماتها. نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة المكتبات. تم تدريب العاملين على تشغيله. فريق عمل للصيانة. منظومة وسياسة للتقييم والترقية.	مواصفات نظم إدارة المكتبة	7 النظم الآلية
النظام الفرعي للتزويد. النظام الفرعي لضبط الدوريات، النظام الفرعي للفهرسة. النظام الفرعي لإدارة المجموعات الإلكترونية.	النظم الفرعية المكونة للنظام	
نظام عالمي يخدم كافة إدارات المكتبة. نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة الأرشيفات ودورة المستندات. نظام متوافق مع كافة بروتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة.	نظم الأرشيف الإلكتروني	
نظام إدارة المعلومات الإدارية للأفراد. نظام لإدارة المعلومات المالية للمكتبة. نظام لدعم إتخاذ القرار.	نظم المعلومات الإدارية	

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 107-109.

² من إعداد الطالبتان.

نظام لإدارة المعلومات والإحصائيات لنشاط المكتبة.	نظم المكتبات الرقمية		
نظام مستقل لإدارة المجموعات الرقمية. نظام فرعي يتبع إدارة المكتبة لإدارة المجموعات الرقمية. نظم مستقلة لإدارة كل نوع من أنواع المجموعات الرقمية. المخطوطات، الخرائط، الكتب، مقالات الدوريات، الرسائل الجامعية إلخ.			

8.7.2. خدمات المكتبات التقليدية¹:

يعطي الجدول التفاصيل ذات العلاقة بمؤشر خدمات المكتبات التقليدية.

الجدول رقم (08): يمثل مؤشر خدمات المكتبات التقليدية²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
تدريب الطلاب (خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى على استخدام المصادر الموجودة وعلى استخدام الأدوات الإسترجاعية المتوفرة). التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة. توفير نماذج لقياس رضا المستفيدين من خدمات الإرشاد والتوجيه تقدم لهم عند إتمام تقديم الخدمة.	خدمة الإرشاد والتوجيه	8 خدمات المكتبات التقليدية
تضع المكتبة في سياسة الخدمات شروط الإعارة من حيث نوعيات وعدد الإعارات ومدة الإعارة لكل فئة من المصادر ولكل فئة من المستفيدين. توفير العدد الكافي من العاملين في خدمة الإعارة.	خدمات الإعارة والحجز	

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 109-114.

² من إعداد الطالبان.

تحتوي أماكن الإعارة ودليل المكتبة على شرح لإجراءات ومتطلبات الإعارة تحديد أنواع المصادر التي لا تعار. وضع سياسة جزاءات التأخير في الإعارة الخارجية أو لتلف أو فقد أحد المصادر المعارة.			
--	--	--	--

9.7.2. خدمات المعلومات الرقمية:¹

يمثل الجدول الموالي المؤشرات الفرعية لخدمات المعلومات الرقمية.

الجدول رقم (09): مؤشر خدمات المعلومات الرقمية²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
خدمات الإتصال بشبكة الأنترنت على مستوى المبنى. خدمات البريد الإلكتروني لمنسوبي الجامعة تحت إدارة وإشراف المكتبة. خدمة الإعارة الداخلية للحاسبات المحمولة أو اللوحية. البحث في قواعد البيانات. البث الإنتقائي للمعلومات. الإذاعة الإلكترونية لأبرز الأخبار والأحداث بالمكتبة. المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية.	خدمات المعلومات الرقمية	9

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 115-117.

² من إعداد الطالبتان.

10.7.2. سياسة تسويق الخدمات وآلياته:¹

يمثل الجدول الموالي المؤشرات الفرعية لمؤشر سياسة تسويق الخدمات وآلياته.

الجدول رقم (10): مؤشر سياسة تسويق الخدمات وآلياته²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابعة لها المكتبة. إشتراك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة ومجتمع المستفيدين. يتم تحديثها وفق مراحل تطور ونمو المكتبة.	سياسة تسويق مرفق المعلومات	10
تتوافر إدارة أو وحدة أو قسم للتسويق التقليدي. تقتصر على فرد أو مجموعة من الأفراد.	التنظيم الإداري لنشاط التسويق	
برامج تقليدية تعتمد على الإعلانات والنشرات والكتيبات: ثابتة منذ الإفتتاح. متجددة. دورية منتظمة.	برامج وحملات دعائية	

¹ شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 117-118.

² من إعداد الطالبان.

11.7.2. الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية¹

يعطي الجدول الآتي المؤشرات الفرعية للحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية.

الجدول رقم (11): مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية²

الوصف	مؤشر الأداء	الرقم
يساهم ويدعم رسالتها في البحث والتعليم والخدمة. يخدم تسهيل الوصول الفعال للمصادر، والخدمات، والبرامج الإلكترونية للمكتبة. بث المعلومات الدقيقة والجارية أو الخدمة عن مصادر المكتبة وخدماتها.	الموقع الإلكتروني للمكتبة: الأهداف والوظائف	11
يتسم بالجاذبية والدقة والكفاءة التكنولوجية والمرونة في العرض والتقديم. الإبتعاد عن كل ما يسبب الإنزعاج للمستخدمين مثل الصفحات المليئة بالرسوم الجرافيكية التي تستغرق وقتاً طويلاً في تحميلها. توفير إصدارة بالغة أخرى غير اللغة العربية للموقع.	الموقع الإلكتروني للمكتبة: التصميم	
شعار المكتبة. عنوان أو الرأس (لتحديد هوية الصفحات). عدم تضمين صفحات الموقع لأي عناوين غير مرتبطة بموضوع الصفحة. مراعاة الدقة اللغوية والنحوية. الإلتزام بالمعيارية والتناسق من حيث حجم الحروف والمسافات بينها والخطوط المستخدمة، والخلفيات.	العناصر المعيارية التي تتضمنها صفحات الموقع الإلكتروني للمكتبة	

¹ المرجع السابق. ص.ص. 118-125.

² من إعداد الطالبان.

<p>الصفحة الرئيسية للموقع تشتمل على الموضوعات الأساسية التي يتوقعها المستخدم في صفحة البدء مثل: وسائل البحث / كيفية التواصل مع المكتبة / خريطة الموقع إلخ</p>			
<p>رؤية المكتبة أهدافها ورسالتها ، ساعات العمل / طرق التواصل مع المكتبة (الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني.... مجموعات المكتبة وأقسامها وقاعاتها / أنشطة المكتبة وآخر أخبارها وأحدث مقتنياتها. كيفية البحث في فهرس المكتبة وقواعد البيانات التي تشترك فيها. خريطة الوصول إلى المكتبة من جانب المستخدمين.</p>	<p>الصفحة التعريفية بالمكتبة</p>		
<p>يوفر الموقع رابطا يشرح كيفية التعامل مع الموقع والتجول بداخله والوصول لأي محتوياته. توفير خريطة للموقع تضم قائمة بجميع الصفحات التي يشتمل عليها الموقع مرتبة هيكليا. توفير كشاف بمحتويات الموقع. تتدرج محتويات الموقع من العام إلى الخاص بشكل منطقي، على أن تقتصر المعلومات المقدمة في الموقع ، على طبيعة الموقع و المؤسسة التي تخدمها.</p>	<p>الملاحة والتجول في الموقع</p>		
<p>معلومات تفصيلية عن مجموعات المكتبة. روابط للمناهج والمقررات الدراسية الإلكترونية بالجامعة. إمكانية تحميل / إنزال المصادر الإلكترونية. واجهة تطبيق مناسبة للبحث في فهرس المكتبة، أو في الفهارس الموحدة التي تضم مقتنيات المكتبة ضمن مقتنيات المكتبات.</p>	<p>المحتوى المتاح في المكتبة</p>		

<p>التعليم البيبليوجرافي وإستخدام المكتبة، وبرامج الوعي المعلوماتي. الإمداد بالوثائق والإعارة بين المكتبات. الإعارة (التجديد / الإرجاع / الحجز). البحث المباشر في خدمات التكشيف والإستخلاص. الحجز الإلكتروني للمواد. الحجز للدورات التدريبية. البحث في المراجع الإلكترونية.</p>	<p>الخدمات المتاحة من خلال موقع المكتبة</p>		
<p>آلية للتفاعل مع الموقع والتعليق عليه. ينبغي وجود مواقع للتواصل الإجتماعي لتبادل الآراء، والصور، ومواقع الفيديو مثل الفيسبوك ، والتويتر . على كل مكتبة تطوير إستراتيجية لتفعيل تطبيقات الشبكات الاجتماعية.</p>	<p>الخدمات المستحدثة من خلال موقع المكتبة</p>		

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى المعايير الموحدة بالمكتبات الجامعية، حيث تعتبر المعايير من أهم النشاطات التي أدرجت في مجال المكتبات والمعلومات، وقد إستطاعت أن تلعب دورا بارزا في مجال المكتبات والمعلومات. ومن خلال التفصيل في عناصر الفصل قمنا بتوضيح التطورات الحاصلة في مفهوم المعايير، أهدافها، أنماطها وأشكالها، كما تطرقنا إلى أهم المنظمات التي تهتم بعملية التقييم في المكتبات الجامعية، وأخير مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الذي تتمحور عليه دراستنا كتمهيد للفصل الميداني.

الفصل الثالث:

تقييم أداء مكتبات جامعة قسنطينة 2-

عبد الحميد مهري من خلال مؤشرات المعيار

العربي الموحد

تمهيد الفصل:

سنتطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية التي إعتدناها في دراستنا حول "واقع تطبيق المعيار العربي الموحد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري" بإعتبار هذه الإجراءات حجر الزاوية في أي دراسة علمية تتصف بالدقة والموضوعية، لأنها تعطي الدراسة أهمية كبيرة من أجل الحصول على نتائج صحيحة ودقيقة. وسيتضمن هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتمثلة في حدود الدراسة الميدانية، عينة الدراسة بعد تحديد نوعها وطرق إختيارها، وصولاً إلى أدوات جمع البيانات، تحليل البيانات، التعليق عليها وتفسيرها، والوصول إلى النتائج العامة للدراسة مروراً بالنتائج على ضوء الفرضيات لنختتمه بمقترحات الدراسة.

1.3. حدود الدراسة الميدانية:

عند إجراء دراسة ميدانية يشترط على الباحث أن يقوم بتحديد مجالات البحث التي تتكون أساسا من عناصر محورية تعتبر ركيزة أساسية للبحث والمتمثلة في الحدود الموضوعية، الجغرافية، البشرية والزمنية. تحديد هذه المجالات الثلاثة هو في الحقيقة بمثابة أدوات أساسية للتحكم في موضوع الدراسة.

1.1.3. الحدود الموضوعية:

ترتكز دراستنا على تقييم مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري بالإعتماد على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

2.1.3. الحدود الجغرافية:

إشتمل المجال الجغرافي للدراسة على مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري.

● نبذة مختصرة عن جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري:

تم إنشاء جامعة قسنطينة 2 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11-401 المؤرخ 28 نوفمبر 2011، وبموجب المقرر رقم 14/14 الصادر في 29 ذي الحجة الموافق 23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين، والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسات الجامعية فقد تمت تسمية جامعة قسنطينة 2 بإسم المجاهد المرحوم عبد الحميد مهري. تضم الجامعة أربعة كليات ومعهدين¹.

⊗ الكليات:

- كلية علم النفس وعلوم التربية.
- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
- كلية التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية.

⊗ المعاهد:

- معهد علم المكتبات والتوثيق.

¹ دليل جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري. 2016. متاح في: <https://www.univ-constantine2.dz/files/Guide%20de%20l'universit%C3%A9%20Abdelhamid%20Mehri%20Constantine%202017.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/09/07).

- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

3.1.3. الحدود البشرية:

ونقصد بها أفراد مجتمع الدراسة والبحث المتمثلة في محافظي جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري.

4.1.3. الحدود الزمنية:

هو الوقت الذي إستغرقته دراستنا للموضوع بداية بتحديد الموضوع وصياغته في شكله النهائي، وضبط كل ما يتعلق بالجوانب المنهجية، ثم البحث الوثائقي وإثراء الجانب النظري، إجراءات الدراسة الميدانية بما فيها تحديد العينة، وبناء شبكة التقييم، وتحليل البيانات وتفسير النتائج والوصول إلى نتائج الدراسة، حيث كانت المدة من شهر فيفري إلى غاية شهر سبتمبر، لذا يمكن القول بأن دراستنا إمتدت حوالي 8 أشهر.

2.3. عينة الدراسة:

تعتبر العينة مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم إختيارها بطريقة مناسبة ويتم إجراء الدراسة عليها، ومن ثم إستخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.¹ ولقد تم العمل في هذه الدراسة على العينة المسحية.

تتمثل عينة الدراسة في محافظي مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري والبالغ عددهم 07 مكتبات: مكتبات المعهدين ومكتبات أربع كليات والمكتبة المركزية.

لم نتمكن من الإنتقال لمكان الدراسة الميدانية، نظرا للوضعية التي تعيشها البلاد وتفشي جائحة Covid 19 وإصطدامنا بتعميم الحجر المنزلي العام وتوقيف الدراسة لغلق مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، الأمر الذي جعل من مهمة التنقل إلى الجامعة محل الدراسة مستحيلا، وإضطرتنا إلى إعداد إستمارة إلكترونية (شبكة تقييم إلكترونية) بدل الإستمارة الورقية وتعذر علينا بالتالي إستيفاء وإسترجاع كافة إجابات أفراد العينة.

ومن هنا تم إسترجاع 03 استمارات من أصل سبعة موزعة على أفراد العينة.

¹ نصر الله، عمر عبد الرحيم. أساسيات مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2016. ص. 337.

وبالتالي فإن نتائج الإستمارة الإلكترونية إقتصرت على:

- مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق.
- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية.
- المكتبة المركزية.

والجدول الموالي يمثل أفراد عينة الدراسة الذين تم إسترجاع إستماراتهم موزعين بحسب رتبهم الوظيفية، تخصصاتهم، مؤهلاتهم العلمية، وسنوات الخبرة كما يلي:

الجدول رقم(12): يمثل أفراد عينة الدراسة

المكتبة	الرتبة الوظيفية	التخصص	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة
معهد علم المكتبات والتوثيق	ملحق من المستوى الثاني	علم المكتبات	ليسانس	17 سنة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	ملحق من المستوى الاول	علم المكتبات	ماستر 2	10 سنوات
المكتبة المركزية	محافظ رئيسي	علم المكتبات	ليسانس	أكثر من 30 سنة

3.3. أدوات جمع البيانات:

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف تخصصاتها بحاجة إلى إستخدام مجموعة أو بعض من أدوات تحليل البيانات من أجل تحقيق أهداف الدراسة، لذا فإن الأدوات المستعملة في جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة تمثلت في :

1.3.3. الإستمارة (شبكة التقييم):

تمثلت في شبكة تقييم تحتوي على معايير خاصة بعملية تقييم أداء المكتبات الجامعية بقسنطينة 2-عبد الحميد مهري من أجل الحكم عليها، والتي تم وضعها إستنادا إلى ما جاء في المعيار العربي الموحد (إعلم) للمكتبات الجامعية.

وقد تضمنت إستمارة التقييم 11 محورا، يحتوي كل محور على مؤشرات تنقسم بدورها إلى تفرعات لقياس مدى توافر المعيار من عدمه بمكتبات عينة الدراسة كما يلي:

المحور الأول: التنظيم الإداري والمالي.

المحور الثاني: العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية.

المحور الثالث: تصميم المباني وتوزيع المساحات.

المحور الرابع: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات.

المحور الخامس: بناء المجموعات وتنميتها.

المحور السادس: أنظمة الإجراءات الفنية.

المحور السابع: النظم الآلية.

المحور الثامن خدمات المكتبات التقليدية.

المحور التاسع: خدمات المعلومات الرقمية.

المحور العاشر: سياسات تسويق الخدمات وآلياته.

المحور الحادي عشر: الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية¹.

2.3.3. تحليل المحتوى:

وقد قمنا بالإعتماد على تحليل المحتوى كأداة لجمع البيانات بالنظر لموضوع الدراسة والمتمثل في واقع تطبيق المعيار العربي الموحد بالمكتبات الجامعية، والذي يشتمل على مجموعة من المؤشرات من ضمنها مؤشر الحضور الإلكتروني، حيث إستلزم دراسة مواقع مكتبات (مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق، مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، المكتبة المركزية)، بالإعتماد على أداة تحليل المحتوى.

¹أنظر الملحق رقم 1

4.3. عرض وتحليل بيانات الدراسة:

1.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور الأول: التنظيم الإداري والمالي

يتضمن هذا المحور مجموعة من المؤشرات في إطار التنظيم الإداري والمالي، حيث يحتوي على عدة عناصر: (التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، الرقابة، التمويل، ضبط الجودة والأمن).

أ. التخطيط:

يعتبر التخطيط للمكتبات جهد منظم لصناعة القرارات المصيرية والذي يصيغ هوية المكتبة. وهو مجموعة من المبادئ والخطوات والأدوات التي صممت لتساعد كل من الإدارة العليا والمخططين والمؤسسة الأم المشرفة على المكتبة إلى التفكير والتصرف بشكل إستراتيجي¹.

بالنسبة لمكتبات عينة الدراسة (مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق، ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية)، فلا تتوافق مع مؤشرات المعيار العربي الموحد من ناحية التخطيط إلا من ناحية الأهداف التشغيلية التي يشارك في صياغتها الإدارة الوسطى والإشرافية، كذلك يتم الإعتماد على الخطط الموضوعة قصيرة الأجل.

ولا تتوفر على باقي المؤشرات، والمتمثلة في:

- لائحة المكتبة (مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابع لها، يتم تحديثها وفق مراحل تطور ونمو المكتبة).
- صياغة الأهداف وصياغتها وفق الشروط المتعارف عليها منها: الإرتباط بالرسالة والرؤية المستقبلية، العملية والواقعية، التحدي، القابلية للقياس، الجدولة الزمنية والتدرج.
- الأهداف الإستراتيجية، والتي تضعها الإدارة العليا على مستوى المنظمة ككل، طويلة الأجل وغير محددة النهاية.
- الأهداف التكتيكية، والتي يشارك في صياغتها الإدارة العليا والإدارة الوسطى، متوسطة الأجل ولها نهايات محددة.
- الرؤية والرسالة، وتكون مسجلة ومعتمدة.
- التحليل البيئي (سوات SWOT) الذي يعتمد على نتائجه في وضع الخطط الإستراتيجية.

¹ نافع، المدادحة أحمد. الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص.22.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية بجامعة قسنطينة 2 –عبد الحميد مهري فهي تتوفر على لائحة، رؤية ورسالة مكتوبة ومعتمدة يتم تحديثها وفق مراحل تطور ونمو المكتبة، تحقق الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية التي تمت صياغتها وفق الشروط المتعارف عليها (الإرتباط بالرسالة والرؤية المستقبلية، العملية والواقعية، الجدولة الزمنية، القابلية للقياس، التدرج). بالإضافة إلى توافر مؤشر اعتماد الخطط الموضوعة طويلة وقصيرة الأجل. غير أنها لا تتوفر على الأهداف التشغيلية ولا نجدها تولي أهمية للتحليل البيئي سوات SWOT.

ب. التنظيم:

يعتبر التنظيم عنصرا رئيسيا من عناصر إدارة المكتبات ومراكز المعلومات التي يتم من خلالها تحديد الأعمال التي يراد أدائها والتقسيمات الإدارية اللازمة وتوزيع المسؤوليات والواجبات وذلك لغرض تحقيق الأهداف.

تظهر لنا إجابات المبحوثين أن مكتبة معهد علم المكتبات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية لها هيكل تنظيمي مواكب لكافة التعديلات والإستحداثات، وهو معلن في المباني ومعلن على موقع المكتبة على الأنترنت. أما المكتبة المركزية فلها هيكل تنظيمي معلن في مبنى المكتبة فقط.

ت. التوظيف:

يعتبر التوظيف من أهم العمليات الإدارية فالهدف الأساسي للتوظيف يكمن في إختيار الشخص المناسب ووضعه في الوظيفة المناسبة، ومن خلال دراستنا توصلنا إلى أن مكتبات عينة الدراسة توفر التوصيف الوظيفي على مستوى الجامعة ككل وعلى مستوى المكتبة بالإضافة إلى أنها توفر برنامج للتدريب وتنمية المهارات البشرية.

ث. التوجيه:

إن توفر التوجيه السليم والفعال في المكتبات يعتبر ضرورة ملحة كونه يتعلق بالعنصر البشري الذي يعد أهم عناصر الإنتاج وأساس نجاح المكتبات أو فشلها، وهذا مالا نجده في مكتبات عينة الدراسة حيث لا تتوفر على نظام للتحفيز للعاملين وشبكة للإتصالات الفعالة في الداخل والخارج.

ج. الرقابة:

تتوافق مكتبة معهد علم المكتبات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية مع مؤشرات المعيار العربي الموحد من ناحية نظام الرقابة المتوفر بها، وقياس الأداء من خلال تقييم شهري أو بمعدلات أقل من السنوي على مستوى العاملين بالمكتبة ككل، ولا تتوفر على معايير للأداء كالإلمام بالمعيار IZO 11620 لمؤشرات أداء المكتبات، الإلمام بمعايير "الإفلا" لقياس جودة أداء المكتبات IFLA (measuring quality). أما المكتبة المركزية لا تتوفر على أي من مؤشرات معايير الأداء ونظام الرقابة وقياس الأداء.

د. التمويل:

تتوفر مكتبة معهد علم المكتبات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية على نظام مالي يرتبط بالناشرين والموزعين.. وغيرهم، ما يجعلها تتوافق مع المعيار العربي الموحد للمعلومات، في حين لا تستعمل الأنترنت وبطاقات الإعتماد والفيزا وغيرها في عملية تمويل المكتبة. أما فيما يخص المكتبة المركزية فهي لا تتوفر على أي من المؤشرات الخاصة بتمويل المكتبة.

ذ. التسويق:

تتوفر مكتبة معهد علم المكتبات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية على إدارة لتسويق المكتبة وخدماتها وأنشطتها، في حين لا تتوفر على خطة إستراتيجية لها. أما المكتبة المركزية فهي لا تتوفر على المؤشرات الخاصة بتسويق المكتبة.

ر. ضبط الجودة:

لا تتوافق المكتبات محل الدراسة مع المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية من ناحية توافر المبادئ الثمانية للجودة في المكتبة كالتركيز على العملاء، القيادة، مشاركة العاملين، مفهوم العملية، مفهوم الإدارة، التحسين المستمر، القرارات المبنية على حقائق، المصالح المشتركة مع الموردين، وبالتالي لم تتحصل على شهادة الجودة ISO 9001 لعام 2008.

ز. الأمن:

مكتبة معهد علم المكتبات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية تتوفر على إدارة للصيانة الهندسية الدورية للأنظمة كالكهرباء والإضاءة، أنظمة التكييف، أنظمة الإنذار والكشف عن الحريق

والإطفاء الآلي... وغيرها، وإدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة المعلومات وقواعد البيانات وغيرها، في حين لا تتوفر على إدارة لأمن المعلومات المحتفظ بها في السجلات الورقية والملفات الإلكترونية من السرقة والتحريف وغيرها. أما المكتبة المركزية فلها نظام لإدارة أمن المعلومات المحتفظ بها في السجلات الورقية والملفات الإلكترونية من السرقة والتحريف، ولا تتوفر على إدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة وإدارة للصيانة الهندسية الدورية لأنظمة المعلومات وقواعد البيانات.

انطلاقاً من تحليل المعطيات والنتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بالتنظيم الإداري والمالي جاءت متباينة بين ما هو متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (13): نسب مؤشر التنظيم الإداري والمالي بمكتبات عينة الدراسة.

التنظيم الإداري والمالي					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%56.66	51	%43.3	39	90	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%56.66	51	%43.3	39	90	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%57.77	52	%42.22	38	90	المكتبة المركزية
%57.03	154	%42.94	116	270	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (13) والذي يمثل مؤشر التنظيم الإداري والمالي نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية تقدر بـ 43.3 % على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، في حين غير متوفرة بنسبة 56.66 % لكلا المكتبتين. ما بالنسبة للمكتبة المركزية فهذا المؤشر متوفر بنسبة 42.22 % وغير متوفر بنسبة 57.77 %.

وبالتالي فإن النسبة الإجمالية لإعتماد هذا المؤشر على مستوى المكتبات الثلاث تقدر بـ 42.94% وعدم إعتماد هذا المؤشر يقدر بنسبة 57.03%.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن مؤشر التنظيم الإداري والمالي معتمد بنسبة متوسطة إذ يتطلب ذلك التحسين والتطوير على المدى الطويل.

2.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية

تلعب جمعيات المكتبات والمعلومات دورا حيويا في تطوير مهنة المكتبات وخدمات المعلومات، ومن خلال إطلاعنا على إجابات المبحوثين وجدنا بأن مكتبات عينة الدراسة لا تتوفر على أي مؤشر من مؤشرات المعيار العربي الموحد (إعلم) الخاصة بالعضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية، كمؤشر عضوية الإتحادات الإقليمية الذي يضم الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الإتحاد العربي للناشرين، الإتحاد العربي للنشر الإلكتروني وذلك بالإضافة إلى عضوية الجمعيات المهنية داخل الدولة، إنخراط موظفو المكتبة الجامعية في الأنشطة المهنية، والتواصل الإلكتروني بين موظفي المكتبات الجامعية العربية مع الجمعيات والإتحادات الوطنية في الخارج من خلال مواقعها المتاحة عبر الويب... مؤشرات مغيبة تماما، ما يستدعي العمل على تطوير هذا المجال وتوظيفه في المكتبات محل الدراسة لما تلعبه الجمعيات والإتحادات المهنية في تصحيح الوضع ووضع الأسس والقوانين الواضحة.

انطلاقا من نتائج إستمارة التقييم ومن التحليل المعطيات المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار جاءت منعدمة في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (14): نسب مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية بمكتبات عينة الدراسة.

العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
% 100	29	% 0	0	29	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
% 100	29	% 0	0	29	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
% 100	29	% 0	0	29	المكتبة المركزية
% 100	87	% 0	0	87	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (14) يتضح لنا بشكل واضح عدم توافر مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية بنسبة 100% بمكتبات عينة الدراسة.

3.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: تصميم المباني وتوزيع المساحات

تم تصميم شبكة التقييم بناء على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور الخاص بتصميم المباني وتوزيع المساحات، والذي يحتوي على عدة مؤشرات فرعية تتمثل في: الموقع والتصميم، توزيع المساحات، المساحة الإستخدامية (منطقة المداخل، منطقة المستفيدين)، القضايا الفنية للمبنى، الأثاث والتجهيزات، التخطيط لمباني المكتبات.

أ. الموقع والتصميم الداخلي:

يشترط في المعيار العربي الموحد أن يكون مبنى المكتبة مستقل للإستخدام الحصري ويسهل الوصول إليه من جانب المستفيدين، وهذا مالا نجده متوفرا في مكتبات عينة الدراسة فليس لها مباني مستقلة للإستخدام الحصري والأنشطة الأخرى المتعلقة بها، بالإضافة إلى أنها لا تتمركز في وسط الحرم الجامعي وتابعة لمبنى معهد علم المكتبات والتوثيق، وكذلك الحال بالنسبة لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية مما يصعب الوصول إليها من جانب المستفيدين.

أما بالنسبة للمناطق داخل مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية فيراعى فيها فصل المناطق التي تتسم بالضوضاء (الإعارة والمراجع) عن المناطق ذات الطبيعة الهادئة (قاعات القراءة). وهذا ما لا نجده في المكتبة المركزية.

وبالتالي فإن مكتبات عينة الدراسة لا تستجيب للمعايير المعمول بها عند تصميم مباني المكتبات الجامعية بحسب المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

ب. توزيع المساحات:

يعتبر توزيع مساحات المكتبة للأغراض التي صممت من أجلها ضرورة ملحة في كل مكتبة، إذ لا بد أن تتوفر بها مساحات لأغراض الدراسة والبحث والتعلم للمستفيدين، وفي هذا المجال نجد أن مكتبات عينة الدراسة لا توفر أي مؤشر من مؤشرات توزيع المساحات المتمثلة في:

- تقام المكتبة على مساحة مناسبة وأمنة لأغراض الدراسة ولتلبية إحتياجات المستفيدين والمجموعات والعاملين بالإضافة الى إمكانية التوسع المستقبلي.
- يؤخذ في الإعتبار عند تحديد مساحة المكتبة المحددات التالية: حجم وطبيعة المقتنيات، نوعية التخزين والترفيف، نوعية الخدمات المقدمة، أنشطة المستفيدين داخل المكتبة، عدد العاملين / عدد المستفيدين، حجم النمو المتوقع).
- تحسب المساحة الكلية للمكتبة وفقا للمساحات الآتية: المساحة الإستخدامية التي تخدم الغرض الرئيسي للمبنى وتشمل أماكن للمستفيدين وحفظ المجموعات، والعاملين، والخدمات والأنشطة... الخ، المساحة التداولية التي توفر إمكانية الوصول الى جميع الأماكن داخل المبنى مثل الممرات والردهات والدرج، والسلالم المتحركة والمصاعد. الخ.

ت. المساحة الإستخدامية:

تتوفر في مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية مساحات خاصة تخدم إحتياجات المستفيدين، وتشمل مساحات للقراءة والإعارة وتوصيل الوثائق والرفوف المفتوحة كجزء متكامل من مساحات خدمات المستفيدين، إضافة إلى أنها تتوفر على مساحات للعمليات المكتبية كالمعالجة الفنية للأوعية والتجليد، كذلك مساحات لتخزين المجموعات ويشمل جميع المناطق المخصصة لخزن وعرض المواد. في حين لا تتوفر بها مساحات ومناطق للمعارض وقاعات الإجتماعات.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار، ونذكر منها: خدمات المستخدمين: وتتضمن مساحات للقراءة والإعارة وتوصيل الوثائق والرفوف المفتوحة كجزء متكامل مع مساحات خدمات المستخدمين.

- العمليات المكتبية: وتشمل المعالجة الفنية للأوعية والتجليد... الخ.

-خزن المجموعات: ويشمل جميع المناطق المخصصة العرض وخزن المواد.

-الأحداث والمعارض: مثل مناطق/قاعات للإجتماعات، والمعارض... الخ

• منطقة المداخل:

أما بالنسبة لمنطقة المداخل للمكتبات فينبغي على جميع المكتبات أن تضم مكتب إستقبال/ إستعلامات يكون واسعاً يسمح بالحركة للزائرين ... بناءً على مؤشرات المعيار العربي الموحد، فمكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق و مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تشمل على مقاعد للإنتظار و منافذ للبحث السريع، كذلك فهو المكتبة مكان مناسب لعرض الإقتناءات الجديدة الواردة للمكتبة، وكذا توفرها على فحص أمني للحقائب والأشخاص في الجهو (مدخل المكتبة)، في حين لا يتوفر هو المكتبة على مكتب الإستقبال/ إستعلامات لأنه غير واسع، إختيار أبواب الجهو وفق إحتياجات الأشخاص المعاقين، وحجم حركة المستخدمين وقت الذروة، وتكون الأبواب الأتوماتيكية مفيدة لهذا الغرض..، إختيار أرضية الجهو من مادة شديدة التحمل نظراً لكثافة الضغط من الخارج.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية فهي فلا تتوفر على مؤشرات المعيار الخاصة بمنطقة المداخل، ونذكر منها: هو المكتبة على مكتب الإستقبال/ إستعلامات/ هو المكتبة واسعاً.

- وجود مقاعد للانتظار، و منافذ للبحث السريع/ الإضاءة في هذا المكان قوية وجيدة.

- هو المكتبة مكاناً مناسباً لغرض الإقتناءات الجديدة الواردة الى المكتبة/ إختيار أبواب الجهو وفق إحتياجات الأشخاص المعاقين، وحجم حركة المستخدمين وقت الذروة، وتكون الأبواب الأتوماتيكية مفيدة لهذا الغرض.

- إختيار أرضية الجهو من مادة شديدة التحمل نظراً لكثافة الضغط من الخارج/ توفير فحص أمني للحقائب والأشخاص في الجهو/ مدخل المكتبة/ وجود مساحة إنتظار للمستخدمين خاصة في أوقات الذروة.

• منطقة المستفيدين:

تشكل منطقة المستفيدين المنطقة الأكثر إستخداما، لذلك لابد أن تجمع مواصفات عالية الجودة، وقد بينت نتائج الدراسة أن مكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق و مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تحوي مساحة للقراءة والإطلاع يراعى فيها وجود عدد من القاعات توفر للمستفيدين، كذلك يتوفر بمثل هذه القاعات أجهزة كمبيوتر وغيرها من المعدات...كما أنها تحتوي على قاعات للدراسة الجماعية/ العمل المركز (غرف دراسة مستقلة)، في حين نجد أنها لا تتوفر على قاعات للتدريب، التعلم والتدريس، الراحة والإسترخاء....، كما لا تتوفر على أماكن للإستشارات السريعة، أماكن للإستشارات القصيرة للفهرس أو البحث على الخط المباشر، وأيضا أماكن للقراءة الهادئة، حيث أن المساحة المطلوبة للخلوة البحثية الواحدة 4م². طلاب الدراسات العليا يتطلب وجود مقصورات دراسية مغلقة مزودة بأرفف والمساحة المطلوبة لكل مقصورة هي 7م².

أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار الخاصة بمنطقة المستفيدين، و نذكر منها: مساحة للقراءة والإطلاع: يراعى وجود عدد من القاعات توفر للمستفيدين، كذلك يتوفر بمثل هذه القاعات أجهزة كمبيوتر ...

- خلوات بحثية ومقصورات: أماكن للقراءة الهادئة، المساحة المطلوبة للخلوة البحثية الواحدة 4م². طلاب الدراسات العليا يتطلب وجود مقصورات دراسية مغلقة مزودة بأرفف والمساحة المطلوبة لكل مقصورة هي 7م².

- الدراسة الجماعية/ العمل المركز: غرف دراسة مستقلة.

- الإستشارات السريعة: أماكن للإستشارات القصيرة للفهرس أو البحث على الخط المباشر.

- التدريب: غرف تدريب لأغراض التعليم المكتبي والمجموعات الدراسية.

-التعلم والتدريس: أماكن مجهزة للتدريس التفاعلي ومزودة بأجهزة كمبيوتر.

• منطقة الإعارة:

تشكل الإعارة جزءا هاما من الخدمة المكتبية، تلك الخدمة التي هي في حقيقة الأمر تعتبر الركيزة الأساسية بين المكتبات والقارئ، ولكي يتم أداء خدمة الإعارة في المكتبة يلزم مجموعة من المقومات التي يجب أن تتوفر حتى يتم أداء هذه الخدمة بشكل فعال. هذا ما إحتوته مؤشرات المعيار العربي الموحد، إذ نجد أن مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية يتم تزويد قسم الإعارة فيها بالتجهيزات المناسبة كالأرفف للمواد المطلوبة أو المحجوزة، عربات لنقل الكتب، مقاعد الإنتظار.... في حين لا تتوفر على المؤشرات التالية:

- يتوقف حجم المساحة المطلوبة للإعارة على: تنظيم عملية الإعارة/ عدد الموظفين / أنواع نظم الإعارة المستخدمة/ عدد الزائرين / معدل الإعارات خلال ساعات فتح المكتبة.
- قسم الإعارة بعيد عن أماكن القراءة والدراسة. في حين لا تتوفر على مكاتب للأنشطة الداخلية الأخرى مثل الإعارة بين المكتبات.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار الخاصة بمنطقة الإعارة، و نذكر منها: يتوقف حجم المساحة المطلوبة للإعارة على: تنظيم عملية الإعارة/ عدد الموظفين / أنواع نظم الإعارة المستخدمة/ عدد الزائرين / معدل الإعارات خلال ساعات فتح المكتبة.

- قسم الإعارة بعيد عن أماكن القراءة والدراسة.
- تزويد قسم الإعارة بالتجهيزات المناسبة مثل: أرفف للمواد المطلوبة أو المحجوزة، عربات لنقل الكتب، مقاعد إنتظار.....

• منطقة خدمة المراجع والمعلومات:

لا تتوافق مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية مع المعيار العربي الموحد في توافر مؤشرات منطقة خدمة المراجع والمعلومات والمتمثلة في:

- المساحة الأرضية المطلوبة لنقطة معلومات واحدة مسؤول عنها موظف واحد هي 5 م².
- تجهيز المكان بالتجهيزات كمناضد ومقاعد للعاملين وللمستفيدين/ أرفف للمواد المرجعية/ أجهزة كمبيوتر توضع بطريقة تمكن كل من الموظف والمستفيد من رؤية الشاشة معا.

- تخصيص مساحة كمكان عمل للموظفين في خلفية نقاط الخدمة للتواصل مع المستخدمين عبر الهاتف أو على الخط المباشر.
- موقع خدمة المراجع والمعلومات يكون قريبا من موقع المكتبة للحد من الحركة والضوضاء في مبنى المكتبة.
- أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار، ونذكر منها: المساحة الأرضية المطلوبة لنقطة معلومات واحدة مسؤول عنها موظف واحد هي 5 م².
- تجهيز هذا المكان بالتجهيزات الآتية: مناضد ومقاعد للعاملين وللمستفيدين/ أرفف للمواد المرجعية/ أجهزة كمبيوتر توضع بطريقة تمكن كل من الموظف والمستفيد من رؤية الشاشة معا.
- تخصيص مساحة كمكان عمل للموظفين في خلفية نقاط الخدمة للتواصل مع المستخدمين عبر الهاتف أو على الخط المباشر.
- في موقع بارز في المكتبة ويمكن الوصول إليها بسهولة من خلال إشارات جيدة وواضحة.

• أماكن الخدمات الخاصة:

- لا توفر مكتبة علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية أي من مؤشرات أماكن الخدمات الخاصة، والمتمثلة في:
- قاعدة للمستخدمين الذين يعانون من صعوبات القراءة وتجهيز المكان بالتجهيزات الآتية: أجهزة كمبيوتر ذات زجاج مكبر على الشاشات أو مزودة ببرمجيات تكبير/ لوحة مفاتيح لترجمة النص إلى برايل / جهاز تسجيل سمعي/ برمجيات محادثة وأخرى لتسهيل الكتابة للأشخاص.
- قاعة للكتب النادرة والمخطوطات، تكون هذه الأوعية منفصلة عن بقية المجموعات لحمايتها من السرقة.
- مكتبة طلاب مرحلة ما قبل التخرج، والذي يكون إختياري.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار، ونذكر منها: قاعدة للمستخدمين الذين يعانون من صعوبات القراءة وتجهيز هذا المكان بالتجهيزات الآتية: أجهزة كمبيوتر ذات زجاج مكبر على الشاشات أو مزودة ببرمجيات تكبير/ لوحة مفاتيح لترجمة النص إلى برايل / جهاز تسجيل سمعي/ برمجيات محادثة وأخرى لتسهيل الكتابة للأشخاص.

- قاعة للكتب النادرة والمخطوطات: تكون هذه الأوعية منفصلة عن بقية المجموعات لحمايتها من السرقة.
- مكتبة طلاب مرحلة ما قبل التخرج (إختياري).

• منطقة المجموعات:

لا تتوفر بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية على مؤشرات منطقة المجموعات، والمتمثلة في:

- يتم حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة التي تحفظ في رفوف مفتوحة مزدوجة (ذات وجهين) مع وجود ممرات كافية بدرجة تسمح للتصفح من جانب عدة مستفيدين في وقت واحد، مع إمكانية تزويد هذه الممرات بمقاعد لأغراض القراءة لفترات قصيرة.
 - يراعى قبل حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة تحديد: عمق الرف / عدد الرفوف
- أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار، ونذكر منها: يتم حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة التي تحفظ في رفوف مفتوحة مزدوجة (ذات وجهين)، مع وجود ممرات كافية بدرجة تسمح للتصفح من جانب عدة مستفيدين في وقت واحد مع إمكانية تزويد هذه الممرات بمقاعد لأغراض القراءة لفترات قصيرة.
- يراعى قبل حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة تحديد: عمق الرف / عدد الرفوف

• منطقة المعارض والأحداث:

لا يتوفر بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية على مؤشرات منطقة المعارض والأحداث المتمثلة في:

- تخصيص قاعة كبيرة أو منطقة مكونة من عدة غرف لممارسة الأنشطة، وأن تكون هذه المنطقة مستقلة عن المكتبة.
 - يمكن أن تضم هذه المنطقة: قاعة إستماع أو مؤتمرات مجهزة بمسرح ومقاعد ثابتة للإجتماعات والمحاضرات/ قاعة متعددة الأغراض.
- أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار، ونذكر منها: تخصيص قاعة كبيرة، أو منطقة مكونة من عدة غرف لممارسة الأنشطة وأن تكون هذه المنطقة مستقلة عن المكتبة.

- يمكن أن تضم هذه المنطقة: قاعة إستماع أو مؤتمرات مجهزة بمسرح ومقاعد ثابتة للإجتماعات والمحاضرات/ قاعة متعددة الأغراض /وجود ستوديو للتجهيز للأنشطة والمعارض.

• منطقة العاملين والعمليات الفنية:

لا تتوفر بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية على مؤشرات منطقة العاملين والعمليات الفنية المتمثلة في:

- تحديد حجم المساحة المطلوبة للعاملين بالمكتبة على عدد العاملين الدائمين والمؤقتين، أو العاملين على قوة مشروعات معينة، كما يتوقف على نوعية العمل والتجهيزات المطلوبة.
- مكان عمل مع مساحة لتخزين أوعية (معالجة الأوعية والإعارة المتبادلة) 15م / لموظف واحد.
- غرفة تخزين، تستخدم للتجهيزات التالية: أجهزة النسخ والفاكس والماسح الضوئي.
- غرفة إجتماعات/ تدريب: يتوقف فيها عدد الأماكن المطلوبة على حجم المكتبة. ويمكن تخصيص قاعة كبيرة للمؤتمرات، والتعليم والإجتماعات...
- مساحة لفرز الأوعية، مساحة غرفة فرز صغيرة 14م² تقريبا / مساحة غرفة فرز كبيرة 30 م².
- مساحة للترميز، تتضمن ذلك الختم والترميز، والباركود وإضافة RFID.
- مركز تكنولوجيا المعلومات والخوادم: تخصيص مساحة مرنة تصمم من جانب الخبراء المتخصصين وتزويدها بما يلزم من تجهيزات.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على مؤشرات المعيار، ونذكر منها: يتوقف تحديد حجم المساحة المطلوبة للعاملين بالمكتبة على عدد العاملين الدائمين والمؤقتين، أو العاملين على قوة مشروعات معينة، كما يتوقف على نوعية العمل والتجهيزات المطلوبة.

-مكان عمل مع مساحة لتخزين أوعية (معالجة الأوعية والإعارة المتبادلة) 15م / لموظف واحد.

-غرفة تخزين: تستخدم للتجهيزات: أجهزة النسخ والفاكس والماسح الضوئي.

-غرفة إجتماعات/ تدريب: يتوقف عدد الأماكن المطلوبة على حجم المكتبة، ويمكن تخصيص قاعة كبيرة للمؤتمرات، والتعليم، والإجتماعات...

• مساحات أخرى مساندة للإدارة:

لا تتوفر بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية على مؤشرات مساحات أخرى مساندة للإدارة، والمتمثلة في:

- فرز البريد: تسمح بإجراء المهام المتعلقة بالبريد الوارد والصادر. وفرز المواد لنظم الإعارة بين المكتبات تخصيص مساحة تتراوح ما بين 70_100 متر مربع.
 - الإسعافات الأولية: غرفة لإستقبال المرضى من المستفيدين أو العاملين.
 - ورشة صيانة: ورشة لصيانة جميع أنواع المواد وتكون مساحتها 25 متر مربع.
- أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر بها مساحات أخرى مساندة للإدارة.

ج. المنطقة الخارجية:

إن المكتبة حالها حال أي مبنى لا بد أن توفر له مساحة خارجية مناسبة لخدمات الطوارئ ومواقف للسيارات سواء للعاملين أو المستفيدين، وهذا ما جاء في مؤشرات المعيار العربي الموحد، حيث نجد أن مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تتيح في المنطقة الخارجية مساحة لسيارات الشحن والتفريغ أمام مبنى المكتبة يراعى فيها أن تعمل في جميع الظروف المناخية (أمطار، رياح). وأن تكون البوابات ذات إرتفاع وعرض مناسب لعربات النقل، وكذا تتوفر على مساحات مخصصة لسيارات التخلص من القمامة بعيدة عن المدخل الرئيسي للمكتبة ... إلخ .

أما فيما يتعلق في المؤشرات المتبقية ذات العلاقة بالمنطقة الخارجية فهي غير متوفرة تماما نذكرها:

- مساحة مفتوحة لأغراض التواصل أو الانتظار، يراعى أن تكون هناك مساحات خضراء حول هذه المنطقة.
- موقف إنتظار سيارات المعاقين قريب من البوابة الرئيسية، وأن يكون موقف سيارات الموظفين قريبا من المدخل الخاص بالموظفين.
- وجود طرق لمرور خدمات الطوارئ، مع وجود إشارات واضحة لمثل هذه الطرق.
- البوابة الرئيسية للمكتبة محددة بوضوح، أمامها فناء، وجود منحدرات للكراسي المتحركة، أرضيات البوابة الرئيسية لا تسبب الانزلاق، الإضاءة جيدة....

- حجم المساحة الخارجية يتوقف على موقع المكتبة والمساحة المتاحة للتوسع داخل المكتبة، تتيح ممرات لوصول خدمات الطوارئ ومواقف السيارات.
 - أما بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تطبق أي مؤشر من المؤشرات الخاصة بالمنطقة الخارجية. نذكر منها:
 - يتوقف حجم المساحة الخارجية على موقع المكتبة والمساحة المتاحة للتوسع داخل المكتبة، تتيح ممرات لوصول خدمات الطوارئ ومواقف السيارات.
 - البوابة الرئيسية للمكتبة محددة بوضوح (أمامها فناء، وجود منحدرات للكراسي المتحركة، أرضيات البوابة الرئيسية لا تسبب الانزلاق، الإضاءة جيدة...).
 - وجود طرق لمرور خدمات الطوارئ وجود إشارات واضحة لمثل هذه الطرق.
 - موقف إنتظار سيارات المعاقين قريب من البوابة الرئيسية، وأن يكون موقف سيارات الموظفين قريبا من المدخل الخاص بالموظفين.
- ح. القضايا الفنية للمبنى:

لا يتوفر بمكتبات عينة الدراسة المؤشرات المتعلقة بالقضايا الفنية للمبنى والمتمثلة في:

- شروط التخزين: تختلف درجات الحرارة ونسبة الرطوبة المطلوبة حسب شكل المواد (ورقي، ميكروفيلم، شرائط مغناطيسية... إلخ). كما تختلف حسب حالة الحفظ طويل الأجل الذي يتطلب وجهات حرارة منخفضة، فالحرارة يراعى فيها بالنسبة لمجموعات المكتبة الورقية أن تكون درجة الحرارة ما بين 14-18 درجة مئوية ويراعى إستخدام أجهزة التكييف. أما الرطوبة فيراعى أن تكون ما بين 35-50 على أن تصل في أقصى الحالات إلى 50-60، ويمكن إستخدام أجهزة الجفاف التي تزيل الرطوبة.
- الضوء والإضاءة: تجنب دخول ضوء الشمس المباشر على المجموعات والمناضد والرفوف وأجهزة الكمبيوتر، الجمع بين الإضاءة الصناعية المباشرة لأماكن عمل الموظفين، وقاعات الإجتماعات، وغير المباشرة لغرف الكمبيوتر، مع إستخدام مصابيح الفلورسنت في الإضاءة الصناعية لما تحققه من مميزات كإنخفاض الإستهلاك، والكفاءة العالية في الإضاءة ...
- الأرضيات: تكسية الأرضيات بخامات تقلل من الضوضاء، كمناطق خدمات المستفيدين، وقاعات الإستماع والمكاتب من الجرانيت أو الرخام.

- التهوية: التهوية الجيدة في المخازن والقاعات، بحيث يتخلل الهواء جميع أرجاء المكان. يراعى اللجوء إلى التهوية الصناعية إذا لزم الأمر.
 - المستويات الصوتية: مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل dba: في قاعات الإطلاع، والتدريب، والمخازن والمكاتب.
 - الأسقف: طلاء الأسقف بمواد ماصة لتقليل زمن صدى الصوت مع استخدام الأسقف الجبسية المعلقة لأنها مقاومة للحريق والرطوبة.
- خ. الأثاث والتجهيزات:

تؤدي التجهيزات المكتبية دورا مهما في نجاح وظائف المكتبات حيث تحسن وتسهل أدائها، وهي من الأمور التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمكتبة.

للأسف الشديد لا تتوفر بمكتبات عينة الدراسة مؤشرات المعيار العربي الموحد ذات العلاقة بالأثاث والتجهيزات، وهي كالتالي:

- وجود عدد كاف من المقاعد، ويتوقف العدد على حجم المستفيدين وقت الذروة والعاملين بالمكتبة.
 - توفير التجهيزات الضرورية اللازمة لإتاحة المعلومات على أن تدار التجهيزات بطريقة فعالة.
 - إتاحة المكتبة تسهيلات لتكنولوجيا المعلومات وخدمات الإتصال.
 - وجود عدد مناسب وكاف من الأجهزة تسمح بالإسترجاع الفعال لمصادر المعلومات المتاحة عن بعد من جانب موظفي المكتبة أو المستفيدين.
- د. التخطيط لمباني المكتبات:

لا يمكن تحقيق نجاح مختلف خدمات المكتبة الجامعية إلا بتوفر مبنى يتلائم والمعايير والمواصفات والمقاييس المتفق عليها عالميا، والواجب تطبيقها وهذا ما يساعد على توفير ظروف ملائمة وجو مناسب لقضاء أكبر وقت في المكتبة كونها ملجأ الرواد وبالتالي تقديم خدمات للمستفيدين ذات جودة عالية، حيث نجد من المؤشرات المتوفرة في مكتبات عينة الدراسة ما يخص مشكلات تتعلق بمساحة المبنى كتزايد أعداد المستفيدين، تزايد حجم المجموعات، الحاجة إلى تقديم خدمات جديدة بالمكتبة، عدم تلبية البنية الأساسية للمتطلبات الفنية للتشريعات القانوني.

أما فيما يخص الحلول الممكن تطبيقها للمشاكل المطروحة كبناء مبنى جديد أو تحويل مبنى آخر إلى مكتبة، كما لا يمكن التجديد و/أو التوسيع في مبنى المكتبة.

انطلاقاً من النتائج المحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بتصميم المباني وتوزيع المساحات جاءت متباينة بين متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (15): نسب مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات بمكتبات عينة الدراسة.

تصميم المباني وتوزيع المساحات					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%83.56	122	%16.43	24	146	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%83.56	122	%16.43	24	146	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%100	146	%0	0	146	المكتبة المركزية
%89.04	130	%10.95	48	438	المجموع

يوضح الجدول رقم (15) أعلاه تقديرات أفراد الدراسة لمحور تصميم المباني وتوزيع المساحات في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، والتي كانت كالتالي: توفر المؤشر بنسب متساوية تقدر بـ 16.43% على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، في حين غير متوفرة بنسبة 83.56% لكلا المكتبتين. أما بالنسبة للمكتبة المركزية فهذا المؤشر غير متوفر و بالتالي فإن نسبة التوفر منعدمة 0%. ومن هنا نستنتج أن النسبة الإجمالية لإعتماد هذا المؤشر على مستوى مكتبات عينة الدراسة تشير الى 10.95%، وبالتالي ضعف التطبيق وذلك راجع إلى عدم توفر المواصفات الخاصة بتصميم المباني وتوزيع المساحات فهي لا تستوفي بنسبة كبيرة جدا ما هو متوفر في المعيار العربي الموحد.

4.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات

تضم شبكة التقييم التي تم تصميمها بناء على أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، مجموعة من المؤشرات الفرعية تتمثل في: أمن المبنى، أمن المجموعات، أنظمة مكافحة الحرائق.

يعتبر الأمن من القضايا المهمة والضرورية في أي مكتبة ويمثل أحد أبرز مكونات برنامج إدارة المخاطر لحماية المقتنيات، وحسب إجابات المبحوثين بمكتبة معهد علم المكتبات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية نجد أنها تتوفر على أنظمة الإنذار الآلية ككاميرات المراقبة، الأجهزة الكاشفة للحركة، أجهزة الإنذار ضد السرقة.. كما يمكننا أن نقول أن المكتبات عينة الدراسة لا توفر باقي مؤشرات المعيار، والتي تتمثل في:

- سياسة ولائحة الوقاية من مكافحة الحوادث والكوارث والأزمات، وحدة إدارة الأزمات والكوارث والأخطار.
- أمن المبنى: ويتمثل في وجود وحدة تحكم مركزية داخل المكتبة تعتمد على نظام الغلق الإلكتروني القارئ للبطاقات (PIN).
- أمن المجموعات: كوجود بوابة أمن الكترونية مركزية يمر من خلالها جميع المستفيدين والعاملين، وجود نظم أمن الكترونية في مخارج المخازن وقاعات الاطلاع والقراءة المفتوحة للمستفيدين، استخدام شرائح RFID الممغنطة لحماية المقتنيات.
- أنظمة مكافحة الحرائق: إمكانية غلق مصدر الكهرباء الرئيسي عن أقسام المبنى، استخدام أنابيب وأسلاك مقاومة لحريق الكابلات بخدمات المبنى ونظم التهوية، وجود ممرين هروب في كل طابق من طوابق المكتبة مع وضع العلامات الدالة عليها، توفر أنظمة إطفاء الحرائق تناسب مع طبيعة المكتبة، تصميم الهيكل الإنشائي للمبنى من مواد مقاومة للحرائق، تدريب العاملين بالمكتبة وأفراد فريق إدارة الأزمات على استخدام أجهزة مقاومة الحريق.

وعلى الرغم من كون المكتبة المركزية تمتلك سياسة ولائحة الوقاية من مكافحة الحوادث والكوارث والأزمات غير أنها لا تمتلك أنظمة الإنذار الآلية ككاميرات المراقبة، الأجهزة الكاشفة للحركة، أجهزة الإنذار ضد السرقة.

انطلاقاً مما ذكر سابقاً، ومن خلال تحليل المعطيات المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بأنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات جاءت متباينة بين متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (16): نسب مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات بمكتبات عينة الدراسة.

أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%90.47	19	%9.52	2	21	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%90.47	19	%9.52	2	21	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%85.71	18	%14.28	3	21	المكتبة المركزية
%88.88	56	%33.32	7	63	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (16) الذي يمثل نسب توافر مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة لمكافحة الأزمات، أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية تقدر بـ 9.52 % على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، في حين غير متوفر بنسبة 90.47 % لكلا المكتبتين. أما المكتبة المركزية فجاءت متوفرة بنسبة 14.28 % وغير متوفرة بنسبة 85.71 %.

من خلال هذه النتائج نستنتج بأن تطبيق مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات شبه منعدم في مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق و مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، وبنسبة ضعيفة في المكتبة المركزية، وسبب ضعف اعتماد هذا المؤشر راجع إلى أسباب منها نقص الميزانيات المخصصة للمكتبات وبالتالي عدم قدرتها على إقتناء أجهزة الحماية.

5.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور الخامس: بناء المجموعات وتنميتها

قمنا بتصميم شبكة التقييم بناء على عنصر المجموعات وتنميتها بحسب ما جاء في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، والذي بدوره يحتوي على المؤشرات الفرعية التالية: معايير الإختيار والتزويد، معايير الجرد، معايير الإستبعاد.

أ. معايير الإختيار والتزويد:

من شروط المعيار أن لا بد من تخصيص ميزانية سنوية لشراء الكتب المناسبة للإحتياجات الفعلية وكذلك الدوريات وقواعد البيانات. في هذا الإطار تؤكد إجابات المبحوثين أن مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تحتوي على محددات القبول أو رفض الهدايا طبقا لسياسة الجامعة أو المكتبة، في حين المكتبة المركزية لا تحتوي على ذلك.

كذلك تحدد مكتبات عينة الدراسة سياسات التبادل بالمصادر مع المؤسسات الأخرى إضافة إلى وجود فريق يضم كل أنواع المستفيدين من طلبة، طلبة الدراسات العليا، في عمليات إختيار المصادر، كما يحتفظ القسم بسجل خاص سواء وركي أو إلكتروني بكل أنواع المصادر التي تشكل المصادر الخاصة، ويقوم مسؤولي الإختيار والتزويد بمتابعة الرصيد المالي المخصص لتنمية المقتنيات بإستمرار لتوجيه الرصيد المتبقي طبقا لأولويات سياسة التزويد.

ب. معايير الجرد:

أشار المعيار في متنه إلى أن جرد المجموعات في المكتبات الجامعية يتم بصفة دورية (لا تقل عن سنة ولا تزيد عن ثلاثة سنوات)، تتوافق بعض مؤشرات الأداء الموضوعة من طرف الإتحاد العربي الموحد (اعلم)، مع ما هو موجود في مكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق و مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية كتنظيم جولات مستمرة بين الرفوف سواء في القاعات أو المخازن لإكتشاف الوثائق التالفة، كذلك يقوم مسؤولو الجرد مع مسؤولي الإعارة بمتابعة الفحص الدوري لسجلات الإعارة لإكتشاف الوثائق المتأخرة أو المعرضة للفقء في فترات زمنية متقاربة. في حين لا تتوفر هذه المكتبات على سجل وركي أو إلكتروني بكل الوثائق التالفة والوثائق المفقودة، كما أن مسؤولو الجرد لا يمتلكون سياسة وإجراءات لتحصيل غرامات لإتلاف الوثائق بالتعاون مع قسبي الإعارة والإرشاد.

أما المكتبة المركزية فلا تتوفر على المؤشرات الخاصة بعملية الجرد المتمثلة في:

- توافر سجل ورقي أو إلكتروني بكل الوثائق التالفة والوثائق المفقودة.
 - تنظيم جولات مستمرة بين الرفوف سواء في القاعات أو المخازن لإكتشاف الوثائق التالفة.
 - إمتلاك مسئولو الجرد سياسة وإجراءات لتحصيل غرامات لإتلاف الوثائق بالتعاون مع قسمي الإعارة والإرشاد.
 - متابعة مسئولو الجرد مع مسئولو الإعارة في الفحص الدوري لسجلات الإعارة لاكتشاف الوثائق المتأخرة أو المعرضة للفقء في فترات زمنية متقاربة.
- ت. معايير الإستبعاد:

نمو المجموعات يعني الحاجة إلى حيز أكبر ومع وجود الرؤية والقابلية للتوسع لابد من الأخذ بعين الإعتبار آلية الإستبعاد للمصادر، وفيما يرتبط بهذه الآلية ومن خلال ما توصلنا إليه بالإعتماد على نتائج إستمارة التقييم فإن مكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق و مكتبة الكلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تتوفر على مكان يتسع للوثائق المستبعدة في شكل مخازن داخل أو خارج المكتبة، كما يحتفظ مسئولو الإستبعاد بسجلات ورقية أو إلكترونية لأي وثيقة يتم إستبعادها.

فضلا على ذلك يقوم مسئولو الإختيار والتزويد مع مسئولو الإستبعاد بالتعاون وإبلاغهم بأي تغيير في سياسات الإختيار وتنمية المقتنيات لمراعاة ذلك أثناء عملية الإستبعاد، كما يتبع هؤلاء الإعارة لمعرفة الوثائق التي لم تطلب في فترة معينة لإستبعادها.

في حين لا تتوفر على سياسة مكتوبة موثقة ومعتمدة لإستبعاد الوثائق تعتمد على عناصر زمنية، ومعيار موضوعي تخصصي لإستبعاد الوثائق في تخصصات لم تعد الجامعة تقدم بها برامج أو قل عدد طلابها أو لم تحتوئها سياسة البحوث الجامعية، كما لا تتوفر إمكانية التصوير المصغر والحفظ الإلكتروني في الاحتفاظ بنسخ من الوثائق المستبعدة.

بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على جميع المؤشرات الخاصة بعملية الإستبعاد للمصادر والمجموعات.

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المبحوثين بالمكتبات عينة الدراسة، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق ببناء المجموعات وتنميتها قد جاءت متباينة بين متوفر وغير متوفر. كما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (17): نسب مؤشر بناء المجموعات وتنميتها بمكتبات عينة الدراسة.

بناء المجموعات وتنميتها					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%26.08	6	%74	17	23	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%26.08	6	%74	17	23	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%65.21	15	%34.8	8	23	المكتبة المركزية
%39.12	27	%60.93	42	69	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (17) الذي يمثل مؤشر بناء المجموعات وتنميتها أنه متوفر على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بنسبة متساوية قدرت بـ 74%، في حين غير متوفرة بنسبة 26.08% لكلا المكتبتين. أما بالنسبة للمكتبة المركزية فكان المؤشر متوفر بنسبة 60.93% وغير متوفر بنسبة 39.12%.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج بأن مؤشر بناء المجموعات وتنميتها في المكتبات الجامعية عينة الدراسة متوفر بنسبة 60.93%، وهي نسبة تفوق المتوسط، وبالتالي فهو مطبق بنسب جيدة كون مكتبات عينة الدراسة إستوفت النسبة الأكبر من الشروط المشار إليها في المعيار العربي.

6.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور السادس: أنظمة الإجراءات الفنية

بالنسبة لإستمارة التقييم التي تم تصميمها بناء على مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية، حيث يحتوي على عدة عناصر أهمها: الأدوات الإسترجاعية، مساحات العمل الفني وتجهيزاته.

أ. الأدوات الإسترجاعية :

حسب إجابات أفراد عينة الدراسة، فإن مكتبة معهد علم المكتبات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تعمل على توفير وإتاحة الأدوات الإسترجاعية لكل أنواع المستخدمين، كما تقوم بإعداد فهارس لكل المجموعات من مصادر المعلومات بالوحدات التابعة للجامعة، بالإضافة إلى فهرس موحد يضم مجموعات الوحدات وإعداد أدوات إسترجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة. في حين لا تتوفر على تحديد مجال زمني (لا يزيد عن 30يوما) لإعداد التسجيلات البيبليوغرافية وإتاحتها للاستخدام.

بالنسبة للمكتبة المركزية فلا تتوفر على المؤشرات الخاصة بالأدوات الإسترجاعية المتمثلة في:

- إتاحة الأدوات الإسترجاعية لكل أنواع المستخدمين.
 - إعداد فهارس لكل المجموعات من مصادر المعلومات بالوحدات التابعة للجامعة بالإضافة الى فهرس موحد يضم مجموعات الوحدات.
 - إعداد أدوات إسترجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة.
 - تحديد مجال زمني (لا يزيد عن 30يوما) لإعداد التسجيلات البيبليوغرافية و إتاحتها للإستخدام.
- ب. مساحات العمل الفني وتجهيزاته:

حسب ما جاء في مؤشرات المعيار العربي الموحد (إعلم) الموضوعة لمساحات العمل الفني وتجهيزاته وما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة بمكتبة معهد علم المكتبات التوثيق ومكتبة الكلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية فقد تم التوصل إلى توفر مؤشر واحد فقط وهو أن المكتبات توفر كافة أدوات العمل من قواعد الفهرسة، خطط التصنيف، قواعد التكشيف... لكل العاملين في الإعداد الفني وبنسخ كافية لحجم وطبيعة العمل المطلوب. بعكس المكتبة المركزية التي لا تتوفر ذلك.

في حين تبقى المؤشرات المتبقية المتعلقة بمساحات العمل الفني وتجهيزاته، فهي غير متوفرة في جميع المكتبات عينة الدراسة ونذكرها كالآتي:

- توفير عدد كاف من المؤهلين في عمليات الإعداد الفني متابعة تدريبهم باستمرار على التغييرات التي تحدث في هذا المجال.
- توفير مساحة كافية لعمل كل مفرس تكفي لوضع أدوات العمل والمنافذ الطرفية التي يعمل عليها ولا تقل عن 10 أمتار مربع.

- إعداد دليل عمل يحدد خطوات العمل والمعايير المستخدمة، وخطوات الإعداد، وخطوات المراجعة.
- تدريب العاملين في الإعداد الفني على البحث على التسجيلات البيبليوغرافية للمصادر الواردة للمكتبة وتأهيلهم لإستخدام الفهارس المتاحة على الشبكة الدولية، والفهرس العربي الموحد.
- تعاون العاملين في الإعداد الفني مع العاملين في مجال الجرد لحذف التسجيلات المفقودة من الأدوات الإسترجاعية.
- إعادة التنظيم الفني بإستمرار في حالة أي تغيير في قواعد ومعايير الإعداد.

إنطلاقا مما سبق ذكره، ومن تحليل المعطيات المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بأنظمة الإجراءات الفنية جاءت متقاربة بشكل كبير بين متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول الآتي كما يلي.

الجدول رقم (18): نسب مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية بمكتبات عينة الدراسة.

أنظمة الإجراءات الفنية					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%50	6	%50	6	12	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%50	6	%50	6	12	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%41.66	5	%58.33	7	12	المكتبة المركزية
%47.22	17	%52.77	19	36	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (18) والذي يمثل توافر مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية من عدمه، نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بنسبة قدرت ب 50 % في حين غير متوفرة بنسبة 50% لكلا المكتبتين. أما بالنسبة للمكتبة المركزية فهذا المؤشر متوفر بنسبة متقاربة جدا مع المكتبتين السابقتين

قدرت ب 58.33 % وغير متوفر بنسبة 47.22 % . أما النسبة الإجمالية لإعتماد هذا المؤشر على مستوى المكتبات الثلاث عينة الدراسة تقدر ب 52.77 % . الأمر الذي يجعلنا نستنتج بأن مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية معتمد بنسبة متوسطة لعدم تطبيق كافة المؤشرات المشار إليها في المعيار .

7.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور السابع: النظم الآلية

بحسب إجابات المبحوثين بمكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، فالمكتبتين لها نظام آلي متكامل وموحد يخدم كافة وظائف المكتبة وخدماتها، كما أن لديها نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة المكتبات وكافة بروتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة، بالإضافة إلى أنها تتوفر على فريق عمل للصيانة ومنظومة وسياسة للتقييم والترقية، كما تحتوي على النظم الفرعية المكونة للنظام: النظام الفرعي للتزويد، النظام الفرعي لضبط الدوريات، النظام الفرعي للفهرسة، النظام الفرعي للفهرس الإلكتروني، النظام الفرعي للجرد، النظام الفرعي لإدارة المجموعات الإلكترونية.

في حين تمتلك المكتبة المركزية فريق عمل لصيانة، وبها نظام فرعي للفهرسة وللجرد ونظام للتزويد غير فعال، كما أنها لا توفر باقي المؤشرات المتمثلة في:

- نظام متكامل يخدم كافة وظائف المكتبة وخدماتها.
 - نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة المكتبات.
 - نظام متوافق مع كافة بروتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة،
 - منظومة وسياسة للتقييم والترقية.
 - النظم الفرعية المكونة للنظام كالنظام الفرعي لضبط الدوريات، النظام الفرعي للفهرس الإلكتروني، النظام الفرعي لإدارة المجموعات الإلكترونية.
- أ. نظم الأرشيف الإلكتروني:

أما بالنسبة لنظم الأرشيف الإلكتروني فلا تتوفر المكتبات عينة الدراسة على أي مؤشر من مؤشرات المعيار العربي الموحد (إعلم) والمتمثلة في:

- نظام متكامل يخدم كافة إدارات المكتبة.

- نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة الأرشيفات ودورة المستندات، نظام متوافق مع كافة بروتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة.
 - فريق عمل للصيانة والتقييم والترقية.
 - نظام الأرشيف الإلكتروني على مستوى مكتب المدير/ على مستوى كافة إدارة المكتبة.
- ب. نظم المعلومات الإدارية:

- أما بالنسبة لنظم المعلومات الإدارية فلا تتوفر مكتبات عينات الدراسة على أي مؤشر من مؤشرات المعيار العربي الموحد (علم) والمتمثلة في:
- نظام لإدارة المعلومات الإدارية للأفراد.
 - نظام لإدارة المعلومات المالية للمكتبة.
 - نظام لدعم إتخاذ القرار.
 - نظام لإدارة المعلومات والإحصائيات لنشاط المكتبة.
- ت. نظم المكتبات الرقمية:

- كما هو الحال بالنسبة لنظم المعلومات الإدارية فلا تتوفر المكتبات عينة الدراسة على أي مؤشر من مؤشرات المعيار العربي الموحد (إعلم) الخاص بنظم المكتبات الرقمية والمتمثلة في:
- نظام مستقل لإدارة المجموعات الرقمية.
 - نظام فرعي يتبع إدارة المكتبة لإدارة المجموعات الرقمية.
 - نظم المكتبات الرقمية للمكتبة المركزية نظام مستقل لإدارة كل نوع من أنواع المجموعات الرقمية من مجموعات الكتب، الدوريات، الرسائل الجامعية....

إنطلاقاً من النتائج المتوصل إليها والتي تم تجميعها وتحليلها من خلال شبكة التقييم المعتمدة كأداة من أدوات جمع البيانات، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بالنظم الآلية جاءت كما هو موضح في الجدول أدناه كما يلي:

الجدول رقم (19): نسب مؤشر النظم الآلية بمكتبات عينة الدراسة.

النظم الآلية					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%56.66	17	%43.33	13	30	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%56.66	17	%43.33	13	30	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%83.33	25	%16.67	5	30	المكتبة المركزية
%65.55	59	%34.44	31	90	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (19) والذي يمثل مؤشر النظم الآلية في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية قدرت ب 43.44% وغير متوفرة بنسبة 56.66%. في حين جاء هذا المؤشر متوفر بنسبة 16.67% وغير متوفر بنسبة 83.33% في المكتبة المركزية. ومن خلال هذه النتائج يمكننا أن نقول أن النسبة الإجمالية لإعتماد هذا المؤشر على مستوى المكتبات الثلاث عينة الدراسة تقدر ب 34.44%.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن مؤشر أنظمة النظم الآلية في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية متوفر بنسبة أقل من المتوسط، وذلك راجع لأسباب عديدة ومتعددة نذكر منها: عدم توفر التكنولوجيات الحديثة بالمكتبات ونقص التأهيل والتكوين، وكذلك ضعف إستخدامها خاصة المكتبيين الذين إعتادوا العمل بالطرق التقليدية مما جعلهم متخوفين من إستخدامها.

8.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور الثامن: خدمات المكتبات التقليدية

الخدمات المكتبية كوسيلة لإيصال المعلومة تمثل كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف.¹

أ. خدمة الإرشاد والتوجيه:

من خلال إجابات أفراد العينة المبحوثة، والتي أفادت أن مكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية تمتلك على سياسة مكتوبة ومعلنة لتحديد المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة ، وكذا خدمة التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات داخل المكتبة، إضافة إلى تدريب الطلاب على استخدام المصادر الموجودة والأدوات الإسترجاعية المتوفرة، كما ينظم أخصائيو الإرشاد والتوجيه فيها دورات إسترجاعية سريعة خاصة في بداية العام الجامعي للطلاب الجدد عن كيفية استخدام المكتبة والمصادر والخدمات المتوفرة، كذلك توفير أدلة مطبوعة ورقمية للمصادر المتوفرة بالمكتبة وأماكنها وكيفية استخدامها .

وعلى خلاف ذلك تشير الإجابات أن مكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية لا توفر عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسيا ومهنيا على التعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين، وكذا لا تقوم بقياس رضا المستفيدين من خدمات الإرشاد والتوجيه.

أما المكتبة المركزية فلا تتوفر على أي مؤشر من مؤشرات المعيار العربي الموحد (إعلم) الخاص بخدمة الإرشاد والتوجيه ونذكرها على النحو التالي:

- تدريب الطلبة خاصة طلبة المرحلة الأولى على استخدام المصادر الموجودة والأدوات الإسترجاعية المتوفرة.
- التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات داخل المكتبة.
- توفير عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسيا ومهنيا على التعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين وينبغي ألا تقل النسبة عن أخصائي واحد مقابل كل 5 الى 8 مستفيدين المتوقعين في الوقت الواحد.
- توفير مكان واضح وقريب من أبواب الدخول لموظفي الإرشاد والتوجيه.

¹ عليان، ربي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999. ص.27.

- توفير أعداد كافية من النهايات الطرفية للعاملين في الإرشاد والتوجيه مرتبطة بقاعدة البيانات الببليوغرافية الموجودة بالمكتبة.
 - تنظيم أخصائيو الإرشاد والتوجيه دورات إسترشادية سريعة خاصة في بداية العام الجامعي للطلاب الجدد عن كيفية إستخدام المكتبة والمصادر والخدمات المتوفرة.
- ب. الخدمات المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية الواجهة الرئيسة للمكتبة، ذلك لأنها تجمع بين المستفيدين والأوعية الفكرية والوثائق حيث تهتم مباشرة بمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات وإستخدام مقتنيات المكتبة. وبالرجوع إلى ما هو مطبق في مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية ومن خلال إجابات أفراد العينة نجد أنها تتوفر على مجموعة من المؤشرات المحددة في المعيار العربي الموحد تتمثل في:

- توجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات المرجعية وغير المرجعية الخاصة بدراساتهم وأسئلتهم.
- توجيه المستفيدين إلى قواعد البيانات الخاصة بدراساتهم وتدريبهم على إستخدامها.
- توفير المصادر المرجعية التي تشتمل كل أنواع المصادر وفي كل التخصصات والمصادر المرجعية المطبوعة أو الرقمية التي تصل إليها المكتبة عبر الأنترنت بالحدثة المطلقة.
- تقوم إدارة المكتبة بتشجيع الأخصائيين على البحث و إستخدام المصادر المرجعية المجانية المتاحة على شبكة الأنترنت تقليلًا لتكلفة المجموعة الكبيرة من المصادر المرجعية التي تشتريها أو تشارك فيها المكتبة.

في حين لا تتوفر المكتبتين على:

- تدريب الطلبة خاصة طلبة المرحلة الأولى على إستخدام وتقييم المصادر المرجعية المطبوعة والرقمية.
- توفير المكتبة العدد الملائم من الأخصائيين المدربين على إستخدام المصادر المرجعية.
- توفير المكتبة قاعة تتسع ل 10 % من المستفيدين المتوقعين في الوقت الواحد، بحيث لا ثقل المساحة المخصصة لكل مستفيد عن 2م² علاوة على المساحة المخصصة للأخصائيين والمصادر الموجودة.

- إعداد قياسات أداء مستمرة لعدد الأسئلة التي تم الإجابة عليها وعدد الإجابات لكل موظف ومقدار رضا المستفيدين عن الإجابات.
- على خلاف ذلك توفر المكتبة المركزية مصادر مرجعية تشتمل كل أنواع المصادر وفي كل التخصصات. غير أنه تبقى بعض المؤشرات غير متوفرة نذكر منها:
- توجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات المرجعية وغير المرجعية الخاصة بدراساتهم وأسئلتهم.
- توجيه المستفيدين إلى قواعد البيانات الخاصة بدراساتهم وتدريبهم على إستخدامها.
- تدريب الطلاب خاصة طلاب المرحلة الأولى على إستخدام وتقييم المصادر المرجعية المطبوعة والرقمية.
- إشترك أخصائي الخدمة المرجعية مع قسم التزويد في تكوين مع تحديث مجموعة المصادر سنويا.
- توفير نظام أمن وحماية يمنع إتلاف أو سرقة المصادر وذلك للتكلفة العالية لإقتناء المصادر المرجعية.
- تشجع إدارة المكتبة الأخصائيين على البحث وإستخدام المصادر المرجعية المجانية المتاحة على شبكة الأنترنت تقليلًا لتكلفة المجموعة الكبيرة من المصادر المرجعية التي تشتريها أو تشتترك فيها المكتبة.

ث. خدمات الإعارة والحجز :

أشار المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية أن نجاح عملية الإعارة والحجز مرتبطة بضرورة ميكنة إجراءات الإعارة حتى لو كانت المكتبة لا تستعين بنظام آلي متكامل لتوفير الوقت والجهد الذي تستغرقه الخدمة، كما تحوي المكتبة دليل يشرح إجراءات ومتطلبات الإعارة وتعزيز روح التعاون بين العاملين بالإعارة والعاملين بالإختيار للتوجيه للمصادر والموضوعات التي يكثر الطلب عليها لوضعها في خطة الإقتناء. وهو ما توفره مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية من خلال ما لمسناه من إجابات القائمين عليها، إضافة إلى أنها تتوفر أيضا على قياسات مستمرة للمصادر التي تعار رغم إتاحتها للإعارة تمهيدا لإستبعادها، كما تقوم بإعداد مؤشرات كمية على فترات دورية عن حجم المصادر المعارة من إجمالي المصادر المتأخرة. في حين لا تتوفر على المؤشرات الفرعية التالية:

- تضع المكتبة شروطا وضوابط الإعارة أو تداول الملفات الإلكترونية داخل أو خارج المكتبة.

- يتوفر بمكان الإعارة الخارجية المساحة والتجهيزات الملائمة لعدد العاملين والمستفيدين ويكون قريب لبوابات الخروج.
- توفير نظام حماية للمصادر الموجودة.

بالنسبة للمكتبة المركزية، وبحسب القائمة عليها فهي تؤكد بأن المكتبة تحوي أماكن للإعارة ودليل يشرح إجراءاتها ومتطلباتها، كما يتتبع القائمون على الإعارة يوميا سجلات الإعارة لإعداد المطالبات بالمصادر المتأخرة وإعداد مؤشرات كمية على فترات دورية عن حجم المصادر المعارة من إجمالي المصادر المتأخرة....

وبالرغم من أن المكتبة توفر ماسبق، غير أنها لا تتوفر على جملة من المؤشرات كعدم وجود تعاون مع أعضاء هيئة التدريس في تلقي طلبات حجز عناوين معينة لطلاب مقررات دراسية معينة، عدم القيام بقياسات مستمرة للمصادر التي لم تعار رغم إتاحتها للإعارة تمهيدا لإستبعادها.... وعدم توافر بمكان الإعارة الخارجية المساحة والتجهيزات الملائمة لعدد العاملين والمستفيدين ويكون قريب لبوابات الخروج.

إنطلاقا من النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات معيار خدمات المكتبات التقليدية في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية جاءت كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (20): نسب مؤشر خدمات المكتبات التقليدية بمكتبات عينة الدراسة.

خدمات المكتبات التقليدية					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%38.63	17	%61.36	27	44	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%38.63	17	%61.36	27	44	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%52.27	23	%47.73	21	44	المكتبة المركزية
%43.08	57	%56.81	75	132	المجموع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل مؤشر خدمات المكتبات التقليدية نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تقدر بـ 61.36%، وغير متوفرة بنسبة 38.63%. أما بالنسبة للمكتبة المركزية فهذا المؤشر متوفر بنسبة 47.73% وغير متوفر بنسبة 52.27%.

من خلال ما سبق ذكره فإن النسبة الإجمالية لإعتماد مؤشر خدمات المكتبات التقليدية الخاصة بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية على مستوى المكتبات عينة الدراسة تقدر بـ 56.81% وهي نسبة تفوق المتوسط، ويمكننا أن نستنتج بأن مؤشر خدمات المكتبات التقليدية معتمد بنسبة حسنة نوعا ما، لكن على المكتبات الجامعية ان تبذل المزيد من الجهود لتحقيق مستوى أفضل لخدماتها ما يلي احتياجات المستفيدين.

9.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور التاسع: خدمات المعلومات الرقمية

من خلال الإطلاع على مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وبإسقاطها على إجابات عينة الدراسة توصلنا إلى أن مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تتوفر على خدمة البحث في قواعد البيانات والتي تتمثل في :

- الإتاحة من داخل المكتبة وخارجها وفق شروط معينة.
- الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عالمية.
- الإتاحة لقواعد بيانات بيبليوغرافية بالعربية.
- الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عربية.
- الإتاحة لقواعد بيانات مفتوحة المصدر (بالمجان).

كما تتوفر أيضا على خدمة البث الإنتقائي للمعلومات والذي يشمل :

- الإحتفاظ بملفات يتم تحديثها أولا بأول ببيانات عن المستفيدين.
- الحرص على المضاهاة الدورية بين الإضافات الجديدة من مصادر المعلومات وملفات المستفيدين.
- التواصل المستمر مع مجتمع المستفيدين للتعريف بمصادر معلومات ذات صلة أو موقع الاهتمام.

كما تمتلك مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية إذاعة إلكترونية تبث من خلالها أبرز الأخبار والأحداث بالمكتبة، إذ تتولى إحدى الإدارات إدارة وتنظيم الخدمة من خلال موقع المكتبة على الأنترنت، كما تضع إدارة المكتبة الخطط المستقبلية لمواكبة التطبيقات الحديثة في مجال بث المحتوى المسموع والمرئي.

ومن ناحية أخرى نجد أن مكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية لا تتوفر على خدمة الإعارة الداخلية للحاسبات المحمولة أو اللوحية وخدمة الإعارة الداخلية للكاميرا الرقمية، إضافة لذلك فهي لا توفر الخدمة المرجعية الرقمية كالرد على الإستفسارات عبر قنوات الإتصال الرقمي، والمسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية.

وعلى الرغم من أن المكتبة المركزية توفر البحث في قواعد البيانات من داخل وخارج المكتبة وفق شروط معينة، غير أنها لا تتوفر على باقي مؤشرات المعيار ك:

- البث الإنتقائي للمعلومات.
- الإذاعة الإلكترونية لأبرز الأخبار والأحداث بالمكتبة.
- المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية.

ومن هنا، ومن خلال ما تطرقنا إليه سابقا بتحليل النتائج المتوصل إليها اطلاقا من إجابات المبحوثين، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في المحور المتعلق بخدمات المعلومات الرقمية جاءت متساوية أحيانا ومختلفة أحيانا أخرى في مكتبات عينة الدراسة. كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (21): نسب مؤشر خدمات المعلومات الرقمية بمكتبات عينة الدراسة.

خدمات المعلومات الرقمية					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%41.66	10	%58.33	14	24	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%41.66	10	%58.33	14	24	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%79.16	19	%20.83	5	24	المكتبة المركزية
%54.16	39	%45.83	33	72	المجموع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، والذي يمثل مؤشر خدمات المكتبات الرقمية الخاصة بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تقدر ب 58.33 %، وغير متوفرة بنسبة 41.66 % . أما بالنسبة للمكتبة المركزية فتحصل المؤشر على نسبة توافر قدرت ب 20.83 % وغير متوفر بنسبة 79.16 % . أما النسبة الإجمالية لإعتماد هذا المؤشر على مستوى المكتبات الثلاث عينة الدراسة الميدانية فهي مقدرة ب 45.83 % وهي نسبة أقل من المتوسط.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن مؤشر خدمات المكتبات الرقمية الخاص بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية معتمد بنسبة ضعيفة كون مكتبات عينة الدراسة لم تطبق كامل مؤشرات المعيار العربي الموحد.

10.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور العاشر: سياسات تسويق الخدمات وآلياته

التسويق كنظام يعتبر جزء متكامل من منظومة نجاح إدارة المكتبة، غير أن القائمين على مكتباتنا لا يعون بشكل واضح أهمية هذا النظام، إذ توصلنا ومن خلال إجابات القائمين على المكتبات عينة الدراسة الميدانية لا يولون إهتمام معمق بسياسة تسويق الخدمات، حيث لا تمتلك هذه المكتبات

سياسة مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابعة لها المكتبة وبالتالي فهي غير متاحة على موقع المكتبة على الأنترنت ولا يشترك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة ومجتمع المستفيدين. وفي مقابل ذلك نجد أن مكتبات عينة الدراسة تتوفر على برامج وحملات دعائية تتضمن برامج تقليدية، تعتمد على الإعلانات والنشرات والكتيبات، وبرامج إلكترونية تعتمد على إمكانيات الويب 2.0.

إنطلاقاً من النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات معيار سياسات تسويق الخدمات وآلياته جاءت متفاربة إلى حد بعيد في مكتبات عينة الدراسة، وهو نفس الحال من ناحية عدم توافرها، نوضح ذلك في الجدول الموالي:

الجدول رقم (22): نسب مؤشر سياسات تسويق الخدمات وآلياته بمكتبات عينة الدراسة.

سياسات تسويق الخدمات وآلياته					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
69.23%	9	30.76%	4	13	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
69.23%	9	30.76%	4	13	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
76.92%	10	23.07%	3	13	المكتبة المركزية
71.79%	28	28.19%	11	39	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (22) والذي يمثل مؤشر توافر سياسات التسويق وآلياته والخاص بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، نلاحظ أن المؤشر متوفر بنسبة متساوية بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية قدرت ب 30.76 %، وغير متوفرة بنسبة 69.23 % . أما بالنسبة للمكتبة المركزية فهذا المؤشر متوفر بنسبة 23.08 % وغير متوفر بنسبة 76.92 %.

أما النسبة الإجمالية لإعتماد هذا المؤشر على مستوى المكتبات الثلاث عينة الدراسة فقدرت ب 28.19 % . ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن مؤشر سياسات تسويق الخدمات وآلياته معتمد بنسبة

ضعيفة جدا كون مكتبات عينة الدراسة لم تلتزم بتطبيق نسبة كبيرة من مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

11.4.3. عرض وتحليل بيانات المحور الحادي عشر: الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية

تم تصميم شبكة التقييم الخاصة بمؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية بناء على المعيار الموحد للمكتبات الجامعية، والذي يحتوي على مجموعة من المؤشرات الفرعية تتمثل في الموقع الإلكتروني للمكتبة، الأهداف والوظائف، التصميم، العناصر المعيارية التي تتضمنها صفحات الموقع الإلكتروني للمكتبة، الصفحة التعريفية بالمكتبة، الملاحاة والتجول في الموقع، المحتوى المتاح في موقع المكتبة والخدمات المستحدثة من خلال موقع المكتبة للجيل الثاني للويب.

ملاحظة: بالإطلاع على مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وإسقاطها على المعطيات المتوفرة محل الدراسة توصلنا إلى أن مكتبات عينة الدراسة لا تتيح موقع مستقل على شبكة الأنترنت، إذ نجدها تابعة لموقع الجامعة.

أ. الموقع الإلكتروني للمكتبة (الأهداف، الوظائف والتصميم):

من خلال دراستنا لموقع معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية وجدنا بأنها توفر مجموعة من المؤشرات التي أشار إليها المعيار في متنه حيث نجدها تساهم في تدعيم رسالتها في البحث والتعليم والخدمة وكذا بث المعلومات الدقيقة والجارية أو الخدمة عن مصادر المكتبة وخدماتها.

أما من ناحية تصميم الموقع فنجده يبتعد عن كل ما يسبب الضيق والإنزعاج للمستخدمين، يدعم الموقع اللغة العربية فقط.

أما بالنسبة لموقع المكتبة المركزية فيدعم المؤشرات التالية:

- يساهم ويدعم رسالتها في البحث والتعليم والخدمة.
- بث المعلومات الدقيقة والجارية أو الخدمة عن مصادر المكتبة وخدماتها.
- يتسم بالجاذبية والدقة والكفاءة التكنولوجية والمرونة في العرض والتقديم.

- تعمل صفحات الموقع المكتبة على قدم المساواة وبكفاءة بصرف النظر عن المنصة وأن تعمل بكفاءة أيضا عبر الأنواع المختلفة من المنصات الجغرافية.
- الابتعاد عن كل ما يسبب الضيق والإنزعاج للمستخدمين مثل الصفحات المليئة بالرسوم ... ولا التي تستغرق وقتا طويلا في تحميلها والروابط تحت الإنشاء.

في حين لا يتوفر الموقع على المؤشرات التالية:

- يخدم تسهيل الوصول الفعال للمصادر والخدمات، والبرامج الإلكترونية للمكتبة.
- توفير إصدار بلغة أخرى غير اللغة العربية للموقع.

ب. العناصر المعيارية التي تتضمنها صفحات الموقع الإلكتروني للمكتبة:

المؤشرات المتوفرة في الموقع تلبى بعض المواصفات والمؤشرات التي حددها المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، إذ نجد أن مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية يتوافر بها العنوان لتحديد هوية الموقع واستخدامها للعناوين المحددة للمحتويات، والتي نجدها تتسم بسهولة الفهم والعناوين تعبر عن موضوع الصفحة والموقع خالي من الأخطاء اللغوية ... كما يلتزم الموقع بالمعيارية والتناسق من حيث حجم الحروف والمسافات بينها والخطوط المستخدمة مع إمكانية الانتقال بين الروابط في جميع الصفحات.

أما بالنسبة للمكتبة المركزية فهي تتوفر على مجموعة من المؤشرات نذكر منها:

- عنوان أو الرأس لتحديد هوية الصفحات، توافق النصوص عند الطباعة على ورق حجم 4 مع وجود رابط للوثائق القابلة للطباعة أو التحميل.
- استخدام العناوين المحددة لمحتويات الموقع التي تتسم بسهولة الفهم والإختصار، الإلتزام بالمعيارية والتناسق من حيث حجم الحروف والمسافات بينها والخطوط المستخدمة ...
- عدم تضمين صفحات الموقع لأي عناوين غير مرتبطة بموضوع الصفحة، توقيع للإتصال من جانب المستخدم في حالة وجود مشكلة أو إستفسار.
- مراعاة الدقة اللغوية والنحوية وروابط العودة في جميع الصفحات، تاريخ آخر تحديث أو مراجعة.

في حين لا يتوفر موقع المكتبة على شعار خاص بها.

ت. الصفحة التعريفية بالمكتبة:

من خلال ما أشار إليه المعيار العربي الموحد نجد أن المكتبات عينة الدراسة تستوفي كافة الشروط الواجب توفرها في الصفحة التعريفية بالمكتبة، والتي تشتمل على البيانات والمعلومات الآتية:

- الإعلان عن ساعات العمل في الموقع وطريقة التواصل مع المكتبة من خلال الهاتف، البريد الإلكتروني.
- تبيان أنشطة المكتبة وآخر أخبارها.
- السياسات الخاصة بالمكتبة من حقوق التأليف والنشر إغارة... كما يوجد بها خريطة الوصول إلى المكتبة من جانب المستفيدين، فضلا عن كونها توفر للمستفيد إمكانية إنشاء حساب للتواصل وطرح تساؤلاته.

ث. الملاحاة والتجول في الموقع:

تندرج محتويات الموقع من العام إلى الخاص بشكل منطقي، وتقتصر المعلومات المقدمة في الموقع على طبيعة الموقع والمؤسسة التي تخدمها. هذا ما توفره مكتبات عينة الدراسة في مواقعها على الشبكة، في حين أنها لا تتوفر على شرح لكيفية التعامل مع الموقع والتجول داخله والوصول لأي محتوياته من جانب المستفيدين الجدد الذين يستخدمونه لأول مرة، كما لا يحتوي على كشاف يضم محتويات الموقع.

ج. المحتوى المتاح في موقع المكتبة:

يحتوي موقع مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية على روابط للمناهج والمقررات الدراسية الإلكترونية بالجامعة، وروابط للمصادر المرجعية الإلكترونية، إضافة إلى روابط بمصادر المعلومات المتاحة على الواب المتعلقة بالأبحاث والدراسات بالجامعة. في حين لا تتوافق مع باقي مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المتاحة من خلال موقعها على الشبكة.

أما بالنسبة لموقع المكتبة المركزية فهو يتوفر على:

- روابط للمناهج والمقررات الدراسية الإلكترونية بالجامعة.
- روابط للمصادر المرجعية الإلكترونية وروابط بمصادر المعلومات المتاحة على الويب المتعلقة بالأبحاث والدراسات بالجامعة.
- قواعد بيانات النصوص الكاملة أو البيبليوغرافية سواء المجانية أو المرخصة من جانب الموردين.

- واجهة تطبيق مناسبة للبحث في فهرس المكتبة أو في الفهارس الموحدة التي تضم مقتنيات المكتبات الأخرى، وأن يدعم دخول المستفيدين عليها من المنازل.
- الخدمات المتاحة من خلال موقع المكتبة: خدمة التنسيق والتعاون بين المكتبات الجامعية عبر مواقعها.

في حين لا تتوفر على:

- معلومات تفصيلية عن مجموعات المكتبة من حيث نوعيتها على أن يذكر أمام كل نوعية إجمالي مقتنيات المكتبة منها.
- إمكانية تحميل المصادر الإلكترونية بأنواعها المختلفة.
- خدمات التعليم البيبليوجرافي وإستخدام المكتبة، برامج الوعي المعلوماتي، الإمداد بالوثائق والإعارة بين المكتبات، الإعارة (التجديد / الإرجاع / الحجز)، البحث المباشر في خدمات التكشيف والإستخلاص، خدمات خاصة مثل إمتيازات الإعارة مدى الحياة والإتاحة لجميع خدمات المكتبة أو من خارجها (مثل إستخدام قواعد البيانات)
- ح. الخدمات المستحدثة من خلال موقع المكتبة للجيل الثاني للويب:

نتيجة للتطور التكنولوجي وظهور شبكات التواصل الإجتماعي تطورت الأساليب المعتمدة في التواصل، ولأجل ذلك نجد أن المكتبات عينة الدراسة تمتلك آلية للتفاعل على الموقع والتعليق عليه وكذا موقع على صفحة الفيس بوك لتبادل الآراء والصور ومقاطع الفيديو.

إنطلاقاً من النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن نسب توفر مؤشرات المعيار جاءت متقاربة بين ما هو متوفر وغير متوفر في مكتبات عينة الدراسة. ويظهر ذلك بشكل واضح من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (23): نسب مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية بمكتبات عينة الدراسة.

الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية					المؤشر عينة الدراسة
النسبة	عدد المؤشرات الغير متوفرة	النسبة	عدد المؤشرات المتوفرة	العدد الإجمالي لمؤشرات المحتوى	
%42.62	26	%57.37	35	61	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق
%42.62	26	%57.37	35	61	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
%44.26	27	%55.73	34	61	المكتبة المركزية
%43.16	79	%56.82	104	183	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (23) والذي يمثل مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية نلاحظ أن هذا المؤشر متوفر بنسب متساوية على مستوى مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية تقدر بـ %57.37، وغير متوفرة بنسبة % 42.62. أما بالنسبة للمكتبة المركزية فهذا المؤشر متوفر بنسبة % 55.73 وغير متوفر بنسبة %44.26، وهي نسب تفوق المتوسط على العموم.

أما النسبة الإجمالية لإعتماد هذا المؤشر على مستوى المكتبات عينة الدراسة فتقدر بـ % 56.82. ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن مؤشر الحضور الإلكتروني التابع للمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية معتمد بنسبة حسنة كون مكتبات عينة الدراسة لها موقع تتوفر فيه مواصفات تتعلق بالناحية الجمالية من الخط والألوان... في حين نجده لا يهتم بالعناصر الأخرى المتعلقة بالمحتوى المتاح.

5.3. نتائج ومقترحات الدراسة:

1.5.3. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

في ضوء الفرضيات الجزئية تم التوصل إلى أن الفرضية الرئيسية التي مفادها:

"مطابقة مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري لمؤشرات المعيار العربي الموحد (اعلم)"، هي فرضية غير محققة.

• الفرضية الجزئية الأولى: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها:

"تتبع مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري سياسة واضحة ومكتوبة تتوافق مع مؤشرات التنظيم الإداري والمالي"،

بحسب النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم (13) والتي تؤكد أن نسبة 57.77% من مؤشرات المعيار غير متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية الأولى غير محققة.

• الفرضية الجزئية الثانية: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية الثانية والتي مفادها:

"تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية"،

بحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (14)، والتي تؤكد أن نسب توفر مؤشرات المعيار منعدمة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية الثانية غير محققة.

• الفرضية الجزئية الثالثة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية الثالثة والتي مفادها:

"يتلائم مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات مع ما هو مطبق بمكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري"،

بحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (15) والتي تؤكد أن نسبة 89.04% من مؤشرات المعيار غير متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية الثالثة غير محققة.

• الفرضية الجزئية الرابعة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية الرابعة والتي مفادها:

" أنظمة وسياسات الوقاية والأمن ومكافحة الأزمات بمكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري تتوافق مع مؤشرات المعيار العربي الموحد"،

بحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (16) والتي تؤكد أن نسبة 88.88% من مؤشرات المعيار غير متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية الرابعة غير محققة.

• الفرضية الجزئية الخامسة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية الخامسة والتي مفادها:

" تتطابق المواصفات المتوفرة في مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري مع مؤشرات بناء المجموعات وتنميتها"،

بحسب النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم (17) والتي تؤكد أن نسبة 60.93% من مؤشرات المعيار متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية الخامسة محققة.

• الفرضية الجزئية السادسة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية السادسة والتي مفادها:

" تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري مؤشرات أنظمة الإجراءات الفنية المشار إليها في المعيار العربي الموحد"،

بحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (18) والتي تؤكد أن نسبة 52.77% من مؤشرات المعيار متوفرة بمكتبات عينة الدراسة ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية السادسة محققة.

• الفرضية الجزئية السابعة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية السابعة والتي مفادها:

" يتوفر بمكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري نظم آلية"،

بحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (17) والتي تؤكد أن نسبة 65.55% من مؤشرات المعيار غير متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية السابعة غير محققة.

• الفرضية الجزئية الثامنة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية الثامنة والتي مفادها:

" يطبق مؤشر الخدمات التقليدية بمكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري"،

بحسب النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم (18) والتي تؤكد أن نسبة 56.81% من مؤشرات المعيار متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية الثامنة محققة.

• الفرضية الجزئية التاسعة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية التاسعة والتي مفادها:

"تطبق مكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري مؤشر خدمات المعلومات الرقمية"،

بحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (19) والتي تؤكد أن نسبة 54.16% من مؤشرات المعيار غير متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية التاسعة غير محققة.

• الفرضية الجزئية العاشرة: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية العاشرة والتي مفادها:

" يتوفر بمكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري مؤشر تسويق الخدمات وآلياته"،

بحسب النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (20) والتي تؤكد أن نسبة 71.79% من مؤشرات المعيار غير متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية العاشرة غير محققة.

• الفرضية الجزئية الحادية عشر: أثبتت الدراسة أن الفرضية الجزئية الحادية عشر والتي مفادها:

"لمكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري موقع إلكتروني يستوفي العناصر المعيارية التي يتضمنها المعيار العربي الموحد"،

بحسب النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم (20) والتي تؤكد أن نسبة 56.82% من مؤشرات المعيار متوفرة بمكتبات عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن الفرضية الجزئية الحادية عشر محققة.

2.5.3. النتائج العامة للدراسة:

بناءً على تحليل جملة المعلومات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، تم الخروج بجملة من النتائج يمكن تحديدها في النقاط التالية:

- عدم تطبيق المعايير بالمكتبات يؤدي في كثير من الأحيان إلى تشتت الجهود المبذولة سواء في إدارة المجموعات أو إدارة الموارد البشرية.
- بإنعدام وجود المعايير الموحدة تنعدم أهم أهداف المكتبات وهي التشارك المعرفي على المستوى المهني.
- غياب عنصر الجودة في مكتبات عينة الدراسة.
- المشاركة في عضوية الجمعيات والإتحادات المهنية سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو الوطني يحقق فوائد كثيرة لكل من العاملين وإدارة المكتبة، وهذا مالا نجده في مكتبات عينة الدراسة التي تعاني من غياب تام لهذا المؤشر.
- المكتبات الجامعية محل الدراسة لا يتناسب فضاؤها مع فئة المعاقين، أو ذوي الإحتياجات الخاصة والذين يعتبرون جزءاً من المجتمع الجامعي لا يمكننا التغاضي عن وجوده.
- إن إحتواء المكتبة على المصالح الضرورية لإدارتها ككل يسمح بتطويرها ومجاراة ومواكبة التطورات، ولكن هذا الأمر لا ينطبق على المكتبات عينة الدراسة التي تعاني من نقص كبير سواء في المساحة أو تقسيم الفضاءات.
- يمثل الأمن من القضايا المهمة والضرورية من أبرز مكونات برنامج المخاطر، إلا أن مكتبات عينة الدراسة لا تولي لهذا الجانب الإهتمام المطلوب.
- تمتلك مكتبات عينة الدراسة سياسة لبناء المجموعات وتنميتها.
- إعداد الأدوات الإسترجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة وإتاحتها لكل أنواع المستفيدين.
- سواء توافرت الشروط والمرافق اللازمة أو لا، نجد أن المكتبات عينة الدراسة تقدم خدمات نوعاً ما محصورة أو محدودة تتمثل في الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية.
- التسويق كنظام يعتبر جزء متكامل من منظومة نجاح إدارة المكتبة، في حين أن مكتبات عينة الدراسة لا تولي إهتمام معمق به.
- لا تتوفر المكتبات عينة الدراسة على موقع إلكتروني مستقل عن الجامعة التابعة لها.

3.5.3. مقترحات وتوصيات الدراسة:

إنطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن أن نقدم جملة من الإقتراحات والتوصيات التي نراها ضرورية. يمكن إجمالها فيما يلي:

- تكوين مجموعات عمل في المكتبات الجامعية تكون مهمتها الأساسية تعمل على مراقبة تطبيق وتحقيق مؤشرات الأداء في تلك المؤسسات.
- حث إدارة الجامعة وإدارة المكتبة على تطبيق معايير ومؤشرات الأداء وأن تكون أهداف المكتبات الجامعية موجهة مباشرة إلى تلبية إحتياجات المستفيدين ورغباتهم، وتطلعهم المستقبلية لتقديم الخدمة المعلوماتية بأعلى جودة وكفاءة.
- ضرورة تفهم إدارة المكتبة وإدارة الجامعة لمتطلبات تطبيق معايير ومؤشرات الأداء.
- ضرورة تطبيق المعايير والمواصفات في المكتبات لأهميتها في التوحيد القياسي وإثراء التبادل بين المكتبات ومؤسسات المعلومات.
- تنظيم ندوات وورش عمل للتعريف بأهمية وفوائد تطبيق المعايير بإشراف ومتابعة الجهات ذات العلاقة (أقسام المكتبات والمعلومات، والإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات).

تعتبر المكتبات الجامعية من أهم معالم تطور الجامعات لأنها تخدم فئة مميزة وواعية قادرة على إنتقاء وإختيار أفضل الخدمات الأمر الذي أدى بهذه المكتبات لتصميم وإنتاج خدمات تتماشى والإحتياجات العلمية والبحثية لهذه الفئة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تسعى المكتبات لإنتهاج أفضل السبل من أجل مواكبة التطورات وتلبية إحتياجات المستفيدين منها من أجل تقييم خدماتها سواء تقليدية أو إلكترونية ومختلف الموارد مادية كانت أو بشرية وذلك من أجل تحديد نقاط ضعفها وأسباب التراجع في إستعمالها من أجل تطويرها.

ففي هذا المجال برز إهتمام الكثير من المنظمات في مجال علم المكتبات بالتقييم، ومن أبرزها الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الذي قام بجهود قيّمة من خلال إصدار مجموعة من الأدلة والمعايير المهنية، ولإستكمال هذه الجهود في المرحلة القادمة لابد من توجيهها نحو التطبيق العملي لهذه الأدلة والمعايير والبدء بمرحلة التطوير والتحسين ومن بينها التركيز على تطبيق وتطوير وتحديث مؤشرات (إعلم) لقياس أداء المكتبات الجامعية، مما يساهم ويساعد المكتبيين في كافة أرجاء البلدان العربية على تطوير وتحسين أداء مكتباتهم للنهوض بالمكتبات والمكتبيين.

وعليه فإنه يجدر بمكتباتنا الجامعية بذل أقصى مجهوداتها من أجل تطوير الكفاءات اللازمة للتمكن من إدارة أداؤها وتحسينه وتطويره وفق المعايير المهنية عملا على تحقيق الأهداف المرجوة.

وفي الأخير نأمل أن نكون قد وفقنا في تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، وأن تكون عوناً ومرجعاً للدراسات الأخرى.

قائمة المراجع

أولاً: بيبليوغرافية باللغة العربية:

📖 المعاجم القواميس:

1. خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات. القاهرة: الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991.
2. صبحي، حمودي. المنجد في اللغة العربية المعاصرة. بيروت: دار بيروت الشروق، 2000.
3. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي = Englis- Arabic. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.

4. ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر للطباعة، 1997.

📖 الكتب:

5. بوحوش، عمار، الذنبيات، محمود محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2001.
6. الترتوري، محمد، عوض الرقب، محمد زايد، الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008.
7. زايد، يسرية عبد الحلیم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998.
8. زرواتي، رشيد. مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016.
9. شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحلیم زايد. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013.
10. عبد العاطي، أسامة غريب، أبو سعدة، أحمد أمين، تهامي، مصطفى محمد. مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية- الأكاديمية- العامة- المدرسية). جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "إعلم"، 2013.
11. عبيدات، محمد، وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر، 1999.
12. عليان، مصطفى، غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء لنشر والتوزيع، 2000.

13. عليان، ربيحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999.
14. فرحات، ثناء إبراهيم. الأساسيات الحديثة لإدارة المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2010.
15. لانكستر. ف. و؛ تر. حسيني عبد الرحمان الشيبني. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مطبوعات الملك عبد العزيز العامة، 1996.
16. لانكستر، ف، وورنر؛ تر. حشمت قاسم. أساسيات استرجاع المعلومات (نظم استرجاع المعلومات). مكتبة الملك فهد الوطنية. ع. 29. 1997.
17. المدادحة، نافع أحمد. الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2011.
18. نصر الله، عمر عبد الرحيم. أساسيات مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2016.
19. همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء، 2001.
20. همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار الصفاء للنشر، 2009.
21. يونس، عبد الرزاق مصطفى، عليان، ربيحي مصطفى، أبو جمعة، عبد المجيد. المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013.

📖 الرسائل والأطروحات الجامعية:

22. ماضي، وديعة. تفعيل تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية للشرق الجزائري. مذكرة دكتوراة، أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة. قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري -2-، 2016.

📖 المحاضرات:

23. ماضي، وديعة. تقنيات التقييم. محاضرات في مقياس تقييم أنظمة المعلومات. سنة ثالثة ليسانس. 2018/2017. (تاريخ الإطلاع: 2020/07/16).

ثانياً: الويبوغرافية باللغة العربية:

📖 المعاجم القواميس:

24. قاموس المعاني. متاح على: <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A7%D8%B1> (تاريخ الإطلاع: 25/02/2020).
- الرسائل والأطروحات الجامعية:
25. بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. مذكرة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة أحمد بن بلة 1، 2014-2015. متاح في: <https://theses.univ-oran1.dz/document/63201612t.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/07/15).
26. بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات [على الخط]. مذكرة دكتوراه، إعلام علمي وتقني. جامعة قسنطينة، 2006. متاح في: <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ABOU2136.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/07/19).
27. زوقار، سميرة طالب. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية [على الخط]. مذكرة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة أحمد بن بلة 1، 2017. متاح في: <https://theses.univ-oran1.dz/document/THA4281.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/15).
28. زوليخة، وليد. تقييم الخدمات المكتبات في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم [على الخط]. مذكرة ماجستير: جامعة وهران، 2006-2007. متاح في: <https://theses.univ-oran1.dz/document/THA1995.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/07/15).
29. عطوي، نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة [على الخط]. مذكرة ماجستير، جودة التربية والتكوين: جامعة باتنة، 2015/2016. متاح في: http://theses.univ-batna.dz/index.php/theses-en-ligne/doc_download/5002 (تاريخ الإطلاع: 2020/07/15).
- المؤتمرات:

30. أمين، نجاه وليم جرجيس. معايير جودة الأداء في مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالسودان [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/07).
31. البورسعيدي، يعقوب بن علي، وليد، علي بن سالم. معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية [على الخط]. في: المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/23).
32. الحراصي، نيهان بن حارث. تقييم أداء قواعد البيانات وفهرس سيمفوني المستخدم في مكتبات جامعة السلطان قابوس وذلك باستخدام مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/05/11).
33. الحناوي، منال صبحي. تطبيق معايير قياس الأداء على العاملين بمؤسسات المعلومات [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/25).
34. رشام، بدر الدين، عاشوراء، بو النمر. واقع تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية في الجزائر: دراسة ميدانية للمكتبات المدرسية لوسط مدينة قسنطينة_ الجزائر [على الخط]. في: المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/04/23).
35. زيات، ليليا. قراءة تحليلية لمعيار (iso11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/06/04).

36. فردي لخضر، مزيش مصطفى. استعمال مؤشرات الأداء في المكتبات الوطنية: تقييم أحسن، تسيير أفضل [على الخط]. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، تونس: دار الكتب الوطنية. متاح في: <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/06/25).

37. العامري، جميلة بنت حمدان، الريامي، رباب بنت جمعة. تقييم واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية [على الخط]. في: مؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة: جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المرن والأكاديمي، 8-9 مارس 2018، مملكة البحرين. متاح في: https://www.researchgate.net/publication/320146507_tqyym_waq_almktbat_alaka (تاريخ الإطلاع: 24/06/2019).

📖 مقالات الدوريات:

38. أحمد، سلوى السعيد عبد الكريم. جاهزية المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتطبيق: دراسة تقييمية تطبيقية على المكتبات الجامعية بسلطنة عمان. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات [على الخط]. 2019، مج. 6، ع. 2. متاح في: <https://search.emarefa.net/viewer/BIM-902521> (تاريخ الإطلاع: 2020/08/21).

39. سميرة، زوقار، عبد القادر، عبد الله. التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة الحوار الثقافي [على الخط]. 2017، ع. 12. متاح في: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/102238> (تاريخ الإطلاع: 2020/03/31).

40. أبو عيد، عماد محمد. مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية. Cybraians journal [على الخط]. 2018، ع. 52. متاح في:

http://journal.cybrarians.info/images/052/Cybrarians_Journal_052_Papers_06.pdf

(تاريخ الإطلاع: 20/03/2020).

41. فراج، عبد الرحمان. مصادر المعلومات المتاحة على الأنترنت. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات [على الخط]. 2002، مج. 9، ع. 18. متاح في: <https://books.google.dz/books> (تاريخ الإطلاع: 10/03/2020).

42. مخلوفي، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية: بعض المفاهيم النظرية مع تعريف للتقنين ايزو 11620 الخاص بتقييم المكتبات. مجلة Rist [على الخط]. مج.19، ع.2. متاح في: <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/ar02-rist19-2.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/08/16).

43. معتوق، خالد بن سليمان. متطلبات أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية في ظل البيئة الرقمية: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات [على الخط]. 2008، مج. 15، ع. 30. متاح في: <https://books.google.dz/books?id=TnAmDwAAQBAJ&pg=PT175&dq> (تاريخ الإطلاع: 2020/03/14).

44. ميسون، عبد الكريم. دور مؤشرات الأداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق [على الخط]. 2018، ع.01. متاح في: <https://www.iasj.net/iasj/download/6e86b3ff3e1a7944> (تاريخ الإطلاع: 2020/06/08).

📖 المواقع الإلكترونية:

45. دليل جامعة قسنطينة2- عبد الحميد مهري. 2016. متاح في: <https://www.univ-constantine2.dz/files/Guide%20de%20l'universit%C3%A9%20Abdelhamid%20Mehri%20Constantine%202017.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/09/07).

📖 Webographie en langues étrangères :

46. ISO 11620: 2014: In formation and documentation- library performance indicators [en ligne] .disponible sur : <file:///C:/Users/win%2010/Downloads/ISO-14641-1.pdf> . (Consulté le : 30/03/2020).

47. Reitz, Joan M. Dictionary of Library and Information Science[en ligne] . Web. 8 July 2014. disponible sur: <http://vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf> (Consulté le : 12/07/2020).

48. Marie Pierre, ORJOL. CIRCULATION DE L' INFORMATION: LE MODELE DE MORSE[en ligne] . Paris : ENSSIB, 1993.[PDF]. disponible sur: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62834-circulation-de-l->

- [information-le-modele-de-morse-pour-une-perspective-documentaire.pdf](#) . (Consulté lé : 02/08/2020) .
49. TALEB ZOUGGAR, Samira. **Contribution à l'évaluation des bibliothèques universités algériennes : étude de cas des bibliothèques de l'ouest algérien** [en ligne] . Magister, Bibliothéconomie et sciences de l'information. Université d'es-sénia , 2009. Format PDF. Disponible sur: <https://theses.univ-oran1.dz/document/TH2587.pdf> (Consulté lé : 2020/01/15).
50. DIOUF, Antonin Benoît. **NORMES ET STANDARDS POUR LA DESCRIPTION ET L'ACCÈS AUX RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DANS LES BIBLIOTHÈQUES: Approche classique et "moderne"**[en ligne] . Sénégal : Bladen voor documentatie , 2009. Format PDF. Disponible sur: https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-4_Diouf.pdf (Consulté lé : 2020/03/25).

ملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 - قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة: علم المكتبات

التخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إستمارة تقييم

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة التي تم تصميمها لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لإنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات والموسومة ب:

و اقع تطبيق المعيار العربي الموحد " إعلم" في المكتبات الجامعية :

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 2 – عبد الحميد مهري

تحت إشراف الأستاذة:

*د. بن ضيف الله نعيمة

من إعداد الطالبتين:

*زغدودي هند

*هميسي شيما

وعلى هذا الأساس نرجو منكم التلطف بتعبئة الإستمارة مرفقة بوضع علامة [X] في المكان الذي ترونه مناسباً، ونحيطكم علماً أن هذه المعلومات ستحاط بالسرية التامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وتفهمكم...كما نستسمحكم في وقتكم

السنة الجامعية: 2020 /2019

بطاقة تعريفية:

مكتبة:

الرتبة الوظيفية:

التخصص:

المؤهل العلمي:

سنوات الخبرة:

المحور الأول : مؤشر التنظيم الإداري و المالي

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
التخطيط			
1	مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابع لها المؤسسة		
2	إشترك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة		
3	يتم تحديثها وفق مراحل تطورها ونمو المكتبة		
4	متاحة على موقع المكتبة على الأنترنت		
5	الإرتباط بالرسالة والرؤية المستقبلية.		
6	العملية والواقعية.		
7	تمت صياغتها وفق التحدي		
8	الشروط القابلية للقياس		
9	المتعارف عليها : الجدولة الزمنية		
10	التوازن/ المسائلة/ الشمولية		
11	التدرج		
12	تتوافق وأهداف الجامعة الأم		
13	تواكب التطورات والتحديثات		
14	تصاغ بشكل عام وشامل حول النتائج المطلوب تحقيقها .		
15	تضعها الإدارة العليا على مستوى المنظمة ككل .		
16	طويلة الأجل وغير محددة النهاية.		
17	يشارك في صياغتها الإدارة العليا والإدارة الوسطى.		
18	تصاغ على مستوى الإدارات.		
19	متوسطة الاجل ولها نهايات محددة.		
20	أكثر تحديدا من الأهداف الإستراتيجية وتشتق منها.		
21	تمثل الوسائل التي تحقق الأهداف الإستراتيجية.		
22	يشارك في صياغتها الإدارة الوسطى والإشرافية.		
23	تصاغ على مستوى الأقسام والوحدات والأفراد .		
24	أكثر تفصيلا وتحديدا من الأهداف التكتيكية .		
25	قصيرة الأجل وتمثل وسائل وأساليب تحقيق الأهداف التكتيكية.		
26	خطط طويلة الأجل		على مستوى
27	خطط قصيرة الأجل		المؤسسة ككل :
28	خطط طويلة الأجل		على مستوى
29	خطط قصيرة الأجل		الإدارات أو
30	التخطيط الإستراتيجي		الوحدات الفرعية:

		مسجلة ومعتمدة		31
		معلنة في المباني	الرؤية	32
		معلنة على موقع المكتبة على الإنترنت		33
		مسجلة ومعتمدة		34
		معلنة في المباني	الرسالة	35
		معلنة على موقع المكتبة على الإنترنت		36
		هناك أهمية توليها الإدارة لنتائج التحليل البيئي		37
		تحتفظ الإدارة بنتائج التحاليل السابقة		38
		يعتمد على نتائج التحليل البيئي في وضع الخطط الإستراتيجية .	التحليل البيئي (تحليل	39
		إمام تام بنقاط القوة والضعف داخل المكتبة .	سوات (swot)	40
		الممام تام بالفرص والتحديات في البيئة الخارجية للمكتبة.		41
التنظيم				
		معلن في المباني	الهيكل التنظيمي	42
		معلن على موقع المكتبة على الانترنت	المعمول به (المواكب	
			لكافة التعديلات	43
			والإستحداثات)	
التوظيف				
		على مستوى الجامعة ككل		44
		على مستوى المكتبة أو نظام المكتبات فقط	الإحتفاظ بالتوصيف	45
		يخضع للتحديث بانتظام ، ويواكب المستجدات	الوظيفي:	46
			شفافية إجراءات التوظيف	47
			سياسة للتوظيف توضح الإحتياج المستقبلي للعمل .	48
			نظام لإدارة بيانات العاملين (التعيين والتدريب والإجازات....)	49
			برنامج للتدريب وتنمية المهارات البشرية	50
التوجيه				
			القيادة الرشيدة وتحلي المديرين بسمات القادة	51
			نظام للتحفيز الجيد للعاملين	52
			شبكة للإتصالات الفعالة في الداخل والخارج	53
الرقابة				
		معايير على مستوى كافة العاملين بالمكتبة بصرف النظر عن مواقع عملهم.		54
		معايير خاصة بكل إدارة أو وحدة تبعا لنوع العمل وطبيعة الوظيفة.	معايير الأداء :	55
		الإلمام بالمعيار ISO 11620 لمؤشرات أداء المكتبات.		56
		الإلمام بمعايير " الافلا" لقياس جودة أداء المكتبات .		57
		تقييم شهري أو بمعدلات أقل من السنوي على مستوى العاملين بالمكتبة.	نظام للرقابة وقياس	58
		تقييم سنوي على مستوى العاملين بالمكتبة كلل	الأداء	59
			المحاسبة وإتخاذ الإجراءات التصحيحية بكل شفافية.	60

التمويل		
61	ميزانية سنوية للمكتبة شاملة لكافة أوجه الصرف	
62	نظام للإدارة المالية مرتبط بنظام الجامعة	
63	يرتبط النظام المالي بالناشرين والموزعين وغيرهم	
64	يمكن التعامل من خلال الأنترنت وتستخدم بطاقات الإعتماد والفيزا وغيرها	
65	تتلقى المنح والهبات والمساعدات المالية	
66	التسويق	إدارة لتسويق المكتبة وخدماتها وأنشطتها
67		خطة إستراتيجية للتسويق
ضبط الجودة		
68	إدارة الجودة بالمكتبة .	
69	الحصول على شهادة الجودة ISO9001 لعام 2008م.	
70	التركيز على العملاء	
71	القيادة	
72	توافر المبادئ الثمانية	مشاركة العاملين
73	للجودة في المكتبة :	مفهوم العملية
74		مفهوم الإدارة
75		التحسين المستمر
76		القرارات المبنيّة على حقائق
77		المصالح المشتركة مع الموردين
الأمن		
78	إدارة لأمن المنشأة (المبنى) من الداخل والخارج ليل نهار	
79	إدارة لأمن الأفراد ومتعلقاتهم الشخصية داخل المكتبة	
80	إدارة لأمن الأنظمة والتجهيزات من حاسبات آلية وطابعات وغيرها	
81	إدارة لأمن المجموعات من حيث عدم تعرضها للسرقة أو الإتلاف في الداخل والخارج	
82	إدارة لأمن المعلومات المحتفظ بها في السجلات الورقية والملفات الإلكترونية من السرقة والتحرير ...	
83	إدارة للصيانة الهندسية الدورية للأنظمة الكهربائية والإضاءة	
84	الصيانة الهندسية	إدارة للصيانة الهندسية الدورية للأنظمة التكييف
85	الدورية للأنظمة و التجهيزات والإستعداد	إدارة للصيانة الهندسية الدورية للأنظمة الإنذار والكشف عن الحريق و الإطفاء الآلي وغيرها
86	الأمني:	إدارة للصيانة الهندسية الدورية للأنظمة المعلومات وقواعد البيانات و غيرها
87		إدارة للصيانة الهندسية الدورية للأنظمة المصاعد والسلالم الكهربائية
88	النظافة الدورية للمبنى	إدارة للنظافة في قاعات الإطلاع وإدارات العمل
89	من الداخل والخارج:	إدارة للنظافة في الحمامات داخل المبنى
90		إدارة للنظافة في محيط المبنى ومدخله

المحور الثاني: مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
1	التنمية المهنية عن طريق حضور ورش العمل والندوات والمؤتمرات الخ		
2	المشاركة في المشروعات التعاونية والتشابكية		
3	الحصول على ما تصدره هذه الهيئات من معايير وموجزات إرشادية، وأدلة وتقارير سنوية مجانية.		
4	الإستفادة مما تتيحه بعض هذه الجهات من فرص التعليم عن بعد		
5	التعرف على أحدث التطورات في المجال		
6	التواصل مع الآخرين لمناقشة وإيجاد الحلول للمشكلات التي يواجهها العاملون أثناء العمل.		
7	التعرف على البرامج الإستراتيجية للجمعيات والإتحادات المهنية الدولية بصفة خاصة.		
عضوية (الـ IFLA) وأن يطلع العاملون بها بصفة دائمة على أنشطة ومطبوعات الأقسام وجماعات الإهتمام الآتية:			
8	المكتبات الأكاديمية والبحثية		
9	الإقتناء وتنمية المقتنيات		
10	المواد السمعية بصرية والوسائط المتعددة		
11	التعليم والتدريب		
12	تكنولوجيا المعلومات		
13	مباني المكتبات وتجهيزاتها		
14	الإدارة والتسويق		
15	الكتب النادرة والمخطوطات		
16	الدوريات والمصادر المتتابعة		
17	مكتبات العلوم الاجتماعية		
18	الإحصاء والتقييم		
19	تعليم علم المكتبات والمعلومات في الدول النامية		
20	تحديد الهوية بإستخدام ترددات الراديو (RFID).		
21	المهنيون الجدد		
عضوية الإتحادات الإقليمية			
22	الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات إعلم.		
23	الإتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات .		
24	الإتحاد العربي للناشرين .		
25	الإتحاد العربي للنشر الإلكتروني.		
عضوية الجمعيات المهنية داخل الدولة			
26	إنخراط موظفو المكتبة الجامعية في الأنشطة المهنية على جميع المستويات.		
التواصل الإلكتروني بين موظفي المكتبات الجامعية العربية مع الجمعيات والإتحادات الوطنية في الخارج من خلال مواقعها المتاحة عبر الويب			
27	قسم المكتبات الجامعية		

		قسم مكتبات الكليات	جمعية الكليات والمكتبات البحثية أكبر أقسام الجمعية الأمريكية للمكتبات والإطلاع بصفة مستمرة على ما يصدر عن:
28		التواصل مع موقع مجلس أخصائي المكتبات الجامعية بأستراليا وغيرها	
		إقامة التحالفات	
29		تتعاون المكتبات الجامعية مع المكتبات المناضرة والتكتلات والشبكات، وأن تشارك في البرامج التعاونية التي تساعد في تحقيق أهدافها وتعزيز مواردها. وتقلل من تكاليف التشغيل.	

المحور الثالث: مؤشر تصميم المباني وتوزيع المساحات

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
	الموقع والتصميم الداخلي		
1	للمكتبة الجامعية مبنى مستقل للإستخدام الحصري للمكتبة والأنشطة الأخرى المتعلقة بها.		
2	سهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين، ترجلا أو من خلال المواصلات .		
3	التمركز في وسط المحيط الجامعي		
4	البعد عن أماكن الضوضاء		
5	الملاءمة لأغراض البناء من حيث التربة وإرتفاع منسوب المياه		
6	إمكانية التوسع مستقبلا		
7	البعد عن أماكن المخاطر الطبيعية كالعواصف والفيضانات		
8	القرب من مراكز الأنشطة والجهات التي تتعاون معها المكتبة		
9	إستشارة أخصائي المكتبة عند إختيار موقع المكتبة وكذلك عند تصميم المبنى وفي الجوانب الأخرى المتعلقة بالإضاءة والتهوية والمخازن ومناطق المعارض.		
10	مراعاة كود أو دستور البناء داخل كل دولة.		
11	يحقق إنسيابا جيدا لمجمل حركة المترددين على المكتبة وأفضل انسياب للعمل مع تسهيل الحركة في مناطق عمل الموظفين.		
12	يراعى فصل المناطق التي تتسم بالضوضاء (الإغارة/ المراجع) عن المناطق ذات الطبيعة الهادئة (قاعات القراءة والمقصورات والخلاوات البحثية).		
	توزيع المساحات		
13	تقام المكتبة على مساحة مناسبة وأمنة لأغراض الدراسة والبحث والتعليم وكافية لتلبية إحتياجات المستفيدين والمجموعات والعاملين بالإضافة الى إمكانية التوسع المستقبلي.		
14	حجم وطبيعة المقتنيات		
15	نوعية التخزين والترفيف		
16	سياسة إستخدام المجموعات		
17	نوعية الخدمات المقدمة		
18	أنشطة المستفيدين داخل المكتبة		

		عدد العاملين	مساحة المكتبة	19
		عدد المستفيدين	المحددات التالية:	20
		حجم النمو المتوقع		21
		نوعية التسهيلات اللوجستية.		22
		المساحة الإستخدامية التي تخدم الغرض الرئيسي للمبنى وتشمل أماكن للمستفيدين وحفظ المجموعات، والعاملين والعمليات، والخدمات و المعارض والأنشطة ... الخ		23
		المساحة التداولية التي توفر إمكانية الوصول الى جميع الأماكن داخل المبنى مثل الممرات والردهات والدرج، والسلالم المتحركة، والمصاعد... الخ. ولا يدخل ضمن حساب هذه المساحة مساحة الحركة داخل قاعات المكتبة حيث أنها تحسب ضمن المساحة الاستخدامية.	تحسب المساحة الكلية للمكتبة وفقا للمساحات الآتية:	24
		المساحة الإنشائية التي تشمل على العناصر الإنشائية للمبنى مثل الحوائط، والأعمدة... الخ.		25
		المساحة التشغيلية التي تشمل شبكات الصرف الصحي، والمياه، والغاز، و التدفئة.. الخ.		26
المساحة الإستخدامية				
		خدمات المستفيدين: وتتضمن مساحات للقراءة والدراسة والإعارة وتوصيل الوثائق... إلخ والرفوف المفتوحة كجزء متكامل مع مساحات خدمات المستفيدين، ومناطق التواصل الإجتماعي.	تخصص المساحة الإستخدامية	27
		العمليات المكتبية : وتشمل المعالجة الفنية للأوعية والتجليد والإستنساخ... إلخ	الصفافية مساحات الوظائف	28
		خزن المجموعات: ويشمل جميع المناطق المخصصة المعرض وخزن المواد.	الرئيسية الآتية:	29
		الأحداث والمعارض: مثل مناطق/قاعات للاجتماعات، والمعارض والأنشطة الأخرى.		30
		يشتمل مدخل ، بهو المكتبة على مكتب الاستقبال/ إستعلامات يجمع بين وظيفتي التسجيل للدخول الى المكتبة، والإمداد بالمعلومات الأولية السريعة.		31
		بهو المكتبة واسعاً، حتى يسمح بالحركة بحرية للزائرين، ويسمح بإستقبال المجموعات أثناء الجولات الإرشادية بالمكتبة أو أي نشاط آخر.		32
		وجود مقاعد للإنتظار، و منافذ للبحث السريع.		33
		الإضاءة في هذا المكان قوية وجيدة.		34
		بهو المكتبة مكانا مناسباً لغرض الاقتناءات الجديدة الواردة إلى المكتبة، لذا يراعى أن يزود بالمناضد والأرفف المناسبة لعرض هذه المقتنيات.	منطقة المدخل	35
		إختيار أبواب الهبوط وفقاً لإحتياجات الأشخاص المعاقين، وحجم حركة المستفيدين وقت الذروة، وتكون الأبواب الأتوماتيكية مفيدة لهذا الغرض.		36
		إختيار أرضية الهبوط من مادة شديدة التحمل نظراً لكثافة الضغط من الخارج على هذا المكان، وبفضل أن تكون من الرخام أو الجرانيت.		37

		توفير فحص أمني للحقائب والأشخاص في المهو/ مدخل المكتبة.		38	
		وجود مساحة إنتظار للمستفيدين خاصة في أوقات الذروة.		39	
		القراءة والإطلاع: يراعى وجود عدد من القاعات توفر للمستفيدين الإطلاع على مختلف أنواع المواد من الكتب، دوريات... ، يتوفر بمثل هذه القاعات أجهزة كمبيوتر...	توفر المساحة المخصصة للمستفيدين	منطقة المستفيدين	40
		خوات بحثية ومقصورات: أماكن للقراءة الهادئة، المساحة المطلوبة للخلوة البحثية الواحدة 4م2. طلاب الدراسات العليا يتطلب وجود مقصورات دراسية مغلقة مزودة بأرفف والمساحة المطلوبة لكل مقصورة هي 7م2.	ضمن المساحة الإستخدامية للمكتبة		41
		الدراسة الجماعية/ العمل المركز: غرف دراسة مستقلة			42
		الإستشارات السريعة: أماكن خاصة الاستشارات القصيرة للفهرس أو البحث على الخط المباشر.			43
		التدريب : غرف تدريب لأغراض التعليم المكتبي و المجموعات الدراسية.			44
		التعلم والتدريس: أماكن مجهزة للتدريس التفاعلي و مزودة بأجهزة كمبيوتر.			45
		الراحة والإسترخاء: توفير مكان بالمكتبة للإسترخاء و التواصل الاجتماعي.			46
		الإستنساخ: توفير عدد من أجهزة التصوير والإستنساخ للمستفيدين.			47
		دورات المياه: وجود عدد كافي من دورات المياه بكل طابق من طوابق المكتبة			48
		تنظيم عملية الإعارة	يتوقف حجم المساحة المطلوبة للإعارة	منطقة الإعارة	49
		عدد الموظفين الذين يعملون في قسم الإعارة	على عدة عوامل هي:		50
		عدد ومواقع منافذ الخدمة الذاتية			51
		أنواع نظم الإعارة المستخدمة			52
		عدد الزائرين			53
		معدل الإعارات خلال ساعات فتح المكتبة			54
		قسم الإعارة بعيد عن أماكن القراءة والدراسة			55
		تزويد قسم الإعارة بالتجهيزات المناسبة مثل :أرفف للمواد المطلوبة أو المحجوزة، عربات لنقل الكتب، مقاعد إنتظار.....إلخ			56
		تخصيص مساحة من المكان للتحدث مع المستفيدين وتلقى شكاواهم.			57
		وجود مكاتب للأنشطة الداخلية الأخرى مثل الإعارة بين المكتبات			58
		المساحة الأرضية لنقطة معلومات واحدة مسؤول عنها موظف واحد هي 5م2			59

		مناضد ومقاعد للعاملين	تجهيز هذا المكان بالتجهيزات الآتية:	منطقة خدمة المراجع و المعلومات	60
		أرفف للمواد المرجعية			61
		مناضد للمستفيدين			62
		أجهزة كمبيوتر على أن توضع بطريقة تمكن كل من الموظف والمستفيد من رؤية الشاشة معا			63
		مقاعد للمستفيدين			64
		تخصيص مساحة كمكان عمل للموظفين في خلفية نقاط الخدمة للتواصل مع المستفيدين عبر الهاتف أو على الخط المباشر.			65
		في موقع بارز في المكتبة ويمكن الوصول إليها بسهولة من خلال إشارات واضحة			66
		موقع هذه المنطقة قريبا من موقع المكتبة للحد من الحركة والضوضاء			67
		أجهزة كمبيوتر مزودة ببرمجيات تكبير	قاعدة للمستفيدين الذين يعانون من صعوبات القراءة تجهيز هذا المكان بالتجهيزات الآتية:	أماكن الخدمات الخاصة	68
		برمجيات وأحيانا لوحة مفاتيح لترجمة النص إلى برايل			69
		برمجيات محادثة وبرمجيات لتسهيل الكتابة للأشخاص			70
		جهاز تسجيل سمعي			71
		طابعة برايل			72
		قاعة للكتب النادرة والمخطوطات: تكون هذه الأوعية منفصلة عن بقية المجموعات، سواء في المخازن أو في قاعات الإطلاع تخصيص قاعة مستقلة .			73
		مكتبة طلاب مرحلة ما قبل التخرج (إختياري): تخصيص مكتبة للطلاب في مرحلة الليسانس أو البكالوريوس تابعة للمكتبة أو مستقلة عنها.			74
		يتم حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة التي تحفظ في رفوف مفتوحة مزدوجة. مع وجود ممرات كافية بدرجة تسمح للتصفح من جانب عدة مستفيدين في وقت واحد.		منطقة المجموعات	75
		يراعى قبل حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة تحديد: عمق الرف / عدد الرفوف			76
		تخصيص قاعة كبيرة، أو منطقة مكونة من عدة غرف لممارسة الأنشطة وأن تكون مستقلة عن المكتبة، حتى يمكن تنظيم الأنشطة بطريقة أيسر.		منطقة المعارض والأحداث	77
		قاعة مؤتمرات مجهزة بمسرح ومقاعد ثابتة للإجتماعات .	يمكن أن تظم هذه المنطقة:		78
		قاعة متعددة الأغراض			79
		قاعة معارض			80
		وجود ستوديو للتجهيز للأنشطة والمعارض			81
		توفر أجهزة تدفئة وأجهزة تكييف			82
		تزويد هذه المنطقة بدورات المياه ، كافيتيريا			83
		يتوقف تحديد حجم المساحة المطلوبة للعاملين بالمكتبة على عدد العاملين الدائمين والمؤقتين ، كما يتوقف على نوعية العمل المؤدى والتجهيزات .		منطقة العاملين و العمليات الفنية	84

		مكتب مدير المكتبة 24 م	مكاتب العاملين	تشتمل المساحات المطلوبة للعاملين على:	85
		مكتب رئيس قسم 18 م 2			86
		مكان عمل مع مساحة لتخزين أوعية (معالجة الأوعية والإعارة المتبادلة) 15 م / لموظف واحد			87
		مكتب صغير 9م 2 لموظف واحد			88
		غرفة تخزين: يمكن أن تستخدم للتجهيزات مثل أجهزة النسخ والفاكس والماسح الضوئي ...	89		
		غرفة إجتماعات/ تدريب: يتوقف عدد الأماكن المطلوبة للإجتماعات والتدريب على حجم المكتبة، ويمكن تخصيص قاعة كبيرة متعددة الأغراض (مؤتمرات، والتدريب والتعليم، والإجتماعات).	90		
		قاعة للمتدربين: الذين يحصلون على دورات تدريبية في مجال المكتبات والمعلومات أو الموضوعات ذات الصلة وتكون مساحتها 9 م 2	91		
		إستراحة: تخصيص قاعة للراحة وتناول المشروبات	92		
		غرفة لتغيير الملابس	93		
		مساحة لفرز الأوعية: مساحة غرفة فرز صغيرة 14 متر مربع تقريبا / مساحة غرفة فرز كبيرة 30 متر مربع.	94		
		مساحة للتجليد: في حالة إذا كان التجليد يتم داخل المكتبة	95		
		مساحة للترميز: ويتضمن ذلك الختم والترميز، والباركود وإضافة RFID	96		
		مساحة للحفاظ والترميم: تجهيزها بالتجهيزات المناسبة من أحواض وماكينات قطع الورق وأرفف...إلخ.	97		
		مساحة للنسخ والرقمنة: وتقدر المساحة المطلوبة ما بين 30 و 35 متر مربع	98		
		مركز تكنولوجيا المعلومات والخوادم: تخصيص مساحة مرنة وغرفة الخادم مع تزويدها بما يلزم من تجهيزات.	99		
		فرز البريد: تسمح بإجراء المهام المتعلقة بالبريد الوارد (تسجيل، فرز مبدئي للتوزيع على الأقسام) والبريد الصادر (فرز، وزن / تغليف...إلخ). وفرز المواد لنظم الإعارة بين المكتبات ويتطلب ذلك تخصيص مساحة تتراوح ما بين 70_ 100 متر مربع للقيام بهذه المهام.	100		
		الإسعافات الأولية: تخصيص غرفة لإستقبال المرضى من المستفيدين أو العاملين تقدم لهم الإسعافات الأولية.	101		

		ورشة صيانة: وجود ورشة لصيانة جميع أنواع المواد بالمكتبة وتكون مساحتها 25 متر مربع.		102
		معالجة النفايات: وجود مكان لوضع حاويات القمامة والمخلفات، على أن تخصص حاوية للأوراق، وأخرى للمواد البلاستيكية.. إلخ		103
		حفظ أدوات النظافة: وجود مكان لعمال النظافة بالمكتبة لحفظ أدوات التنظيف مكابس وأجهزة غسل... إلخ		104
		يتوقف حجم المساحة الخارجية على موقع المكتبة والمساحة المتاحة للتوسع داخل المكتبة، تتيح ممرات لوصول خدمات الطوارئ وواقف السيارات، وأماكن مفتوحة للمستفيدين.	المنطقة الخارجية	105
		البوابة الرئيسية للمكتبة محددة بوضوح (أمامها فناء، الطريق أكثر إتساعاً، وجود منحدرات للكراسي المتحركة، أرضيات البوابة الرئيسية مصنوعة من مواد أو خامات لا تسبب الانزلاق، الإضاءة جيدة...)		106
		وجود طرق وممرات لمرور خدمات الطوارئ كذلك موقف السيارات ووجود إشارات واضحة لمثل هذه الطرق.		107
		موقف إنتظار سيارات المعاقين قريب من البوابة الرئيسية، وأن يكون موقف سيارات الموظفين قريباً من المدخل الخاص بالموظفين		108
		وجود مساحة لسيارات الشحن والتفريغ أمام مبنى المكتبة يراعى فيها أن تعمل في جميع الظروف المناخية وأن تكون البوابات ذات إرتفاع وعرض مناسب لعربات النقل.		109
		المساحات المخصصة لسيارات التخلص من القمامة بعيدة عن المدخل الرئيسي للمكتبة		110
		وجود مساحة مفتوحة لأغراض التواصل، أو الإسترخاء، أو الإنتظار ويراعى أن تكون هناك مساحات خضراء حول هذه المنطقة		111
القضايا الفنية للمبنى				
		شروط التخزين: تختلف درجات الحرارة ونسبة الرطوبة المطلوبة حسب شكل المواد (ورقي، ميكروفيلم، شرائط مغناطيسية... إلخ). كما تختلف حسب حالة الحفظ طويل الأجل الذي يتطلب وجهاً حرارة منخفضة، تصل إلى 2 درجة مئوية)، لذا ينبغي أن يؤخذ ذلك في الإعتبار.	شروط التخزين	112
		الحرارة: يراعى بالنسبة لمجموعات المكتبة الورقية أن تكون درجة الحرارة ما بين 14- 18 درجة مئوية ويراعى إستخدام أجهزة التكييف للحفاظ على درجات الحرارة المطلوبة.		113
		الرطوبة: يراعى أن تكون نسبة الرطوبة ما بين 35- 50 على أن تصل في أقصى الحالات إلى 50-60 ويمكن إستخدام أجهزة الجفاف التي تزيل الرطوبة.		114
		الجمع بين الإضاءة الطبيعية والإضاءة الصناعية، مع تجنب دخول ضوء الشمس المباشر على المجموعات والمناضد والرفوف، وأجهزة الكمبيوتر	الضوء والإضاءة	115

		الجمع بين الإضاءة الصناعية المباشرة وغير المباشرة ، حيث تصلح الإضاءة المباشرة لأماكن عمل الموظفين، وقاعات الاجتماعات والأنشطة، بين تصلح الإضاءة غير المباشرة لغرف الكمبيوتر.		116
		إستخدام مصابيح الفلورسنت في الإضاءة الصناعية لما تحققه من مميزات (إنخفاض الإستهلاك، الكفاءة العالية في الإضاءة...)		117
		طلاء أسطح التجهيزات كالمناضد بطلاء ماطي غير لامع منعاً لإنعكاس الضوء، كما يمكن إستخدام الستائر لحجب أشعة الشمس		118
	الأرضيات	تكسية الأرضيات بخامات تقلل من الضوضاء التي يمكن أن تحدث نتيجة السير عليها، ويفضل إستخدام اغطية الأرضيات المرنة .		119
		تكسية مناطق خدمات المستفيدين، وقاعات الإستماع، الإجتماعات، والمكاتب من الجرانيت أو الرخام.		120
	التهوية	التهوية الجيدة في المخازن، والقاعات بحيث يتخلل الهواء جميع أرجاء المكان		121
		قد تكون التهوية الطبيعية غير كافية ، لذا يراعى اللجوء إلى التهوية الصناعية.		122
	المستويات الصوتية	مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل : dba في قاعات الإطلاع، والتدريب، والإجتماعات، والمخازن المفتوحة والمكاتب.		123
		مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل : dba في مناطق المستفيدين.		124
		مستوى الصوت معبرا عنه بالديسيبل : dba في مناطق القراءة الهادئة.		125
	الأسقف	طلاء الأسقف بمواد ماصة لتقليل زمن صدى الصوت		126
		إستخدام الأسقف الجبسية المعلقة لأنها مقاومة للحريق والرطوبة، ولا تساعد على نمو البكتيريا.		127
الأثاث والتجهيزات				
		أن يكون الأثاث المكتبي مناسباً لمجموعات المكتبة وإستخدام المستفيدين والعاملين بالمكتبة		128
		وجود عدد كاف من المقاعد ويتوقف العدد على حجم المستفيدين وقت الذروة والعاملين بالمكتبة		129
		توفر التجهيزات الضرورية اللازمة لإتاحة المعلومات على أن تدار التجهيزات بطريقة فعالة.		130
		تتيح المكتبة تسهيلات لتكنولوجيا المعلومات وخدمات الإتصال.		131
		وجود عدد كاف من محطات عمل الكمبيوتر المناسبة للوصول الى المصادر الإلكترونية		132
		وجود عدد مناسب وكاف من الأجهزة تسمح بالإسترجاع الفعال لمصادر المعلومات المتاحة عن بعد من جانب موظفي المكتبة أو المستفيدين.		133
التخطيط لمباني المكتبات				
		تزايد أعداد المستفيدين	مشكلات التي	134
		تزايد حجم المجموعات	تتعلق بمساحة	135
		الحاجة الى تقديم خدمات جديدة بالمكتبة	المبنى	136
		تغييرات تنظيمية بالمكتبة		137
		تغيير في رسالة المكتبة وأهدافها		138
		دمار أو ضرر في المبنى القديم		139

		عدم تلبية البنية الأساسية للمتطلبات الفنية للتشريعات القانونية	140
		ارتفاع تكاليف صيانة المبنى	141
		التوصيلات الكهربائية غير كافية لمجاراة تكنولوجيا المعلومات	142
		بناء مبنى جديد	الخيارات الثلاثة
		تجديد و / أو توسيع	للحلول
		تحويل مبنى اخر الى مكتبة	143
		التعامل بحذر شديد عند إختيارات المباني الأثرية و التاريخية لتكون مكتبة	144
			145
			146

المحور الرابع: مؤشر أنظمة وسياسات الوقاية والأمن وسلامة ومكافحة الأزمات

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
1	سياسة ولانحة الوقاية من مكافحة الحوادث والكوارث والأزمات		
2	انشاء وحدة إدارة الأزمات والكوارث والأخطار		
	أمن المبنى		
3	تركيب أنظمة الإنذار الآلية (كاميرات المراقبة ، الأجهزة الكاشفة للحركة، مكتشفات كسر الزجاج ، أجهزة الإنذار ضد السرقة)		
4	مراقبة أنظمة الإنذار باستمرار		
5	وجود وحدة تحكم مركزية داخل المكتبة		
6	تعتمد المكتبة على نظام الغلق الإلكتروني القارئ للبطاقات PIN		
	أمن المجموعات		
7	وجود بوابة أمن الإلكترونية مركزية يمر من خلالها جميع المستفيدين والعاملين		
8	وجود نظم أمن الإلكترونية في مخارج المخازن وقاعات الإطلاع والقراءة المفتوحة للمستفيدين		
9	إستخدام شرائح (RFID) الممغنطة لحماية المقننات		
	أنظمة مكافحة الحرائق		
10	التقليل من التركيبات الكهربائية غير الضرورية		
11	إمكانية غلق مصدر الكهرباء الرئيسي عن أقسام المبنى		
12	إستخدام الحوائط المقاومة للحريق		
13	إستخدام أنابيب أسلاك مقاومة للحريق للكابلات بخدمات المبنى ونظم التهوية		
14	إطفاء مفاتيح الكهرباء ليلا		
15	وجود ممرين هروب في كل طابق من طوابق المكتبة مع وضع العلامات الدالة عليها		
16	توفر أنظمة الحماية الفعالة ضد الحريق (أجهزة الإنذار أجهزة الكشف عن الدخان...)		
17	توفر أنظمة إطفاء الحرائق تتناسب مع طبيعة المكتبة		
18	إستخدام الأبواب المقاومة للحريق		
19	تصميم الهيكل الإنشائي للمبنى من مواد مقاومة للحرائق		
20	إعداد رسم توضيحي للمبنى يحدد عليه شبكة الإطفاء والكهرباء والمياه والغاز		

21	تدريب العاملين بالمكتبة وأفراد فريق إدارة الكوارث والأزمات على إستخدام أجهزة مقاومة الحريق.
----	---

المحور الخامس : مؤثر بناء المجموعات وتنميتها

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
معايير الإختيار والتزويد			
1	تحديد مصادر الإختيار والتزويد ولغات المصادر والحد الأعلى لأسعارها وأشكالها والحد الأعلى من النسخ للعنوان الواحد للمجموعات الكبيرة من المستفيدين		
2	تحتوي على محددات القبول أو رفض الهدايا طبقا لسياسة الجامعة أو المكتبة		
3	تحدد سياسات التبادل بالمصادر مع المؤسسات الأخرى		
4	تحدد سياسات إيداع الأطروحات والكتب والبحوث التي يعدها كل من ينتسب للجامعة		
5	يتوفر عند مسؤولي الإختيار كل الأدوات والقوائم وفهارس الناشرين التي تساعدهم على أداء عملهم		
6	مشاركة فريق يضم كل أنواع المستفيدين في عمليات إختيار المصادر.		
7	يتوفر بقسم او إدارة تنمية المقتنيات مجموعة من السجلات الإلكترونية تضم سجل قيد بكل المصادر الموجودة وسجل للتوصيات وسجل لأوامر التوريد المرسله إلى جهات التوريد وسجل بالمطالبات للمصادر المتأخرة.		
8	تحديد مفهوم واضح لأنواع المصادر التي يمكن أن تشكل مجموعات خاصة (أطروحات، كتب نادرة ، كتب باهضة الثمن... الخ)		
9	يحتفظ القسم أو الإدارة بسجل خاص سواء ورقي أو إلكتروني بكل نوع من أنواع المصادر التي تشكل المصادر الخاصة.		
10	يتبع مسؤولي الاختيار والتزويد الرصيد المالي المخصص لتنمية المقتنيات باستمرار لتوجيه الرصيد المتبقى طبقا لأولويات سياسة التزويد.		
معايير الجرد			
11	يتم جرد المجموعات بصفة دورية (لا تقل عن سنة ولا تزيد عن 3 سنوات)		
12	يتوفر سجل ورقي أو إلكتروني بكل الوثائق التالفة والوثائق المفقودة		
13	تنظيم جولات مستمرة بين الرفوف سواء في القاعات أو المخازن لإكتشاف الوثائق التالفة.		
14	يضع مسئولو الجرد سياسة وإجراءات لتحصيل غرامات لإتلاف الوثائق بالتعاون مع قسمي الإعارة والإرشاد في قاعات الاضطلاع.		
15	يتابع مسئولو الجرد مع مسؤولي الإعارة في الفحص الدوري لسجلات الإعارة الإكتشاف الوثائق المتأخرة أو المعرضة للفقء في فترات زمنية متقاربة		
16	إبلاغ مسؤولي الاختيار والتزويد بالوثائق التالفة أو المفقودة لإحلال بديل لها.		
معايير الإستبعاد			
17	وجود سياسة مكتوبة وموثقة ومعتمدة لإستبعاد الوثائق تعتمد على عناصر زمنية		
18	تحتوي هذه السياسة على معيار موضوعي تخصصي لإستبعاد الوثائق في تخصصات لم تعد الجامعة تقدم بها برامج أو قل عدد طلابها أو لم تحتوئها سياسة البحوث الجامعية		

19	يتتبع مسؤولو الإستبعاد الإعارة لمعرفة الوثائق التي لم تطلب في فترة معينة لإستبعادها.
20	تعاون مسئولو الإختيار والتزويد مع مسئولو الإستبعاد وإبلاغهم بأي تغيير في سياسات الإختيار وتنمية المقتنيات لمراعاة ذلك أثناء عملية الإستبعاد.
21	يحتفظ مسئولو الإستبعاد بسجلات ورقية أو إلكترونية يتم إستبعادها لإسقاطها من رصيد المكتبة.
22	توفير مكان يتسع للوثائق المستبعدة في شكل مخازن داخل أو خارج المكتبة.
23	إستغلال إمكانية التصوير المصغر والحفظ الإلكتروني في الإحتفاظ بنسخ من الوثائق المستبعدة داخل المكتبة في حيز مكاني صغير توفيراً للمساحة وإستعداداً لطلبها في أي وقت من قبل المستفيدين.

المحور السادس: مؤشر أنظمة الإجراءات الفنية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
الأدوات الإسترجاعية			
1	إتاحة الأدوات الإسترجاعية لكل أنواع المستفيدين		
2	إعداد فهرس لكل المجموعات من مصادر المعلومات بالوحدات التابعة للجامعة (أقسام، كليات، مراكز البحوث) بالإضافة الى فهرس موحد يضم مجموعات الوحدات.		
3	إعداد أدوات إسترجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة.		
4	تحديد مجال زمني (لا يزيد عن 30 يوماً) لإعداد التسجيلات البيبليوغرافية وإتاحتها للإستخدام.		
مساحات العمل الفني وتجهيزاته			
5	توفير كافة أدوات العمل (قواعد الفهرسة، خطط تصنيف، قواعد تكشيف، قواعد الإستخلاص، مصادر الضبط الإستنادي...) لكل العاملين في الإعداد الفني وبنسخ كافياً لحجم وطبيعة العمل .		
6	توفير عدد كافي من الفنيين والمؤهلين في عمليات الإعداد الفني .		
7	توفير مساحة كافية لعمل كل مفهرس تكفي لوضع أدوات العمل و الأثاث الملائم و المنافذ الطرفية التي يعمل عليها ولا تقل عن 10 أمتار مربعة.		
8	إعداد دليل عمل بالخطوات التي ينبغي أن يتخذها كل مفهرس يحدد خطوات العمل والمعايير المستخدمة وخطوات الإعداد وخطوات المراجعة.		
9	تدريب العاملين على البحث على التسجيلات البيبليوغرافية الجاهزة للمصادر الواردة للمكتبة و تأهيلهم لإستخدام (الفهارس المتاحة على الشبكة الدولية - الفهرس العربي الموحد).		
10	تعاون العاملين في الاعداد الفني مع العاملين في مجال الجرد لحذف التسجيلات المفقودة من الأدوات الإسترجاعية		
11	قيام العاملين بالإعداد الفني بفحص الأدوات الإسترجاعية (خاصة الورقية) بصفة منتظمة لإكتشاف أي فقد لايت سجيلة وإستعواضها.		
12	إعادة التنظيم الفني بإستمرار في حالة أي تغيير في قواعد ومعايير الإعداد.		

المحور السابع: مؤشر النظم الالية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
1	نظام عالمي ،		
2	نظام متكامل يخدم كافة وظائف المكتبة وخدماتها .		
3	نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة المكتبات .		
4	نظام متوافق مع كافة بروتوكولات الاتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة		
5	تم تدريب العاملين على تشغيله .		
6	فريق عمل للصيانة .		
7	منظومة وسياسة للتقييم والترقية.		
8	مجموعة متنوعة من الكتيبات والارشادات للتشغيل والإستخدام.		
9	النظام الفرعي للتزويد .		
10	النظام الفرعي لضبط الدوريات		
11	النظام الفرعية المكونة للنظام الفرعي للفهرسة		
12	النظام الفرعي للفهرس الالكتروني للنظام:		
13	النظام الفرعي للجرد		
14	النظام الفرعي لإدارة المجموعات الإلكترونية		
نظم الأرشيف الإلكتروني			
15	نظام عالمي		
16	نظام متكامل يخدم كافة إدارات المكتبة .		
17	نظام متوافق مع كافة المعايير العالمية في مجال إدارة الأرشيفات ودورة المستندات .		
18	نظام متوافق مع كافة بروتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات بين الأنظمة.		
19	تم تدريب العاملين على تشغيله		
20	فريق عمل للصيانة والتقييم والترقية		
21	مجموعة متنوعة من الكتيبات والإرشادات للتشغيل والإستخدام		
22	نظام الأرشيف الإلكتروني على مستوى مكتب المدير		
23	نظام الأرشيف الإلكتروني على مستوى كافة إدارة المكتبة		
نظم المعلومات الإدارية			
24	نظام لإدارة المعلومات الإدارية للأفراد.		
25	نظام لإدارة المعلومات المالية للمكتبة .		
26	نظام لدعم إتخاذ القرار.		
27	نظام لإدارة المعلومات والإحصائيات لنشاط المكتبة.		
نظم المكتبات الرقمية			
28	نظام مستقل لإدارة المجموعات الرقمية .		
29	نظام فرعي يتبع إدارة المكتبة لإدارة المجموعات الرقمية .		

30	نظم مستقلة لإدارة كل نوع من أنواع المجموعات الرقمية (المخطوطات، الخرائط، الكتب، مقالات الدوريات، الرسائل الجامعية....إلخ).
----	--

المحور الثامن : مؤشر خدمات المكتبات التقليدية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
1	خدمات الإرشاد والتوجيه		
2	الخدمة المرجعية الشاملة		
3	خدمات الإعارة		
4	الغرض الأساسي من الخدمات المكتبات الجامعية هو أن تساهم في تطوير قدرة مجتمع المستفيدين في الجامعة على استخدام المصادر المتوفرة بأقصى قدر من الفعالية.		
5	أنواع الخدمات التي تقدم لكل فئة من فئات المستفيدين		
6	سياسة مكتوبة و معلنة لتحديد		
7	شروط تقديم الخدمات للمجتمع خارج الجامعة		
8	تحديد الوسائل التي تقدم بها الخدمات (مباشرة .بالبريد الالكتروني ..)		
8	تحدد مؤشرات قياس جودة كل نوع من أنواع الخدمات من وجهة نظر كل فئة من فئات المستفيدين.		
خدمة الإرشاد والتوجيه			
9	تدريب الطلاب (خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى على استخدام المصادر الموجودة وعلى استخدام الأدوات الإسترجاعية المتوفرة).		
10	التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات داخل المكتبة.		
11	يتوفر عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسيا ومهنيا على التعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين وينبغي ألا تقل النسبة عن أخصائي واحد مقابل كل 5 الى 8 مستفيدين المتوقعين في الوقت الواحد.		
12	توفير مكان واضح وقريب من أبواب الدخول لموظفي الإرشاد والتوجيه.		
13	توفير أعداد كافية من النهايات الطرفية للعاملين في الإرشاد والتوجيه مرتبطة بقاعدة البيانات البيبليوجرافية الموجودة بالمكتبة		
14	توفير أدلة مطبوعة ورقمية للمصادر المتوفرة بالمكتبة وأماكنها وكيفية استخدام الأدوات الإسترجاعية لتقديمها الى المستفيدين الجدد.		
15	ينظم أخصائيو الإرشاد والتوجيه دورات إسترشادية سريعة خاصة في بداية العام الجامعي للطلاب الجدد عن كيفية استخدام المكتبة والمصادر والخدمات المتوفرة.		
16	توفير نماذج لقياس رضا المستفيدين من خدمات الإرشاد والتوجيه.		
الخدمات المرجعية			
17	توجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات المرجعية وغير المرجعية الخاصة بدراساتهم وأسئلتهم.		
18	توجيه المستفيدين إلى قواعد البيانات الخاصة بدراساتهم وتدريبهم على استخدامها		

19	تدريب الطلاب خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى على إستخدام وتقييم المصادر المرجعية المطبوعة و الرقمية.
20	توفر المكتبة العدد الملائم من الأخصائيين المدربين على إستخدام المصادر المرجعية و من تتوفر فيهم المهارات الشخصية للتعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين
21	توفير المصادر المرجعية تشتمل كل أنواع المصادر و في كل التخصصات
22	تتميز مجموعة المصادر المرجعية المطبوعة أو الرقمية التي تصل اليها المكتبة عبر الأنترنت بالحدثة.
23	توفر المكتبة قاعة تتسع ل 10 % من المستفيدين المتوقعين في الوقت الواحد بحيث لا ثقل المساحة المخصصة لكل مستفيد عن 2م مربعا و أن تكون قريبة من أبواب الدخول و الخروج .
24	تزويد القاعة بالأثاث الملائم بأنواع و أحجام المصادر الموجودة
25	إعداد قياسات أداء مستمرة يظهر فيها عدد الأسئلة التي تم الإجابة عليها و عدد الإجابات لكل موظف و مقدار رضاء المستفيدين عن الإجابات
26	إشتراك أخصائي الخدمة المرجعية مع قسم التزويد لتحديث مجموعة المصادر المرجعية سنويا.
27	توفير نظام أمن و حماية يمنع إتلاف أو سرقة هذه المصادر و ذلك للتكلفة العالية لإقتناء المصادر .
28	تشجع الإدارة الأخصائيين على البحث و إستخدام المصادر المرجعية المجانية المتاحة على شبكة الأنترنت تقليلا لتكلفة المجموعة الكبيرة من المصادر المرجعية التي تشتريها أو تشتريها فيها المكتبة.
خدمات الإعارة و الحجز	
29	تضع المكتبة في سياسة الخدمات شروط الإعارة من حيث نوعيات و عدد الإعارات و مدة الإعارة .
30	توفير العدد الكافي من العاملين في خدمة الإعارة .
31	ميكنة إجراءات الإعارة حتى لو كانت المكتبة لا تستعين بنظام آلي متكامل للوقت و الجهد الذي تستغرقه الخدمة في الإجراءات الروتينية
32	تحتوي أماكن الإعارة و دليل المكتبة على شرح لإجراءات و متطلبات الإعارة
33	تحديد أنواع المصادر التي لا تعار الا داخليا و أن توضع سياسة لتداولها
34	وضع سياسة جزاءات التأخير في الإعارة الخارجية
35	تسمح المكتبات الجامعية بالإعارة الخارجية للمنتسبين للجامعة فقط
36	يقوم العاملون بالإعارة بالتعاون التام اليومي مع العاملين بالعمليات الفنية لحذف أي بيانات عن المصادر المفقودة من الأدوات الإسترجاعية بالمكتبة
37	يتم التعاون بين العاملين بالإعارة و العاملين بالإختيار للتوجيه للمصادر و الموضوعات التي يكثر الطلب عليها لوضعها في خطة الإقتناء
38	التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في تلقي طلبات حجز عناوين معينة لطلاب المقررات الدراسية.
39	يتتبع القائمون على الإعارة يوميا سجلات الإعارة لإعداد المطالبات بالمصادر المتأخرة .
40	إعداد مؤشرات كمية على فترات دورية عن حجم المصادر المعارة من إجمالي المصادر المتأخرة .
41	إعداد قياسات مستمرة للمصادر التي لم تعار رغم إتاحتها للإعارة تمهيدا للإستبعادها
42	تضع المكتبة شروطا و ضوابط الإعارة أو تداول الملفات الإلكترونية داخل أو خارج المكتبة

		43	يتوفر بمكان الإعارة الخارجية المساحة والتجهيزات الملائمة لعدد العاملين ولعدد المستفيدين و أن يكون في أقرب نقطة لبوابات الخروج
		44	توفير نظام حماية للمصادر الموجودة.

المحور التاسع : مؤشر خدمات المعلومات الرقمية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
1	خدمات الإتصال بشبكة الأنترنت على مستوى المبنى .		
2	خدمات البريد الإلكتروني لمنسوبي الجامعة تحت إدارة وإشراف المكتبة .		
3	خدمة الإعارة الداخلية للحاسبات المحمولة أو اللوحية .		
4	خدمة الإعارة الداخلية للكاميرا الرقمية		
5	الخدمة الرجعية الرقمية)		عن طريق البريد الإلكتروني
6	الرد على الإستفسارات عبر		عن طريق مجموعة من الأسئلة والأجوبة المحددة مسبقا
7	قنوات الإتصال الرقمي):		عن طريق الروابط للمجموعات المرجعية
8			الإتصال التفاعلي بالصورة والصوت في ساعات محددة
9	البحث في قواعد البيانات .		الإتاحة من داخل المكتبة
10			الإتاحة من خارج المكتبة وفق شروط معينة
11			الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عالمية
12			الإتاحة لقواعد بيانات بيبليوغرافية عربية
13			الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عربية
14			الإتاحة لقواعد بيانات مفتوحة المصدر (بالمجان)
15	البث الإنتقائي للمعلومات .		الإحتفاظ بملفات يتم تحديثها أولاً بأول ببيانات عن المستفيدين تعكس الإهتمامات البحثية والتعليمية
16			الحرص على المضاهاة الدورية بين الإضافات الجديدة من مصادر المعلومات وملفات المستفيدين
17			التواصل المستمر مع مجتمع المستفيدين للتعريف بمصادر.
18	الإذاعة الإلكترونية لأبرز		تتولى إحدى الإدارات إدارة وتنظيم الخدمة من خلال موقع المكتبة
19	الأخبار والأحداث بالمكتبة .		تتضمن الخدمة كافة الأنشطة من محاضرات وندوات ...
20			تضع إدارة المكتبة الخطط المستقبلية لمواكبة التطبيقات الحديثة في مجال بث المحتوى المسموع والمرئي
21	المسح الرقمي لمصادر		معمل مجهز بالأفراد والأجهزة لعمل المسح الرقمي للمصادر
22	المعلومات التقليدية.		سياسة للتحويل الإلكتروني أو رقمنة مجموعات المكتبة
23			إتاحة المكتبات الرقمية والمستودعات الرقمية...
24			سياسة لخدمة مرافق الجامعة ووحداتها الأخرى في مشروعات التحويل الإلكتروني

المحور العاشر: مؤشر سياسات تسويق الخدمات والياتة

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
	سياسة تسويق مرفق المعلومات		
1	مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة التابعة لها المكتبة .		
2	إشترك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة ومجتمع المستفيدين .		
3	يتم تحديثها وفق مراحل تطورها ونمو المكتبة.		
4	متاحة على موقع المكتبة على الأنترنت		
	التنظيم الإداري لنشاط التسويق بالمكتبة		
5	تتوافر إدارة أو وحدة أو قسم للتسويق التقليدي .		
7	تقتصر على فرد أو مجموعة من الأفراد.		
	برامج وحملات دعائية		
8	برامج تقليدية تعتمد على	ثابتة منذ الإفتتاح .	
9	الإعلانات والنشرات	متجددة.	
10	والكتيبات:	دورية منتظمة..	
11	برامج إلكترونية تعتمد على	ثابتة منذ الإفتتاح .	
12	إمكانيات الويب 2 على	متجددة.	
13	الأنترنت	دورية منتظمة..	

المحور الحادي عشر: مؤشر الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية

م	مؤشرات المحتوى	متوفر	غير متوفر
	الموقع الإلكتروني للمكتبة: الأهداف والوظائف		
1	يساهم ويدعم رسالتها في البحث والتعليم والخدمة .		
2	يخدم تسهيل الوصول الفعال للمصادر، والخدمات، والبرامج الإلكترونية للمكتبة .		
3	بث المعلومات الدقيقة والجارية أو الخدمة عن مصادر المكتبة وخدماتها.		
	الموقع الإلكتروني للمكتبة: التصميم		
4	يتسم بالجاذبية والدقة والكفاءة التكنولوجية والمرونة في العرض والتقديم		
5	تعمل صفحات الموقع المكتبة على قدم المساواة وبكفاءة بصرف النظر عن المنصة وأن تعمل بكفاءة أيضا عبر الأنواع المختلفة من المنصات الجرافكية		
6	الإبتعاد عن كل ما يسبب الضيق والانزعاج للمستخدمين مثل الصفحات المليئة بالرسوم ... ولا التي تستغرق وقتا طويلا في تحميلها والروابط تحت الانشاء .		
7	توفير اصدارة بلغة أخرى غير اللغة العربية للموقع		
	العناصر المعيارية التي تتضمنها صفحات الموقع الإلكتروني للمكتبة		

8	شعار المكتبة
9	إستخدام الشعار الخاص ومعلومات الاتصال بالمكتبة في مكان ثابت في صفحات الموقع
10	عنوان أو الرأس (لتحديد هوية الصفحات) .
11	إستخدام العناوين المحددة لمحتويات الموقع التي تتسم بسهولة الفهم والإختصار
12	عدم تضمين صفحات الموقع لأي عناوين غير مرتبطة بموضوع الصفحة
13	مراعاة الدقة اللغوية والنحوية .
14	روابط العودة في جميع الصفحات
15	مختصرات قصيرة من كلمات مفتاحية من الروابط داخل محتوى الصفحة (للتزويد بإبحار سريع)
16	تجنب إستخدام إختصارات والإستهلايات غير المؤلفة بنسبة لعموم المستفيدين
17	الإلتزام بالمعيارية والتناسق من حيث حجم الحروف والمسافات بينها والخطوط المستخدمة ...
18	توافق النصوص عند الطباعة على ورق حجم 4 مع وجود رابط للوثائق القابلة للطباعة أو التحميل
19	محتوي الصفحة (على سبيل المثال قائمة بالموضوعات والروابط)
20	توقيع (للإتصال من جانب المستفيد في حالة وجود مشكلة أو استفسار)
21	تاريخ آخر تحديث أو مراجعة
22	الصفحة الرئيسية تشتمل على الموضوعات الأساسية التي ينتفع المستفيد بوجودها عن المكتبة ، وسائل البحث، إتصل بنا، صندوق المقترحات، خريطة الموقع ...
	الصفحة التعريفية بالمكتبة تشتمل على البيانات والمعلومات الآتية:
23	رؤية المكتبة أهدافها ورسالتها
24	ساعات العمل
25	طرق التواصل مع المكتبة (الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني...)
26	مجموعات المكتبة وأقسامها وقاعاتها
27	أنشطة المكتبة وآخر أخبارها وأحدث مقتنياتها .
28	كيفية البحث في فهرس المكتبة وقواعد البيانات التي تشترك فيها .
29	السياسات الخاصة بالمكتبة (الإعارة ، إتاحة الأنترنت، حقوق التأليف والنشر...)
30	دليل العاملين بالمكتبة وأرقام تلفوناتهم (مكتب الإعارة، مكتب المراجع...)
31	إحساب
32	خريطة الوصول إلى المكتبة من جانب المستفيدين
33	روابط إلى صفحة المؤسسة الأم ومواقع المكتبات الأخرى ذات الصلة
	الملاحة والتجول في الموقع
34	ربط يشرح كيفية التعامل مع الموقع والتجول بداخله والوصول لأي من محتوياته من جانب المستفيدين الجدد الذين يستخدمونه للمرة الأولى
35	خريطة للموقع تضم قائمة بجميع الصفحات التي يشتمل عليها الموقع مرتبة هيكليا
36	كشاف بمحتويات الموقع وبترتيب هجائي
37	تدرج محتويات الموقع من العام الى الخاص بشكل منطقي على أن تقتصر المعلومات المقدمة في الموقع على طبيعة الموقع والمؤسسة التي تخدمها

المحتوى المتاح في موقع المكتبة		
	معلومات تفصيلية عن مجموعات المكتبة من حيث نوعيتها على أن يذكر أمام كل نوعية اجمالي مقتنيات المكتبة منها	38
	روابط للمناهج والمقررات الدراسية الالكترونية بالجامعة	39
	إمكانية تحميل المصادر الالكترونية بأنواعها المختلفة	40
	روابط للمصادر المرجعية الالكترونية وروابط بمصادر المعلومات المتاحة على الويب المتعلقة بالأبحاث والدراسات بالجامعة	41
	قواعد بيانات النصوص الكاملة أو البيبليوغرافية سواء المجانية أو المرخصة من جانب الموردين	42
	واجهة تطبيق مناسبة للبحث في فهرس المكتبة أو في الفهارس الموحدة التي تضم مقتنيات المكتبات الأخرى، وأن يدعم دخول المستفيدين عليها من المنازل.	43
	التعليم البيبليوجرافي وإستخدام المكتبة ، وبرامج الوعي المعلوماتي	44
	الإمداد بالوثائق والإعارة بين المكتبات .	45
	الإعارة (التجديد / الإرجاع / الحجز) .	46
	البحث المباشر في خدمات التكشيف والإستخلاص .	47
	الحجز الإلكتروني للمواد .	48
	الحجز للدورات التدريبية .	49
	التنسيق والتعاون بين المكتبات الجامعية عبر مواقعها	50
	البحث في المراجع الإلكترونية.	51
	التعليم عن بعد	52
	مراكز لخريري الجامعة	53
	خدمات خاصة مثل إمتيازات الإعارة مدى الحياة والإتاحة لجميع خدمات المكتبة أو من خارجها (مثل إستخدام قواعد البيانات)	54
	ورش عمل والتدريب	55
	خدمات الوسائط المتعددة والمواد السمعية والبصرية	56
	آلية لتوجيه الاستفسارات المرجعية	57
	خدمات خاصة للمعاقين	58
الخدمات المستحدثة من خلال موقع المكتبة للجيل الثاني للويب:		
	آلية للتفاعل مع الموقع والتعليق عليه	59
	مواقع التواصل الإجتماعي لتبادل الآراء والصور ومقاطع الفيديو	60
	تطوير إستراتيجية لتفعيل تطبيقات الشبكات الإجتماعية ومراجعتها دوريا.	61

شكرا جزيلاً على حسن تعاونكم 

مستخلص:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق المعيار العربي الموحد (إعلم) بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري.

أجريت الدراسة على عينة مسحية قوامها 3 محافظين بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي، تحليل المحتوى، شبكة التقييم كوسيلة أساسية لجمع المعلومات الضرورية للدراسة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ عدم مطابقة مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري لمؤشرات المعيار العربي الموحد (إعلم).
- ✓ لا تتلائم أبنية ومساحات وأنظمة السياسات الوقائية بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري مع مؤشرات المعيار العربي الموحد.
- ✓ تتطابق المواصفات المتوفرة في مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري مع مؤشرات بناء المجموعات والمؤشرات الفنية.
- ✓ أثبتت الدراسة أن مؤشر الخدمات التقليدية والحضور الإلكتروني للمكتبات الجامعية متوفر بمكتبات عينة الدراسة.
- ✓ أثبتت الدراسة أن مؤشر النظم الآلية، مؤشر المعلومات الرقمية، مؤشر سياسة تسويق الخدمات غير متوفر بمكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري.
- ✓ مكتبات جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري لا تتوفر على مؤشر العضوية في الإتحادات والجمعيات المهنية.

توصي الدراسة ب:

- ✓ تنظيم ندوات وورش عمل للتعريف بأهمية وفوائد تطبيق المعايير بإشراف ومتابعة الجهات ذات العلاقة (أقسام المكتبات والمعلومات، والإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات).
- ✓ ضرورة فهم إدارة المكتبة وإدارة الجامعة لمتطلبات تطبيق معايير ومؤشرات الأداء.
- ✓ ضرورة تطبيق المعايير والمواصفات في المكتبات لأهميتها في التوحيد القياسي وإثراء التبادل بين المكتبات ومؤسسات المعلومات.

الكلمات المفتاحية:

المكتبة الجامعية-تقييم الأداء-المعايير الموحدة-المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية-إعلم-
جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري.

Abstract:

The study aimed to shed light on the reality of applying the unified arab standard (AFLI) in the libraries of the university of Constantine 2- Abdelhamid Mehri.

The study was conducted on a survey sample consisting of 3 governors in the libraries of the University of Constantine 2 - Abdel Hamid Mehri, based on the descriptive approach, content analysis, evaluation network as a basic method for collecting the necessary information for the study.

The outcome of the results showed that :

- ✓ Libraries of Constantine University 2- Abdelhamid Mehri not matching the indicators of the unified Arab standard.
- ✓ The buildings, spaces and regulations of preventive policies in the libraries of the University of Constantine 2- Abdelhamid Mehri are not suitable for the indicators of the Unified Arab Standard.
- ✓ The specifications available in the libraries of the University of Constantine 2- Abdelhamid Mehri correspond to the indicators of the building of collections and technical indicators.
- ✓ The study showed that the index of traditional services and the electronic presence of university libraries is available in study sample libraries.
- ✓ The study showed that the automated systems index, the digital information index, the service marketing policy index is not available in the libraries of the University of Constantine2-Abdelhamid Mehri.
- ✓ The libraries of Constantine University 2-Abdelhamid Mehri do not have the membership index in professional unions and associations.

The study recommended that :

- ✓ Organizing seminars and workshops to raise awareness of the importance and benefits of applying standards under the supervision and follow-up of the relevant authorities (library and information departments, Arab Federation of Libraries and Information).
- ✓ The need for library management and university management to understand the requirements for applying performance standards and indicators.
- ✓ The need to apply standards and specifications in libraries because of their importance in standardization and enriching the exchange between libraries and information institutions.

Key words :

University libraries- performance evaluation- Unified standards- Arab standard for university libraries- AFLI- University of Constantine 2- Abdelhamid Mehri.