

التقييس والتقييم وانعكاسات اعتماده على الخدمات والعاملين

في المكتبات الجامعية

شذى أحمد ذنون * و عمّار عبداللطيف زين العابدين **

تأريخ القبول: 2022/9/10

تأريخ التقديم: 2022/8/21

المستخلص:

عُرِّفت المكتبة الجامعية على أنها قلب الجامعة وهي تؤدّي دوراً كبيراً في خدمة مجتمع المستفيدين عن طريق الخدمات التي تقدمها، وتحقيق أهدافها المنوطة بها كتحقيق رضا المستفيد الذي هو الغاية من وجودها؛ لذلك لا بدّ من التعرف على العاملين المؤهلين وإمكانياتهم في تقديم الخدمة للمستفيدين لتلبية احتياجات المستفيدين، وهذا عن طريق تطبيق عملية التقييم أداء العاملين بها، التي من خلالها يتعرف الفرد العامل على نقاط القوة والضعف والقصور في أدائه التي بها يتمكن العامل من تطوير مواطن القوة والارتقاء بها ومعالجة مواطن الضعف وشعور العامل بالمسؤولية وأدائه لمهامه المكلف بها بإتقان وتميز ومصادقية حتى يرتقي بمستواه المهني ورسم صورة جيدة في ذهن المستفيد عن المكتبة التي يعمل فيها بتقديم خدمات ذات جودة تلبي رغبات المستفيدين كافة، وضمن حدود المقاييس العالمية للمهنة .

الكلمات المفتاحية: التقييس - التقييم - تقييم أداء العاملين - المكتبة الجامعية.

مشكلة الدراسة:

تُعَدُّ المكتبات من أبرز المؤسسات في عصرنا الحاضر عصر المعلومات، ومن بين هذه المكتبات المكتبة الجامعية التي تعتبر العمود الفقري والقلب النابض لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، فتعمل على تقديم خدماتها للمجتمع

* طالبة ماجستير/قسم المعلومات وتقنيات المعرفة/كلية الآداب/جامعة الموصل.

** أستاذ/قسم المعلومات وتقنيات المعرفة/كلية الآداب/جامعة الموصل.

الجامعي، وتسعى إلى كسب موقع بين المكتبات في ظل أجواء تنافسية، وتقديم أفضل الخدمات المكتبية للمستفيدين، وحتى تقوم المكتبة بجميع وظائفها وتحقيق أهدافها لابد من توفر العنصر البشري المتخصص والمدرّب والمؤهل علمياً وعملياً من أجل القيام بجميع عملياتها الفنية وتقديم خدماتها العامة، فالملاك البشري يعدّ من أبرز المكونات الأساسية لأداء جميع عملياتها، وهذا ما يدفع إلى تطبيق مفهوم التقييم الذي يحدد نقاط القوة للمكتبي ونقاط ضعفه أثناء قيامه بمهامه المهنية وفق معايير محددة، فالعامل البشري هو القوة الدافعة والحقيقية للقيام بأي نشاط، فهو مصدر كل الطاقات، فكل نجاح يعود بالدرجة الأولى إلى الملاك البشري المتخصص والمؤهل، لأنّ العاملين هم من يتحملون حسن تدبير الإمكانيات اللازمة التي تعود بالفائدة على المكتبة المعنية، ولتحقيق كل هذا لابد من تقييم أداء العاملين بالمكتبة بصفة مستمرة ودون تفريط أو إهمال؛ لأنّ الأداء يعكس نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين فالمشكلة تكمن في مفهوم و تقييم الأداء بالتساؤلات الآتية:

- 1- ما المقصود بالمقاييس؟
 - 2- ما القصور بالتقييم؟
 - 3- ماهي المهارات والصفات للعاملين في مجال المعلومات والمكتبات ؟
 - 4- كيف يتم قياس أداء العاملين في المكتبة وفق المعايير العالمية؟
 - 5- ما هو تقييم الأداء، وماهي مستوياته في المؤسسات؟
 - 6- ماهي مبادئ وخصائص تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية؟
- أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من أهمية المكتبة الجامعية ومدى مساندتها ودعمها للجامعة بالخدمات التي تقدمها لباحثيها وطلبتها، وكذلك بإعطاء مؤشرات لغرض قياس الأداء للوقوف على نقاط القوة والضعف في أداء العاملين ومدى تميز المتخصصين عن غيرهم في العمل المكتبي وعن طريق استخدام وتطبيق المعايير الدولية للمكتبات الجامعية فضلاً عن الخبرات العلمية والفنية في مجال التخصص؛ إذ يُعدّون الأفضل في تسيير عمل مؤسساتهم ومكتباتهم فالعمل المكتبي مثل: (الفهرسة

التقليدية والمنقولة والتصنيف، وغيرها من الأعمال الفنية) ليس بالعمل العادي إنما هو عمل المتخصص بالمعلومات ولا يستطيع أي موظف القيام بها الأبعد التدريب واكتساب الخبرة العالية فهناك قواعد ونظم ومعايير يجب على العامل في المكتبات معرفتها ودراستها ومن ثم تطبيقها.

أهداف البحث:

في ضوء المشكلة المطروحة، جاءت أهداف البحث كما يأتي:

1- التعريف بالمقاييس العالمية للمكتبات الجامعية وتقييم أداء العاملين فيها.

2- التعريف بالتقييم في المكتبات الجامعية.

4- اكتساب المعرفة لطرائق وأدوات تقييم أداء المكتبات.

منهج البحث :

استخدم الباحثين في إنجاز البحث المنهج الوصفي أو الوثائقي وذلك لملاءمته لموضوع البحث كونه يعتمد على الوثائق والمصادر سواء ورقية أو إلكترونية.

أدوات جمع البيانات:

من أدوات جمع البيانات استخدم الباحثين:

- المصادر والوثائق العلمية الورقية المتاحة على الإنترنت.

الدراسات السابقة:

- الدراسة الاولى: خالد ماضي أبو ماضي، معايير تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها. - (رسالة ماجستير)، 2007.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أداء الجامعات الفلسطينية وقد اختار الباحث مجتمع الأكاديميين في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة وقد اختار 6% من مجتمع البحث البالغ عددهم 266 أي 160 أكاديمي كعينة لدراسته وقد استخدم أسلوب الاستبانة المصممة من الباحث بالاعتماد على الإطار النظري المدروس في هذا الجانب والنظريات التي فسرت الأداء، مستخدماً الحقيبة الإحصائية SPSS لمعالجة البيانات وقد خلصت الدراسة إلى وجود

علاقة إحصائية ارتباطية ذات دلالة موجبة بين التقييم المستمر وإزالة معوقات الأداء في العمل.

- الدراسة الثانية: ثامر محمد أبو الخير، الجودة الشاملة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة، جدة، 2009.

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء المكتبات الأكاديمية في مدينة جدة بالسعودية وقد اختار الباحث مكتبة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة كمكان لدراسته، وقد قام الباحث بتصميم؟ استبانة ومن ثم إعدادها مقياساً معتمداً على نظريات مفسرة للجودة الشاملة لاستخراج مجالات مقياسه ومن ثم إعداد الأسئلة الموجهة لهذا الغرض.

- الدراسة الثالثة: سالي أنور عزوز عبد النبي، تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية بجنوب الصعيد: دراسة تحليلية للواقع وتخطيط للمستقبل. - (اطروحة دكتوراه)، 2018.

تناولت الدراسة موضوع تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية بجنوب الصعيد، التي هدفت إلى الوقوف على واقع تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية، وممارسة تطبيقها ، وأثرها على مستوى الأداء، ومعرفة مدى توافر الأهداف المكتوبة واللوائح والسياسات الداخلية واختيار العاملين في المكتبات الجامعية بجنوب الصعيد ومدى توافر أدلة التوصيف الوظيفي، والتعرف على واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية بجنوب الصعيد وأثره على الموارد البشرية، والوقوف على المشكلات والمعوقات التي تواجه مكتبات الجامعات في الصعيد في تنمية الموارد البشرية، و التعرف على واقع الرقابة وتقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية بجنوب الصعيد، ومعرفة طرائق التغلب على معوقات تطبيق المعايير في المكتبات الجامعية بجنوب صعيد مصر.

- الدراسة الرابعة: جنان صادق عبد الرزاق، استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقاً لمعيار ISO برقم 11620، 2011.

وهي دراسة وصفية لواقع تقييم الأداء في المكتبات المركزية في جامعة بغداد والجامعة المستنصرية والجامعة التكنولوجية بالعراق وكانت النتائج المتواصلة في هذه الدراسة تشير إلى وجود انخفاض في مستوى تقييم الأداء العام للمكتبات موضوع الدراسة بشكل عام مقارنة مع متطلبات أو مؤشرات المواصفة الدولية ISO برقم 11620 وذلك بنسبة 37.0% وقد أوضح الكاتب امكانية تطبيق أسلوب استخدام تقييم الأداء مستقبلا لتفادي التعثر في تقديم خدمات بالمستوى المطلوب وإمكانية استثمار تقديم الخدمات المطلوبة مع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وأن مؤشرات قياس أداء المكتبات تشمل مقاييس و إحصاءات لتقييم الخدمات ووجدت أصلا لهذا الغرض أو الهدف .

اختلاف البحث الحالي عن الدراسات السابقة فيما يأتي:

- 1- تعمل الدراسة الحالية التعريف بالتقييم في مجال المعلومات والمكتبات.
- 2- البحث في واقع حال المكتبات الجامعية وتقييم العاملين فيها.
- 3 - تبحث الدراسة أداء العاملين في المكتبات الجامعية وفق المعايير العالمية.

- التقييم أو (المعايير): STANDARDS

تُعرف المقاييس أو المعايير اصطلاحاً بأنها مجموعة محددة مسبقاً من القواعد، والشروط أو المتطلبات المتعلقة بتعريف المصطلحات، تصنيف المكونات، وتحديد المواد، الأداء أو الإجراءات، تخطيط العمليات، القياسات الكمية أو الجودة لتوصيف المواد، المنتجات، الأنظمة، الخدمات أو الممارسة وفي مجال المكتبات والمعلومات على وجه التحديد⁽¹⁾.

يمكن تعريف المعيار بصفة عامة بأنه وثيقة تتضمن التعريف والشروط أو الخصائص أو المقاييس أو الأساليب المعيارية لمادة أو شيء أو عملية أو وسيلة، فالمعايير المكتبية هي المقاييس الخاصة بالأداء المتوقع داخل المكتبة بغرض تقييم

(1) شريف كامل شاهين، أسامة السيد محمود، يسرية عبد الحليم زايد. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. - جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013، ص11.

أداء أعضاء المكتبة كأفراد أو كحكومات تنظيمية وبذلك تكون المعايير هنا مرادفة لمعايير الأداء⁽¹⁾.

ويشير قاموس ODLIS إلى أنّ المعايير هي مجموعة من القواعد والشروط الموضوعية سواء من الجمعيات المهنية أو هيئات الاعتماد أو الجهات الحكومية من أجل قياس وتقويم خدمات المكتبات ومجموعاتها والأنشطة والبرامج التي تتوفر على تقديمها⁽²⁾.

2- التقييم في المكتبات الجامعية:

إنّ التقييم لا يعني الثناء ولا النقد وإنما فحص دقيق لواقع الحال بموضوعية، فهو عملية مستمرة ونشاط دائم يرمي إلى تجنب تراكم الأخطاء حتى يستحيل عالجها وهو وسيلة لتحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية وتطويرها، وعمل عقلي يقتضي التجديد والابتكار الدائم ومواجهة المواقف الجديدة بوسائل تناسبها،³ فلا يمكن للمكتبات الاستغناء عنه لا ثبات وجودها ونوعية الخدمات التي تقدمها⁽⁴⁾.

ويعرف التقييم بأنّه عملية المقارنة بين ما هو كائن ومتوافر بما يجب أن يكون ووضع حكم على الفرق الموجود بين ما يجب أن يكون، وما هو كائن في أي ميدان كان.

(1) محمد فتحي عبد الهادي، يسرية محمد عبد الحليم. التكتيف والاستخلاص: المفاهيم - الاسس - التطبيقات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000، ص101.

(2) ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science, 2002.

(3) زهرة محلنت، تقييم أداء العاملين بالمكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية. - (رسالة ماجستير)، مستغانم: جامعة مستغانم، 2018، ص50.

(4) سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. ملتقى حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم التسيير، 8-9 مارس، 2005، ص35.

وهو إصدار حكم لغرض ما ويتضمن التقييم استخدام المعايير لتقييم مدى دقة وفعالية الأشياء⁽¹⁾.

وهناك مفهوم آخر هو التقويم والذي يعني اختيار نقاط القوة في عمل ما ثم الثناء على نقاط القوة وتصويرها من الأفضل، وتحديد نقاط الضعف والمشكلات الكامنة وراء ذلك ثم العمل على وضع الحلول لحل تلك المشكلات والخروج من حالة الضعف تلك.

2-1- الفرق بين القياس والتقييم:

يرى مجموعة من الباحثين أنَّ هناك عدة نقاط يمكن أن تسمى فروقات بين القياس والتقييم نذكرها فيما يأتي:

أ- القياس يُعدُّ من الوسائل التي يستخدمها التقييم في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة الظاهرة التي يكون على أساسها التقييم وإصدار الأحكام.
ب- القياس يقف عند إمدادنا بالبيانات، بينما التقييم يهتم بإصدار الأحكام والتوصيات بناءً على البيانات التي يمدنا بها القياس.

ت- تحديد فاعلية الخدمة إذ يهتم القياس بتحديد التغيرات التي تطرأ على الخدمة المكتبية من خلال المعلومات التي يقدمها لدراسة الظاهرة، أما التقييم فمن شأنه أنه يهتم بتحديد قيمة هذه التغيرات أو النتائج التي تحققت.

ث- عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما البعض عند دراسة ظاهرة ما وقد لاحظ أن طلب التقييم المستمر أمر له ما يبرره .

ج- ان التقييم يمكن أن يساعد في توضيح مستوى الإنجاز الذي تتم به الخدمة المكتبية من خلال العاملين إذ إنَّ معظم المكتبات تستخدم بيانات التقييم لمقارنة خدماتها وأداء عاملها بخدمات وموارد مكتبات متشابهة لها K فالتقييم أداة إدارية تهدف إلى تحديد مواطن القوة والمعوقات أو الصعوبات واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمة⁽²⁾.

(1) الدبيان، ماضي بنت إبراهيم. قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه. متاح على الرابط:

تاريخ الزيارة 16-5-2022. <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=6055>

3- المكتبات الجامعية:

هناك العديد من التعريفات للمكتبة الجامعية منها ما عرفها على أنّها عبارة عن مؤسسة ثقافية وتنقيفية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والاساتذة والباحثين الذين ينتسبون إلى الجامعة أو الكلية أو المعهد وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى والمواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم لها⁽¹⁾ . وعرفها (Higham) بأنّها لبّ وجوهر الجامعة؛ إذ إنّها تشغل مكان أولي ومركزي، وتخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، وكذلك خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال⁽²⁾ .

وعرفها السيد النشار، بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكوّن من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات⁽³⁾ .

وكون مهمتها الأساسية خدمة البحث العلمي والتعليم الجامعي بكل مستوياته، وذلك ضمن المناهج والمقررات والبرامج المسطرة في هذا المستوى من التعليم وغرس قدرة الوصول للمعلومات، وهو ما يسمى بالتعليم الذات؛ لذا فمن الضروري أن تتنوع أوعيتها، فتشمل أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية وتنظم بصورة فنية وسليمة، ويقوم عليها مجموعة من المكتبيين المؤهلين تأهيلاً عالياً حتى

(1) قنديلجي، عامر ابراهيم، نزار محمد علي قاسم، عبد الجبار عبد الرحمن. المكتبات الجامعية. -

بغداد: جامعة بغداد، 1985، ص. 8-7

(2) Higham, Norman. the Library in the University. Observation on a , p11.1980Service. London: Ander Deutsch,

(3) النشار، السيد السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. - (مصر): جامعة الاسكندرية: 2002،

تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار⁽¹⁾.

وينفق الباحثين مع تعريف قاموس

ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science

فعرّفها: أنها مكتبة أو نظام أنشأته وتديره وتموله الجامعة؛ لتلبية احتياجات طلابها وأعضاء هيئة التدريس والموظفين من المعلومات والبحوث والمناهج الدراسية⁽²⁾ ويرى الباحثان بأنها من أبرز المؤسسات العلمية والتعليمية التي تلعب الدور الريادي المتميز في خدمة التعليم الجامعي وتلبي كل احتياجات العاملين في المؤسسات الجامعية من طلاب وتدرّسين وباحثين وموظفين، ومن خلال ما تقدمه من خدمات يمكن أن نقيس ونقيّم المكتبة.

4- تقييم الأداء:

يعرّف على أنه عملية تحليل وقياس الأعمال المنجزة في مدّة زمنية معينة، وهو التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام لتحقيق الأهداف المخططة بدراسة مدى جودة الأداء، واتخاذ القرارات التصحيحية لإعادة توجيه المسارات بالمؤسسة بما يحقق الأهداف المرجوة منه⁽³⁾.

4-1- أهمية تقييم الأداء:

(4) حامد الشفعي ذياب. ادارة المكتبات الجامعية: اسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية. - القاهرة:

دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1994، ص.69

(1) ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science.

(2) بوسميين، أحمد. عياط سعاد. دور التخطيط الاستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي:

دراسة ميدانية جامعة طاهري محمد بشار ، متاح على الرابط:

تاريخ الزيارة <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/515/1/2/81877>

2022-5-21.

يساعد التقييم على: (1).

أ- التخطيط لتقييم الأداء في المنظمة، وهيئتها الإدارية والبرامج والخدمات والنشاطات.

ب- التعرف على المعلومات التي تحتاجها في التقييم ومصادرها وطرائق جمعها.

ت- كيفية تحليل نتائج التقييم واستخدامها للتطوير.

ث- تحسين آليات التنفيذ لتكون أكثر كفاءة وأقل تكلفة.

ج- تحديد مواطن القوة والضعف في البرنامج لتحسينه.

ح- التحقق من تنفيذ البرنامج كما كان مقرراً أصال، كما يساعد في التعرف على (2).

الجدوى: إن التقييم يوضح فيما إذا كانت الجهود المبذولة تتناسب مع نتائج العمل.

الفعالية: حيث أن التقييم يوضح فيما إذا كانت الجهود تم إنجازها وإدارتها بالطريقة الصحيحة.

التأثير: إن التقييم يوضح فيما إذا كانت أعمالها حققت النتيجة المرجوة منها وأحدثت التغيير المتوقع منها في المجتمع

4-2- مستويات تقييم الأداء:

أولاً- المستوى الأول تقييم الفعالية: يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في إشباع تلبية رغبات المستفيدين وفاءً بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها. ويشمل هذا النوع: (3).

1- معايير التكلفة: التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد، الجهد المستنفد في تعلم كيفية الاستفادة من خدمات المكتبات، الجهد المستنفد في الاستفادة الفعلية، الجهد المستنفد في استرجاع الوثائق، شكل المخرجات.

(1) حمد جبين، عبد الوهاب. تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف. أطروحة دكتوراه. سوريا: جامعة سانت كليمنتس العلمية، 2009. متاح على الرابط:

<http://stclements.edu/grad/gradwahab.pdf> تاريخ الزيارة 21-5-2022.

(2) شريف كامل شاهين، مصدر سابق، ص10.

(2) الديبان، موزي بنت ابراهيم. مصدر سابق، تاريخ الزيارة 21-5-2022.

3- اعتبارات زمنية أخرى: كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظارا لدوره في الاستفادة من نظام الخط المباشر.

يعني ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة، إذا بكفاية التشغيل الداخلي للنظام وهذه تقيس مدى كفاية النظام من منظور التكاليف في تحقيق أغراضه مثل قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية من مفهوم التكلفة في تحقيق أهداف المكتبة. ويشمل هذا المستوى:

ب- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببلوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من وتتصل بالموضوع تم استرجاعها.

ثالثاً- المستوى الثالث تقويم العائد: التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر على المستفيدين، أي ما هي الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة لهذه الخدمة.

رابعاً- المستوى الرابع عائد التكلفة: يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة⁽¹⁾.

مؤشر الأداء هو أداة تستخدم لتقييم مدى نجاح المكتبة في تحقيق أهدافها، وتعطي مؤشرات الأداء أوصافاً كمية ونوعية، وتعدُّ مؤشرات الأداء من أفضل أدوات قياس الأداء، وأكثرها استخداماً في المكتبات وهي تضم عناصر رئيسة هي: الموارد والوصول والبنية التحتية، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو، ويندرج تحتها العديد من المؤشرات الفرعية، ولمؤشرات الأداء مواصفات يجب أن تتوافر فيها، وهي أن

901

يكون المؤشر إعلامياً يلقي الضوء على جوانب القصور والضعف و المصادقية في عرضه للناتج، وأن يتميز بالصحة فيما خصص لقياسه فقط، وأن يكون ملائماً للغرض المخصص لقياسه، وأن تتناسب وحدة القياس مع ميزان القياس، وأن يكون المؤشر عملياً، وأن نستطيع عمل مقارنات من خلاله⁽¹⁾.

4-4- مواصفات الأداء⁽²⁾ :

في كثير من الأحيان يطلق عليها معايير الأداء وتستعمل لتقييم الأعمال الفنية في المكتبات والخدمات المتقدمة من المكتبة (اختصاصي المعلومات) إلى المستفيدين والكثير من الامور الأخرى وذلك لمعرفة نقاط الضعف والقوة في الأداء التي هي جوهر عمل المكتبات وتساعد ذلك في اتخاذ القرارات الرشيدة بالجودة النوعية والعمل على تطوير الأعمال والإجراءات الفنية وتطوير وإدخال خدمات جديدة وتقديمها للمستفيدين من المكتبة وأيضاً مواكبة التطورات التكنولوجية والدخول إلى أجواء المنافسة، تعمل جمعيات واتحادات ومنظمات وجهات عالمية ومحلية على إصدار هذه المواصفات منها جمعية المكتبات الأمريكية.

American Library Association : (ALA)

والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها

(IFLA): International Federation of Library Associations

والمنظمة الدولية للمواصفات

(ISO): International Organization for Standardization

وغيرها من الجهات المختصة بإصدار المعايير والمواصفات وبالأخص المعايير المهنية في مجال المعلومات والمكتبات إذاً من هنا نجد أن المعايير أيضاً

(2) شريف كامل شاهين، مصدر سابق، ص10.

(1) نجاهة وليم جرجس أمين. معايير جودة الاداء في مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالسودان. (وقائع المؤتمر 25 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: الحمامات، 2014. ص1470-1471.

تدخل في مجال آخر غير النموذج التي يحتذى به من أجل تطبيقه، بل يدخل في مجال تقييم الأداء وذلك وفق المؤشرات التي تحويها.

4-5- قياس وتقييم الأداء:

يكون البرنامج مكتوب عن تقييم عمل منظمة أو مؤسسة أو مكتبة ما وإلى أي مدى تتقدم نحو تحقيق أهدافها التنظيمية المرجوة، فكلما ظهرت زيادة في الإنتاج والخدمات يعبر عنها في مستويات الإنتاج والخدمات والإنتاجية وكفاءة الخدمات بعينها هي تحقيق الأهداف، وكل مؤسسة أو منظمة أو مكتبة عند تأسيسها يجب أن تعمل على تحقيق أهدافها الموضوعة فمن قياس الأداء يظهر لنا واقع المكتبة أو المؤسسة أو المنظمة هل حققت تلك الأهداف أولاً، والعمل لتحقيقها إذا ما لم تحقق، إذ إنَّ القياس وسيلة وليست غاية وفي المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية ولاسيماً تستعمل قياس الأداء سواء في الخدمات التي تقدمها المكتبة أو الأمور والجوانب التنظيمية الأخرى لمعرفة أداء المكتبة وباختصاصي المعلومات ومعرفة هل تم تحقيق الأهداف والعمل على تحسينها من خلال التجارب والدراسات.⁽¹⁾

4-6- أنواع معايير الأداء :

تنقسم معايير الأداء إلى نوعين، وهي على النحو التالي: (2).

أ- المعايير الذاتية أو السلوكية: تسمى بعناصر الأداء، وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في العامل وتختلف طبقاً للفروقات بين الوظائف؛ وهي المهارة، الإدراك، توجيهات، ونظم وأساليب العمل والالتزام بها، توفر المعلومات، الاهتمام بسلامة وكفاءة المعدات والأدوات، المبادرة والإيجابية في الأداء، طرح أفكار

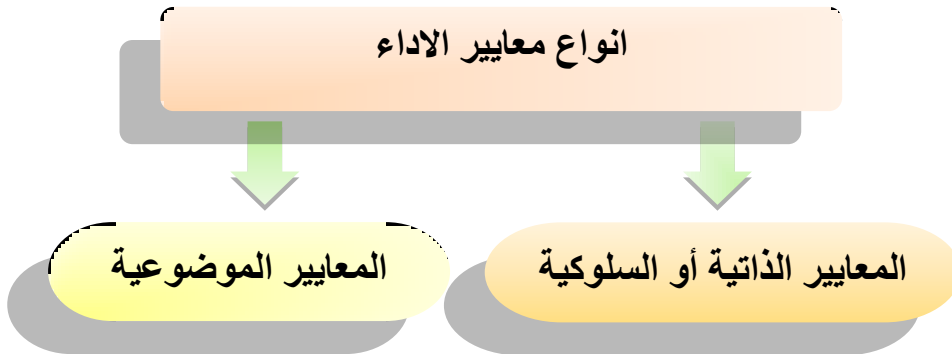
(1) إبراهيم عثمان عبد الرحمن حسين. المفاهيم لجودة الاداء والتميز المؤسسي. وقائع المؤتمر

25 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). - تونس: الحمات، 2014، ص 19.

(2) صالح، علي عوده الهلالات. الإدارة الفعالة للموارد البشرية. - عمان: دار الحامد، 2014، ص

واقترحات لتحسين الأداء كمّا ونوعاً، التعامل مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والعلماء، المهارات الاتصالية والقيادية، والقدرة على تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، الأخطاء الفنية المرتكبة ومدى رجوعها لعدم الانضباط أو لنقص المهارات أو حتى لظروف خارجة عن إرادة الفرد.

ب- المعايير الموضوعية: تسمى بمعدلات الأداء، وتعبّر عن المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل مثل: كمية الإنتاج، النوعية والسرعة، جودة المنتج، والمعايير الموضوعية تعبّر عادة عن حجم المخرجات، وجودتها والزمن المحدد لإنجازها، ويفضل البعض تسمية هذه المعايير بمعدلات الأداء، وتجدر الإشارة إلى ضرورة استخدام المعايير السلوكية والموضوعية معا في تقييم الأداء لتكون النتائج أكثر دقة، إذ توجد أعمال يصعب استخدام المعدلات في قياسها والعكس صحيح، هناك أعمال يستحسن فيها استخدام النوعين معا⁽¹⁾. كما هو موضح بالشكل (1)



الشكل (1)

أنواع معايير الأداء

4-7- تفعيل عملية تقييم الأداء في المكتبات الجامعية:

(3) صالح، علي عوده الهلالات. الإدارة الفعالة للموارد البشرية. - عمان: دار الحامد، 2014، ص

إن وضعية التقييم في المكتبات الجامعية اليوم تدل على وجود فرق شاسع بين الإطار النظري و الواقع لعملي أو الممارسة العملية، وهذا ما يجعلنا نطرح سؤالاً في غاية الأهمية وهو كيف يمكن ردم هذه الهوة لتفعيل عملية التقييم من خلال توعية العاملين بالمهمة وإدخال مؤشرات أداء لقياس نجاعة خدمات مكتباتنا؟ والإجابة عن هذا التساؤل تكمن في توفير بعض العناصر التي من شأنها تفعيل عملية التقييم وهي ضرورة إيجاد ثقافة تقييمية داخل المكتبة الجامعية ككل، كذلك إعداد المقيمين أي العناية بالتدريب العلمي للمكتبيين وأخيراً إعداد الأدلة والمعايير لضبط عملية التقييم وهي طبعاً من مهام الجمعيات والمنظمات المكتبية المتخصصة، ومهما يكن فإن برامج التقييم لن يحقق دوره إلا إذا كان جزءاً مكملاً لحلقات التخطيط المنتظمة للمكتبة الجامعية ربما حلت مشكلة عاجلة، لكن دون أن يكون له القدرة على التغيير بعيد المدى، والتقييم الجزئي تقييم تشخيصي وعندما ينظر إليه بالتطبيق على خدمات المكتبات الجامعية، فإنه ينطوي على استخدام إجراءات تقييمية و تحليلية لتحديد مدى نجاح أداء مكتبة بعينها في موقف بعينه وتحديد العوامل التي يأتي منها الضعف والإخفاق والقصور وتختلف أوجه العجز هذه بشكل واضح من مكتبة جامعية إلى أخرى، فالمكتبة التي تنهض جيداً بوحدة من أنواع الخدمات قد يجيء إنجازها لخدمة أخرى ضعيفاً⁽¹⁾.

5- تقييم أداء العاملين:

5-1- خصائص معايير العاملين في المكتبات الجامعية:

يرى مجموعة من الباحثين ان هناك العديد من الخصائص لتقييم العاملين في مؤسسات المعلومات يمكن حصرها فيما يأتي:⁽²⁾.

(1) بوعافية السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات. - (رسالة ماجستير)، قسنطينة: جامعة منتوري، 2006، ص 97.

(1) G.A. Sabzwari. University Library Standars, Library, Standers for Pakistan: A Proposal, Pakistan Library, Balletin, 1982, Sep-Des, Xvi (3-

5-1 الحصول على مواد تعليمية أو معايير ذات جودة عالية، لاستيفاء احتياجات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين، والتوازن في المجموعات والمواد التي تغطي فروع المعرفة كافة، التركيز الخاص على تاريخ الدولة وثقافتها، وتوفير جو معرفي ملائم للاطلاع والقراءة والتسهيلات والمساعدات البحثية، إلى جانب غير ذلك من متطلبات الدراسة والتدريب والبحث.

5-2 تعيين أمناء مكتبات على مستوى عالٍ من التعليم والكفاءة والخبرة المهنية في مجال المكتبات، إلى جانب العاملين الفنيين والمهنيين ذوي الكفاءة والمعرفة، وذلك للتوافق مع المعايير الموضوعية، والعمل على تحقيق أهداف المكتبة والجامعة بكفاءة واقتدار.

5-3 إنشاء علاقات للتعاون والتبادل الفعال مع مكتبات الجامعات والمكتبات البحثية الأخرى في الداخل والخارج، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق النظم الحديثة المستخدمة في الدول المتقدمة مثل الحواسيب واستخداماتها في مجال المعلومات المكتبات.

5-4 استكشاف وسائل وطرائق الحصول على دعم مالي كافٍ من الجهات الرسمية والخاصة إلى جانب الجهات الأجنبية منها ذات العلاقة، والمحافظة على مستويات عالية في تقديم الخدمات الببليوغرافية والمرجعية والبحثية.

5-5 وجود آليات ومعايير للتقييم الذاتي لكل الأنشطة والخدمات ونشر إصدارات دورية أو غير دورية وبرامج بأنشطة وخدمات المكتبة.

5-2 المبادئ الأساسية لعملية تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية:

عملية تقييم الأداء تختلف من نشاط لآخر داخل المكتبة ويرجع هذا الاختلاف إلى ارتباط عملية تقييم الأداء بتنظيم الوحدات والأقسام والأهداف المرسومة لها، والإمكانيات المتاحة ومجالات نشاطها، ويستلزم الأمر أن يؤدي تقييم الأداء إلى نتائج

إيجابية من ناحية تحسين الأداء ورفع الكفاءة عند تحديد الأهداف، وهذا يتطلب ضرورة الاقتناع بأهمية تقييم الأداء مما يؤدي إلى توفير المناخ المناسب لتفعيل نتائجه، ويختلف ذلك إذا توافرت شروط أهمها: (1).

أ- أن يكون الهدف من التقييم ليس فقط الكشف عن أوجه الخلل والانحرافات، إنما يؤدي إلى تحليل أسبابها بغرض الوصول إلى علاجها، وأن تتكامل عملية الأداء مع عملية الرقابة وأن يكون نظام تقييم الأداء بسيطاً؛ إذ يكفي بأقل عدد ممكن من النماذج بغرض تقييم الأداء وأن يكون نظام تقييم الأداء واضحاً للوحدات الإدارية أو المراكز التي يتم تقييمها.

ب- ينبغي أن يكون تقييم الأداء مستمرا وأن لا يقتصر على فترة زمنية محددة حتى يمكن تشخيص الانحرافات والعمل على تلفيها بقدر الإمكان قبل استغلالها، ينبغي أن ترتبط عملية تقييم الأداء بأهداف العمل ووظيفته ومسؤولية الوحدة المطلوب أدائها.

ت- أن تكون تكلفة الأداء أحد المؤشرات الأساسية في التقييم، يعني أن يكون واضحاً لدى العاملين وأن يربط تقييم الأداء بين النتائج وبين عناصر الكم والكيف والنوع والتكلفة.

ث- ينبغي مراعاة تحديد المؤشرات والمعلومات والتقارير الضرورية لتقييم الأداء في المؤسسة المعنية، بحيث يجب حصر جميع أنواع الإحصاءات والبيانات الأولية اللازمة لحساب المؤشرات وعمل تقارير لعملية التقييم، كذلك يجب وضع نموذج تحليل يبرز كيفية التحويل للبيانات الأولية المستقاة إلى المعلومات والمؤشرات .

5-4- خطوات تقييم أداء العاملين:

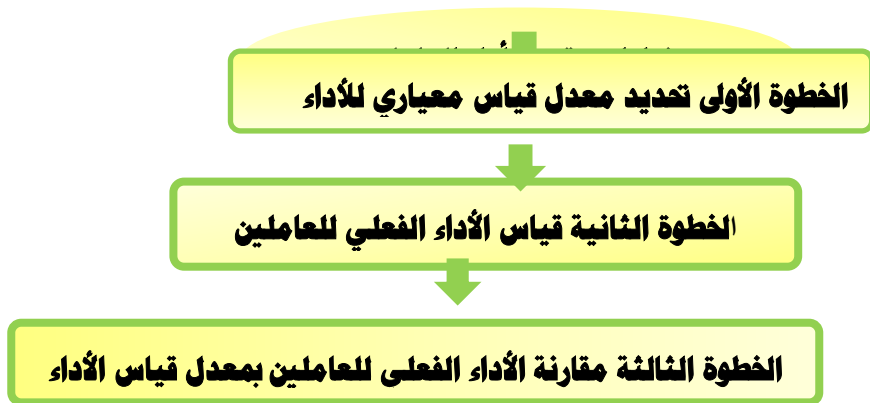
(1) أحمد ناصر، تقويم أداء إدارة نظم التأمين الاجتماعي في السودان بالتركيز على إدارة الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي من 1985 - 1999م.-(رسالة دكتوراه)، السودان: جامعة أم درمان الإسلامية، 2000، ص9.

تقوم عملية تقييم أداء العاملين في المكتبات على ثالث خطوات أساسية وهي كما يأتي:⁽¹⁾

1- الخطوة الأولى: تحديد معدل قياس أو مقياس معياري لأداء يمكن اعتماده للحكم على الأداء الفعلي لكل موظف في المكتبة أو مجموعة موظفين في قسم معين، ويجب تحديد هذا المعدل أو المقياس قبل البدء بعملية التقويم، ويجب أن يعرف عنه العاملين في المكتبة سابقا، ويجب أن تكون أهداف هذا المقياس ومعاييرها واضحة ومحددة وأن يكون ذات صبغة كمية قابلة للقياس.

2- الخطوة الثانية: قياس الأداء الفعلي للعاملين، وتتطلب هذه المرحلة جمع المعلومات عن معدلات الأداء الفعلية للعاملين، ويجب أن تكون هذه المعلومات دقيقة وذات علاقة بعمل الشخص، وتغطي كامل المدة الزمنية التي تجري على أساسها عملية التقويم.

3- الخطوة الثالثة: مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بمعدل قياس الأداء الناتج من الخطوة الأولى مع نتائج الخطوة الثانية وتحديد كل من حجم الانحراف عن المعدل، أهميته، أسبابه ووسائل علاجه كما هو موضح بالشكل (2)



(1) ربحي مصطفى عليان، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002، ص 382.

الشكل (2)

خطوات تقييم أداء العاملين

5-4- (مراحل) تقييم الأداء:

تتم عملية تقييم الأداء وفق مراحل محددة يمكن حصرها فيما يأتي:⁽¹⁾.

أ- تحديد مجال التقييم: بحيث يتضمن مجموعة من الأسئلة الدقيقة التي يجب الإجابة عنها من خلال تطبيق عملية التقييم.

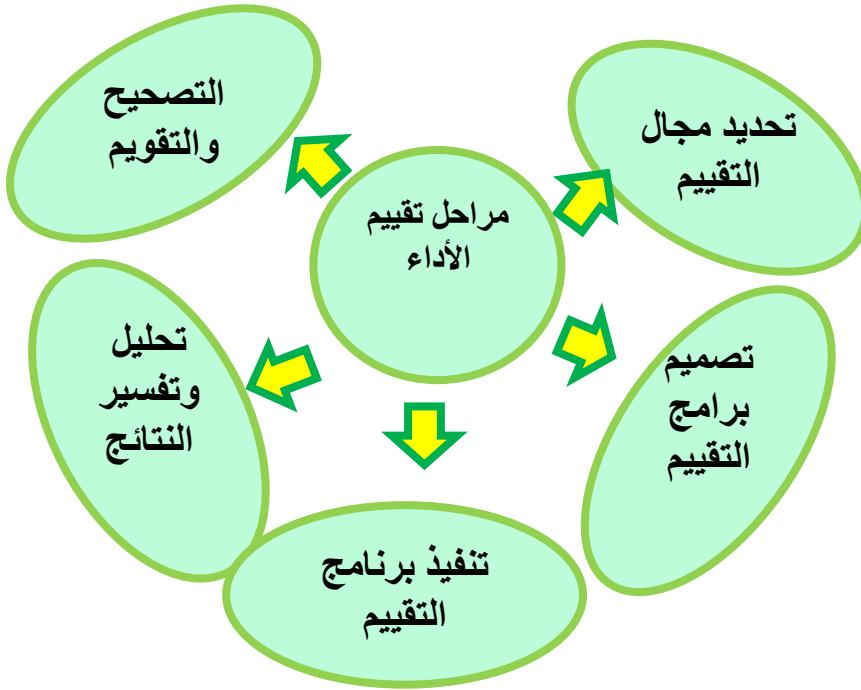
ب- تصميم برامج التقييم: وهذا عن طريق وضع مخطط عمل للتمكن من جمع المعطيات اللازمة.

ت- تنفيذ برنامج التقييم: ويتعلق بتنفيذ عملية التقييم، وهو المستوى الذي تكون فيه المعطيات قد جمعت بعد اعتمادها مفهوم التقييم من الجهات المهتمة.

ث- تحليل وتفسير النتائج: وتعدّ هذه المرحلة ما قبل الأخيرة مرحلة التقييم.

ج- التصحيح والتقويم: في هذه المرحلة يتم تصحيح الأخطاء وتقويمها وتدارك نقاط الضعف لتحسين كفاءة أداء العاملين وتطوير أداء المكتبة الجامعية لجميع وظائفها كما هو موضح بالشكل رقم (2)

(1) ابن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. - قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2006، ص20.



الشكل (2)

مراحل تقييم الأداء

5-5- مؤشرات تقييم الأداء وفقاً لمعايير ISO:

ISO: International Organization for Standardization

(1) <https://www.iso.org/home.html>

توجد العديد من المشاريع المكتبية التي استخدمت لبيان مؤشرات تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات وكان من أبرزها معياري ISO الدولية برقم 2789 وبرقم 11620، ويتطلب الربط بين مؤشرات هذين المعيارين الآتي:
أ- توحيد المقاييس المستخدمة.

(1) الموقع الرسمي لـ: ISO : International Organization for Standardization

ب- الربط بين بعض الكيانات المتماثلة مثل (خصائص العمل، توحيد المقاييس) فلقد استخدمت هذه المؤشرات بناء على الخبرة الدولية والتوافق الدولي، التي أخذت بنظر الاعتبار التطورات الأخيرة التي حصلت في الخدمات المكتبية، فضلاً عن هذا فهي معتمدة أساساً على نماذج التقييم للأداء القديمة وإن الهدف الأساسي منها هو: أ- التعريف بالكيانات.

ب- تحديد أنواع الخدمات.

ت- بيان مقدار القياس الكمي.

ث- تعريف الكيانات غير الملموسة.

وبناءً على ما تقدم يعدُّ هذين المعيارين أوّل محاولة وجدت لتقييم أداء الخدمات الغير ملموسة ولازالت هذه المعايير تواجه العديد من التحديات المستمرة نتيجة التطورات الحاصلة في مجال المكتبات، مما يتطلب المتابعة والتطوير المستمر لمثل هذه المعايير إذ إنّ عملية جمع البيانات وتحليلها صارت أكثر صعوبة وتحتاج إلى وقت أطول مما كانت عليه في الماضي⁽¹⁾.

وغالباً سوف يؤثر هذا في عملية اتخاذ القرارات وخاصة للذين يحتاجون إلى البيانات من أجل اتخاذ مثل هذه القرارات إلّا أنّ بعضهم من المكتبات تواجه مشكلة أساسية أخرى وهي وجود الفجوة بين ما يتم تقديمه في المكتبة من خدمات وأنشطة أساسية وبين تطبيق المعايير الدولية؛ إذ إنّ أغلب هذه المكتبات تقدم خدمات جديدة بطريقة تجريبية دون الاعتماد على تطبيق المعايير الدولية بما فيها المعياريين: برقي (2789 و11620)⁽²⁾.

(1) ISO 2789 and ISO11620: short presentation of standards as reference documents in an Assessment process.

تاريخ <https://liberquarterly.eu/article/view/10490/11129> متاح على الرابط: تاريخ

الزيارة. 2022-5-13

(1) information and Documentation-Library performance: international organization for standardization: indicators Geneva. تاريخ

2022-5-13.

الزيارة

6- معيار ISO برقم 11620:

يُعدُّ من أبرز المعايير الدولية لقياس أداء العاملين في المكتبات الجامعية؛ إذ يعد هذا المعيار ناتج ووليد لمعيار ISO برقم 2789 إذ يمثل هذا المعيار نقلة نوعية في مجال مؤشرات تقييم الأداء للمكتبي ويركز على أبرز الجوانب الأساسية في معيار ISO برقم 2789 فقد نشرت إصداراته عام 1998 وإصداره أخرى تسمى معيار ISO برقم 11620)) لعام 2008؛ إذ تضمنت تعديلات وعناصر جديدة من خلال التقارير الفنية التي انتجت للمدة ما بين إصدار: 2003:2، 2003:1: ISO وجاءت في معيار برقم 2789 وذلك نتيجة للمتغيرات الحاصلة في المفاهيم المكتبية واهتمامات المكتبات والخدمات التي تقدمها؛ إذ ساعد هذا المعيار على معرفة كيفية إجراء العمليات الحسابية في عملية تقييم الأداء وتوجد لجنة متخصصة لتطوير هذا المعيار وهي لجنة البحث وكانت من أعمالها الأساسية هي:

أ- وجود أهداف رئيسة لتقديم الخدمات.

ب- متابعة إجراءات وعمليات التنفيذ من إدارة المكتبة.

ت- تحديد المؤشرات التي يجب اعتمادها أساساً يتم تقييم المكتبة بموجبه.

وبناءً على ما تقدم فيعد معيار ISO برقم 11620 هو شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات لتقييم الأداء؛ إذ يعرض لما يقرب من 45 مؤشراً مع شرحها وصفيًا وتحليليًا، كما يتضمن كيفية استخدام هذه المؤشرات مع طرائق اختيارها

https://www.ugc.edu.co/pages/juridica/documentos/institucionales/Norma_BS_ISO_11620_informacion_indicadores_rendimiento.pdf

رقم ISO كما ورد في: جنان صادق عبد الرزاق. استخدام تقييم الاداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقاً لمعيار

11620 متاح على الرابط:

<https://www.iasj.net/iasj/download/587edad1c3e2b9c8> تاريخ الزيارة 13-5-

2022.

والقيود التي تتضمنها، فقد ساعدت هذه المعايير الدولية بإعطاء وزن حقيقي للأعمال التي يعتمد عليها وقياس استخدام مصادره والموارد غير الملموسة فعلياً.⁽¹⁾ ومعيار 2008: ISO 11620 يبين أبرز المتطلبات الأساسية لمؤشرات تقييم الأداء في الأنواع المختلفة ومنها:

أ- التزويد بإرشادات في كيفية تنفيذ مؤشرات تقييم الأداء مع وصف كامل وتلخيص في تلك المؤشرات.

ب- يوحد المصطلحات الفنية ويبين طرائق جمع وتحميل البيانات.

ت- يبين إمكانية التطبيق والاستعمال على المستوى الدولي والعالمي وإمكانية التطبيق بشكل فردي.

ث- ليس محدد في تقييم خدمة معينة أو نشاط محدد فقد وضعت أساساً في اختيار أو مقياس لتقييم محدد وليس لتقديم مقترحات لحلول معينة⁽²⁾

أما بخصوص مؤشرات الأداء للمكتبات وفق متطلبات ISO برقم 11620 التي شملت الخدمات بصفة عامة يمكن تلخيصها في رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها المكتبة وعدد مرات التردد على المكتبة وسرعة الوصول إلى المادة العلمية المطلوبة وسرعة استرجاع المعلومات والإعارة وسرعتها وعددها وتوفرها بين المكتبات والوقت المستغرق لتبادل الإعارة بينها وعدد مرات الرد على طلبات المستفيدين من خدمة المراجع وتوفر خدمة البحث الببليوغرافي وإعدادها وتوفر خدمة البحث الإلكتروني ومدى استخدام الأجهزة الإلكترونية.

ثم أضافت ISO مؤشرات أخرى إلى المعيار المرقم 11620 وهي الخدمات الفنية (الفهرسة والتصنيف والتزويد ونسب الإيجاز) ونسبة المخزون (المقتنيات غير

(1) RENARD, PIERRE-YVES. ISO 2789 and ISO 11620 short presentation of standards as reference Documents in an assessment process. LIBER QUARTERLY ,Vol. 17 Issue 3/4, 2007.

متاح على الرابط: <https://liberquarterly.eu/article/view/10490/11129> تاريخ الزيارة 19-5-2022.

(2) RENARD, PIERRE-YVES. ISO 2789 and ISO 11620. (Same source).

المستخدمة خلال فترة محدودة) ونسبة المخزون (المقتنيات) معيار النسبية الكمية والنسبة بالمجموعات المتوفرة فيها واستخدام المقتنيات طبقاً لنوعية المستفيد والترتيب غير الصحيح على الرفوف.

وفي ضمن هذا السياق فقد اقترح بعض الباحثون عدد من المؤشرات لتقييم الأداء في المكتبات الجامعية طبقاً لما يأتي:⁽¹⁾.

أ- الاستخدام العام لخدمات المكتبة الذي يشمل نوعية المستفيد الفعلي والمستفيد المتوقع ومجموعة المستفيدين مقارنة بالإحصائيات الكلية وساعات العمل مقارنة باحتياجات المستفيدين.

ب- نوعية المقتنيات طبقاً لقوائم المتخصصين واستخدام المقتنيات.

ت- الفهرسة وفعاليتها: البحث بالمؤلف والعنوان والناشر: البحث الموضوع.

ث- الوصول إلى عنوان معين في المقتنيات سرعة التزويد سرعة الفهرسة و الوصول إلى موضوع معين في المقتنيات خدمات المراجع الإجابة عن أسئلة المستفيد ومستويات الإجابة، وتلبية احتياجاته ورضاه عن جميع الخدمات.

ج- نسبة الكتب للمستخدم الواحد (15-20) كتاب وعدد المجلدات المضافة سنوياً (1-2) لكل مستفيد ونسبة المقتنيات المضافة سنوياً إلى المقتنيات الموجودة وهي (3%) والاتفاق لكل مستخدم مقدرة (30) يورو ونسبة النفقات المخصصة للمكتبة بالنسبة لميزانية الجامعة وتتراوح بين (3-4%)، ونسبة المخصص للأنفاق على الخدمات المكتبية بالنسبة لأوجه النفقات الأخرى داخل المكتبة اضافة إلى كلفة التزويد الإلكتروني وهل يتم التزويد مجاناً وهل الكلفة تضامنية بين المستفيد والمكتبة.

7- التميز في أداء المكتبات:

(1) صلاح فهمي حجازي. تقييم الأداء في المكتبات الجامعية. متاح على الرابط:

تاريخ الزيارة 14-5-2022 <https://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=22510>

تلجأ المكتبات بصورة عامة ومنها المكتبات الجامعية إلى تقييم أداؤها بصورة متواصلة ولا تعتمد على تقييمات سابقة وذلك للتغير الذي يطرأ على بيئات العمل الخارجية والداخلية واختلاف الأدوات وتطورها الذي لقي على عاتقه تأهيل العاملين في تلك المكتبات وأيضاً مواكبة ركب التطور الحاصل، يتوجب على المكتبة أن تتميز بأداء خاص يجعلها في طليعة المكتبات الأخرى إذ توفر احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم المتنامية والمتزايدة، وهناك العديد من الأسباب التي تدفع المكتبات إلى التميز في ادائها، ومنها:

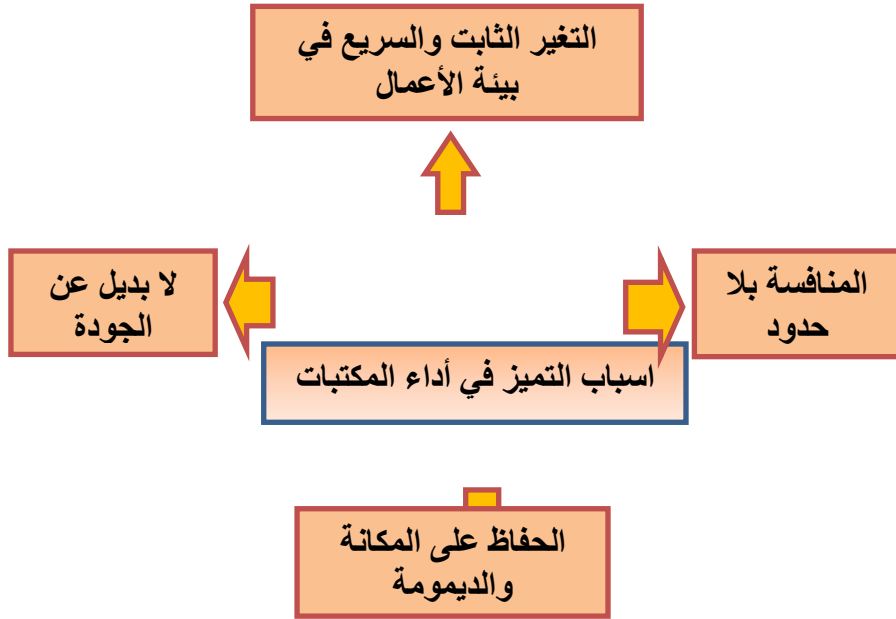
أ- التغير الثابت والسريع في بيئة الأعمال: الثابت الوحيد في عمل المكتبات هو التغير، من منطلق كون الثبات هو الدافع أو الحاجة إلى التغير؛ إذ نجد أن الشغل الشاغل للمكتبات بصورة خاصة هو التغير الذي طرأ على مصادر المعلومات وطريقة إيصالها للمستفيد، وتعد احتياجات المستفيدين وضيق وقت الباحثين وسرعة الوصول إلى المعلومة المطلوبة.

ب- المنافسة بلا حدود: إذ يتجلى ذلك واضحاً من خلال المنافسة القوية التي اضطلعت بها المكتبات؛ إذ إن كل مكتبة تحاول إبراز عملها من أجل كسب المستفيدين، وكذلك المنافسة الشديدة التي تشهدها المكتبات في منافسة بيئة الإنترنت.

ت- الحفاظ على المكانة والديمومة: أن الشرط الأساس لديمومة عمل المكتبات والحفاظ على مكانتها السابقة أو الحالية يتجلى بالتميز في الأداء، فلو أن المكتبة بقيت على نمط أداء معين لفترة معينة دون تحسين في الأداء واشراك خدمات جديدة للمستفيدين فأنها بعد فترة من الزمن سوف تصبح بالمراتب اللاحقة لمرتبتها الحالية أو السابقة.

ث- لا بديل عن الجودة: في ظل السعي المكتبي نحو تحقيق التميز، تحول عمل المكتبات نحو تبني نظم الجودة لذلك نرى المكتبات تحاول إلى تحقيق الجودة الشاملة من خلال تقديم خدماتها.

ج- تكنولوجيا المعلومات: إنّ للتطورات السريعة في وسائل تكنولوجيا المعلومات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات بين المكتبيين عملية سهلة وتتم بسرعة وفاعلية⁽¹⁾ ، كما هو موضح بالشكل (3).



الشكل (3)

أسباب التميز في أداء المكتبات

الخاتمة:

إنّ عمل المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص تغير بصورة ملحوظة في الاحتفاظ بمصادر المعلومات، واحتوائها داخل بناية المكتبة إلى إيصال المعلومات للمستخدمين، ومع تطور التكنولوجيا والوصول الحر للمعلومات وانخفاض

(1) عادل محمد زايد. الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، ص24.

أسعار الأجهزة اللوحية والحواسيب المحمولة والهواتف النقالة ونوافذ الإنترنت بعروضها المتميزة حتم على مؤسسات المعلومات والمكتبات الجامعية أن تعيد النظر في كيانها؛ إذ صارت حاجة المستفيد أبعد من توفير الكتاب الورقي إلى توفير المعلومات التي يريدها سواء كان باحث أم تدريسي أم طالب؛ لذا عليها مواكبة كل التطورات الحديثة والمؤثرة في احتياجات المستفيد، والتغيير في كيانها الخدمي وفي مختلف مفاصل العمل المكتبي، ونجاح المكتبة الجامعية على وجه الخصوص هو رضى المستفيد، وتوفير انماط جديدة من خدمات المعلومات تسهل وصول المستفيد إلى المعلومات أو إيصال المعلومات اليه، فالكثير من المستفيدين يلجؤون إلى المؤسسات خارج الجامعة للحصول على المعلومات المطلوبة؛ إذ نرى قلة ارتياد المستفيدين داخل المكتبة للحصول على المعلومات، إذ عملت المؤسسات التجارية على توفير المعلومات لهم مقابل مبالغ مالية تكاد لا تذكر وخاصة عندما يكون المستفيد محرج في الوقت، هنا كان لزاماً عليها من إعادة النظر في خدماتها وجذب المستفيد إليها بتنوع وتطور خدماتها وتوفير كل احتياجات المستفيد من المعلومات وفق ما يقيم عملها ويحدد نقاط الضعف وتشخيص المشكلات التي تعاني منها، كما تحدد ايجابيات عملها وتعمل على تطويرها والرضا عنها ولا ننسى أن هذه المؤسسات خدمية تعتمد اولاً واخيراً على رضى المستفيد، وهذا يصب في توفير الملاك المهني المتخصص الذي يعمل على النهوض بهذه المؤسسات وتحقيق أهدافها المنشودة سواء كانت اكااديمية ام بحثية؛ إذ إن المهني المتخصص هو محور التحول والوصول إلى الغاية المطلوبة لإرضاء مجتمع المستفيدين، وأن توافر عملية تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية أمر لا بد منه لما له من مردودات ايجابية تحفز العمل وترفع من مستواه وتنهض بالمكتبات الجامعية.

References :

1. Sherif Kamel Shaheen, Osama El-Sayed Mahmoud, Yousria Abdel-Halim Zayed. Unified Arab Standard for University Libraries.- Jeddah: Arab Federation for Libraries and Information, 2013, p.11.

.2Muhammad Fathi Abdel-Hadi, Yusriya Muhammad Abdel-Halim. Indexing and Extraction: Concepts - Foundations - Applications. - Cairo: The Egyptian Lebanese House, 2000, p. 101.

.3ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science, 2002.

.4Zahra Mohalnet, Evaluating the Performance of University Library Staff: A Field Study in the Library of the Faculty of Law and Political Science. - (Master's thesis), Mostaganem: University of Mostaganem, 2018, p. 50.

.5Sana Abdel-Karim Khanaq, Aspects of Strategic Performance and Competitive Advantage. Forum on the outstanding performance of organizations and governments, University of Ouargla, Faculty of Law and Economic Sciences, Management Department, March 9-8, 2005, p. 35..

.6Al-Dubian, Moudi Bint Ibrahim. Library services performance measurements and evaluation criteria. Available at: <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=6055> Visit date 5-16-2022.

.7Qandilji, Amer Ibrahim, Nizar Muhammad Ali Qasim, Abdul Jabbar Abdul Rahman. University Libraries.- Baghdad: University of Baghdad, 1985, pp. 7-8.

.8Higham, Norman. the Library in the University. Observation on a Service. London: Ander Deutsch, 1980, p11.

.9Al-Nashar, Mr. El-Sayed. Studies in libraries and information. - (Egypt): Alexandria University: 2002, p. 24.

.10Hamid Al Shafei Diab. University library management: theoretical foundations and scientific applications. - Cairo: Dar Gharib for printing, publishing and distribution, 1994, p. 69.

.11Busmahin, Ahmed. Ayat Souad. The role of strategic planning in the performance of higher education institutions: a field study, Taheri Muhammad Bashar University, available at the link: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/515/1/2/81877> Visit date 5-21-2022.

.12Hamad Jabeen, Abdel Wahhab. Performance evaluation in the health departments of the Directorate of Health Affairs in Taif Governorate. PhD dissertation. Syria: St. Clements Scientific University, 2009. Available at: <http://stclements.edu/grad/gradwahab.pdf> Visited 5-21-2022.

.13Najat William Gerges Amin. Standards of performance quality in the libraries of higher education institutions in Sudan. (Proceedings of the 25th Conference of the Arab Federation for Libraries and Information (I know). Tunisia: Hammamet, 2014. Pg. 1470-1471.

.14Ibrahim Othman Abdul Rahman Hussein. Concepts of quality of performance and institutional distinction. Proceedings of the 25th Conference of the Arab Federation for Libraries and Information (I know). - Tunisia: Hammamet, 2014, p. 19.

.15Saleh, Ali Odeh Al-Hilalat. Effective management of human resources. - Amman: Dar Al-Hamid, 2014, p. 272

.16Bouafia Al-Saeed. Measuring the quality of Dr. Ahmed Urwa's library services at Emir Abdelkader University of Islamic Sciences: Application of the Perceptions and Expectations Scale. - (Master's Thesis), Constantine: Mentouri University, 2006, pg. 97.

.17Ahmed Nasir, Evaluation of the Performance of the Administration of Social Insurance Systems in Sudan, focusing on the management of the National Fund for Social Insurance from 1985-1999 AD.- (PhD thesis), Sudan: Omdurman Islamic University, 2000, p.9.

.18Rebhi Mustafa Elyan, Management and Organization of Libraries and Learning Resource Centers.- Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution, 2002, p. 382.

.19Ibn al-Sabti, Abdul Malik. Lectures on evaluating information systems.- Constantine: Constantine University Press, 2006, p. 20.

.20For the official website of: International Organization for Standardization: ISO

.21ISO 2789 and ISO11620: short presentation of standards as reference documents in an Assessment process.
<https://liberquarterly.eu/article/view/10490/11129> Available at the link:
Date of visit 13-5-2022.

information and Documentation-Library performance: international organization for standardization: indicators Geneva. Available at the link:
Date of visit 13-5-2022.
https://www.ugc.edu.co/pages/juridica/documentos/institucionales/Norma_BS_ISO_11620_informacion_indicadores_rendimiento.pdf

22. Adel Mohamed Zayed. Outstanding Organizational Performance: The Path to the Organization of the Future. - Cairo: Arab Organization for Administrative Development, 2003, p. 24.

Standardization and evaluation and the implications of its reliance on services and staff in university libraries

Shatha Ahmed Thanoun *

Ammar Abdel-Latif Zaid Al-Abidin **

Abstract

The University Library is defined as the beating heart of the university and plays a major role in serving the beneficiary community through its services, and achieving its objectives such as achieving the satisfaction of the beneficiary, which is the purpose of its existence, so it is necessary to identify qualified workers to meet the needs of the beneficiaries and this by applying the evaluation process for the performance of its employees, through which the working individual recognizes the strengths, weaknesses and shortcomings in his performance Through which the worker can develop and improve strengths and address the weaknesses and sense of responsibility of the worker and perform his tasks assigned to them with mastery, excellence and credibility in order to rise to his professional level and paint a good picture in the mind of the beneficiary of the library in which he works by providing quality services that meet all the wishes of the beneficiaries and within the limits of the international standards of the profession.

Keywords: Metrics-Evaluation-Evaluation of staff performance-University Library.

* Master student/Department of Information and Knowledge Technologies /College of Arts /University of Mosul.

** Prof /Department of Information and Knowledge Technologies /College of Arts/University of Mosul.