

مركز الدراسات الآسيوية والصينية

معيار 11620 لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية

إعداد: د. نسرين أيوب*

مركز الدراسات الآسيوية والصينية - بيروت

جميع الحقوق محفوظة - شباط - فبراير 2023

المقدمة:

يهتم علم المكتبات بدراسة كل ما يتعلق بالمعلومات، إذ إنّ المكتبات هي كم هائل من مصادر المعلومات والمعرفة التي يتم تنظيمها وإتاحتها للأفراد والمستفيدين من أجل التوصل إليها والاطلاع عليها.

نظراً الى أهمية دور المكتبات وخصوصاً المكتبات الجامعية التي تحتل مركزاً مهماً من نواحي وظائفها التعليمية والعلمية والثقافية، والتي تعمل على نشر المعلومات والثقافة التي تعد أساساً لكل تطور علمي وثقافي وتقني، كما أنّ لها دوراً فعالاً في تنمية المجتمع من خلال إسهاماتها في التربية والتعليم والبحث العلمي.

تعدّ المكتبة الجامعية قلب الجامعة وجزءاً أساسياً منها، لذلك من الضروري أن يركز تأسيسها وتنظيمها على معايير ومواصفات عالمية لتحقيق الجودة، من أجل ان تكون قادرة على تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للطلاب والباحثين، وتتمكن من الإسهام في دعم المجتمع بالمعلومات (الزاحي، 2014).

تعد المعايير والمواصفات ISO من أهم المقومات التي تعمل على ترقية عمل المكتبات وكما تعدّ عاملاً أساسياً لتطوير هذا النوع من المؤسسات الثقافية والتعليمية واستمراره، كون هذه المقومات هي المدخل السليم لتوضيح أصول عمل المكتبة.

إن مجالات تنظيم المكتبات الجامعية تتطور، ويتحسن أداؤها عندما تعمل على تطبيق المعايير والمواصفات القياسية المعتمدة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، والتي عمدت منظمة المواصفات العالمية ISO الى وضع مجموعة من المقاييس التي تساعد المكتبات على مواجهة كل التحديات التي يمكن أن تتعرض لها أثناء القيام بالدور التي أنشئت من أجله. كما

عملت على تنظيم العمل بأفضل كفاءة وفعالية، وحددت طرائق تنظيم الأعمال والأنشطة المناسبة لكل مكتبة، وأصبحت هذه المعايير عنواناً لتحقيق النجاح والتطور للمكتبات والسعي إلى تحقيق الأهداف (عبد الوهاب، 2013).

إن هذه المعايير هي مقاييس تشمل جميع مكونات العمل في المكتبات، وتدخل في كل الجوانب العلمية والخدماتية والتكنولوجية والمعلوماتية، وجميع متطلبات الحياة البشرية المادية، كما تعمل على إصلاح العمل الإداري والتنظيمي وتطويره في المكتبات.

الهدف الأساسي من هذه المواصفات، يركز على إشباع احتياجات المستفيدين، من خلال إمدادهم بأفضل الخدمات التي تتلاءم مع احتياجاتهم وقدراتهم الثقافية.

نظراً إلى أهمية هذه المواصفات وضرورة تنظيم العمل داخل المكتبات من أجل تحقيق الجودة، أطلقت منظمة المواصفات العالمية ISO سلسلة من هذه المواصفات التي تدخل في مجال المكتبات، وخصوصاً المكتبات الجامعية. ومن أهم هذه المواصفات مواصفة ISO 11620، تهدف إلى تقييم أداء المكتبات وخصوصاً المكتبات الجامعية.

تعد هذه المواصفة من الخطوات الأساسية لتحقيق الجودة الشاملة. هناك مجموعة من المكتبات تعتمد على هذه المواصفة لأنها تساعد على معرفة كيفية إجراء العمليات الحسابية لعملية التقييم، كما تهتم بوضع أساس متطلبات عمل المكتبة وخدماتها (حجازي، 2014).

ما هي مواصفة الأيزو رقم 11620:

إن الأيزو (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي) هي اتحاد هيئات المعايير الوطنية (الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي)، تعمل على إعداد المعايير الدولية لتحسين أداء العمل

وتطويره؛ إن هذه الهيئة قامت بوضع الأيزو 11620 بوساطة اللجنة الفنية المختصة بالمعلومات والمكتبات والتوثيق.

تعد مواصفة الأيزو 11620 من المواصفات القياسية الدولية التي تهتم بتحليل أداء العمل في المكتبات الجامعية، وتعمل على نشر المعرفة حول كيفية تقويم الأداء من أجل تحقيق الجودة بفعالية وكفاءة (ISO 11620,2014)،

إن الغرض الرئيسي من هذه المواصفة هو استخدام مؤشرات الأداء ومعاييرها في المكتبات، لأنها تعد أساسية وضرورية لفاعلية نظم المكتبات، ومن دونها لا تستطيع المكتبات أن تقدم خدمات فضلى للمستفيدين. وقد عبّر مجتمع المكتبات الدولي عن التزامه تجاه تطوير هذا المعيار الدولي لأداء المكتبات، لأنه يساعد المكتبات على تحقيق الأمور الآتية (Yves,2016) :

أ. القدرة على التقويم وإجراء مقارنة الأداء داخل المؤسسة الواحدة من جهة، والمؤسسات والمنظمات الأخرى من جهة أخرى.

ب. مراقبة العمل وأداء العاملين والتحقق من الهدف المطلوب.

ج. إعطاء العاملين أهدافاً واضحة ومهمة لتحقيقها، وتحفيزهم على التطوير والابتكار.

د. تحديد نقاط الضعف والقوة، ومعالجة الضعف من خلال وضع خطوط وقواعد أساسية تسهم في تحسين العمل.

هـ. تساعد على وضع جدول بالقضايا المالية والميزانية كما تبين كيفية الاستفادة من هذه الموارد في المكان المناسب ومنع الإسراف.

و. تطل هذه المواصفة جميع جوانب المكتبة: الجانب المالي - المستفيدون - العمليات الداخلية - التعلم والتطوير.

إن هذه المواصفة تسمح بتقويم جميع أنواع المكتبات في جميع البلدان.

مصطلحات مواصفة الأيزو 11620:

إن التقييم الفعال لأية مؤسسة هو تبيان النظام المنطقي للعلائق السببية بين الموارد والأنشطة أو العمليات المخطط لها، إضافة إلى النتائج والتغيرات التي يرغب في تحقيقها، (أبو عيد؛ جرجيس، 2014). فالمعيار 11620 يشمل مجموعة من المصطلحات التي تسلط الضوء على الأعمال التي يمكن قياسها وتقييمها، من أهم هذه المصطلحات هي الآتية:

- الوصول: سهولة الوصول إلى المكتبة والاستفادة من خدماتها.
- ملاءمة: أي ملائمة ومناسبة لاحتياجات الجهة المستهدفة وهذا المصطلح يسلط الضوء على تقييم نشاط معين.
- التوفير: درجة توافر المستندات والمقتنيات والخدمات من قبل المكتبة في الوقت المطلوب من قبل المستخدمين.
- الفعالية: هذا المصطلح يساعد على قياس درجة تحقيق الأهداف المحددة والمطلوبة
- الكفاءة: قياس مدى استخدام الموارد لتحقيق هدف معين، فالكفاءة لا تتحقق إلا بعد إجراء التطبيقات العملية.
- التقييم: عملية تقدير الفعالية والكفاءة ومدى الفائدة من الخدمة المقدمة.
- المرافق: هي الموارد المقدمة إلى مستخدمي المكتبة، كالأعتدة ومعدات ومقاعد الدراسة وآلات التصوير، الإنترنت.
- الهدف: وضع المخطط، وتنفيذ السياسات المتفق عليها لتحقيق الهدف المطلوب.

- المكتبة: هي منظمة تقوم بحفظ مجموعة من المقتنيات وتنظيمها، من قبل المسؤولين واختصاصيين في المكتبة، كما تقوم بإتاحة مجموعة من الخدمات لتلبية احتياجات الجهة المستهدفة.
- المهمة: هي بيان يتناول خدمة معينة للمكتبة، ويتم تنفيذها بعد الموافقة عليها من قبل الإدارة العليا.
- الأداء: فعالية تقديم الخدمات من قبل المكتبة، وفعالية التخصيص واستخدام الموارد في تقديم هذه الخدمات.
- الجمهور: الأفراد الذين أنشئت المكتبة من أجل تقديم الخدمات والموارد لهم.
- السكان: مجموعات من المستخدمين الفعليين للمكتبة.
- الجودة: هي مجموعة من المميزات والخصائص لخدمات معينة، تؤثر في قدرة المكتبة على تلبية الاحتياجات المحددة.

أدوات التقييم بمعيار الأيزو 11620:

إن معيار الأيزو 11620 هدفه الأساسي هو تقييم عمل المكتبات، وبما أن هذا التقييم هو مجموعة من مؤشرات تطبق على الخدمات والأنشطة السائدة في المكتبات، فكثيراً ما تكون هذه المؤشرات أداة تستخدم لقياس نسبة العمل المطبق. لذلك اهتمت العديد من الهيئات الدولية بهذا الموضوع، وأدرجت دراسات كثيرة حول مفهوم التقييم، وتحديد مؤشرات الأداء التي تعتمد عليها المكتبات لقياس نشاطها، والكشف عن النقائص ومواقع الضعف، كالجمعية الأميركية للمكتبة ALA والفيدرالية العالمية للجمعيات المكتبية IFLA (Kiran,2017)

من أهم الأدوات التي تم اعتمادها في عملية التقييم ثلاث أدوات:

1- رأي المستفيد.

2- الخدمات المقدمة.

3- المصالح الداخلية.

مؤشرات معيار أيزو 11620:

الهدف الأساسي للمواصفة رقم 11620 هو تقييم أداء العمل، هو الأمر الذي دفع عدداً من المكتبات إلى اعتماده، وخصوصاً من أجل التعرف إلى أوجه القصور والقوة في المكتبة. تنقسم بنية مؤشرات الأداء إلى 45 (خمسة وأربعين مؤشراً) تحت أربعة عناصر رئيسية هي الآتية:

العنصر الأول: الموارد والوصول والبنية التحتية.

العنصر الثاني: الاستخدام.

العنصر الثالث: الكفاءة.

العنصر الرابع: التطوير.

تشتمل هذه العناصر على مجموعة من المؤشرات المتعلقة بالأمور الأساسية في المكتبة، من بنى تحتية وكيفية تطويرها، وفاعلية الموارد البشرية، ونسبة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها إلى المستفيدين؛ ومن هذه المؤشرات:

أولاً: عنصر الموارد والوصول والبنية التحتية:

هذا العنصر يشتمل على مجموعة من عناصر متعلقة بالبنى التحتية، وما تمتلكه من موارد مادية وبشرية، يستخدمها المستفيدون ومن هذه المؤشرات:

1- إتاحة العناوين المطلوبة

في هذا المؤشر، يمكن تقدير نسبة العناوين المتاحة في المكتبة، والتي تستخدم من قبل المستفيدين، أي إن الهدف من هذا المؤشر هو التعرف إلى النسبة المئوية للعناوين الموجودة في المكتبة، والتي تتاح أمام المستفيدين.

2- الإتاحة الفورية

أي الإتاحة الفورية لأوعية المعلومات، فهذا المؤشر مرتبط بنسبة الإعارة وبالحجوزات، ويستخدم لقياس فعالية الإعارة بين المكتبات.

3- العناوين الموجودة وإجمالي العناوين المطلوبة

هذا المؤشر يساعدنا على التعرف إلى نسبة العناوين الموجودة والتي تمتلكها المكتبة، مقارنة بالعناوين المطلوبة من قبل المستفيدين، والهدف من هذا المؤشر، هو التعرف إلى مدى اقتناء المكتبة من عناوين التي تلبي احتياجات المستفيدين من المكتبة. وبالإضافة إلى ذلك يمكن الاستفادة منه لتزويد المكتبة بالعناوين يطلبها المستفيدون.

4- معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات

هذا المؤشر يبيّن نسبة استفادة الطلاب من الحصول على العناوين التي تلبي احتياجاتهم أثناء بحثهم في الفهرس المتاح في المكتبة.

5- النسبة المئوية للجلسات المرفوضة

يستخدم هذا المؤشر لإثبات ما إذا كانت هناك تراخيص كافية لكل قاعدة بيانات إلكترونية لتلبية احتياجات المستخدمين.

6- دقة الرف

هذا المؤشر يساعد على التعرف على مدى وجود أوعية المعلومات المسجلة في فهرس المكتبة وفي مكانها الصحيح. يمكن التعرف إلى ذلك من خلال تناول عينة من عناوين الكتب المسجلة في فهرس المكتبة، واختبار إذا كانت هذه الأوعية موجودة في مكانها الصحيح على الرفوف.

7- الإعارة بين المكتبات

يساعد هذا المؤشر على التعرف إلى كفاءة المكتبة في تقديم خدمة الإعارة بين المكتبات، إضافة إلى عدد الساعات التي يستغرقها العاملون لإتمام عملية الإعارة، من بداية تسلّم الطلب إلى البدء بإجراءات الإعارة، وصولاً إلى تقديم المواد إلى الجهة المناسبة.

8- النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات

هذا المؤشر يساعد على التعرف إلى نسبة قدرة المكتبة على تلبية طلبات الإعارة بين المكتبات.

9- الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت

هذا المؤشر يوضح مجموع الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت، مثل خدمة الإخبار المبسطة RSS، وخدمات الويب 2 وخدمات مواقع التواصل الاجتماعي، وخدمة المصادر الإلكترونية، والكتب الإلكترونية، والمدونات وغير ذلك...

10- الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت

يستخدم هذا المؤشر لتوضيح ضرورة وجود موقع إلكتروني للمكتبات الجامعية على شبكة الإنترنت، وباللغات المناسبة للجهة المستهدفة. كما يدخل الموقع في عملية التقييم لأنه يساعد على الحصول على بيانات إحصائية تبيّن مدى تفاعل الموقع والمكتبة مع الزوار والمستفيدين.

11- أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت

هذا المؤشر يستخدم لتبيان اهتمام المكتبة الجامعية بتوفير تكنولوجيا المعلومات من أجهزة ومصادر تخدم المستفيدين.

12- عدد أجهزة الكمبيوتر المتاحة للجمهور

يبين هذا المؤشر مدى اهتمام المكتبة الأكاديمية بتوفير أجهزة الكمبيوتر لخدمة أفراد مجتمع المستخدمين.

13- ساعات تشغيل أجهزة الكمبيوتر المتاحة لكل فرد

هذا المؤشر يبين عدد ساعات تشغيل أجهزة الكمبيوتر، ومدى الاستفادة منها، وهو يوضح الأمر الآتي: كلما كانت ساعات العمل مرتفعة، دل ذلك على كفاءة محطات العمل والاهتمام بها.

14- عدد المقاعد لكل 100 مستفيد

هذا المؤشر يبين إذا كانت المقاعد المتوافرة في المكتبة مناسبة لعدد أفراد الجهة المستهدفة.

15- ساعات فتح المكتبة في كل أسبوع

هذا المؤشر يستخدم لمعرفة دوام العمل والساعات المخصصة للمكتبة أسبوعياً.

16- ساعات فتح المكتبة مقارنة بطلب المستخدمين

هو تقويم مدى نسبة تطابق فتح دوام المكتبة مقارنة بحاجات المستخدمين وطلبهم، ويتم التعرف إلى ذلك من خلال تصميم استمارات موجهة للمستخدمين، من أجل قياس نسبة الرضا عن ساعات فتح المكتبة، وذلك من خلال طرح بعض الأسئلة التي تُبين من خلالها آراء الجهة المستهدفة.

17- عدد العاملين

في هذا المؤشر، يتم معرفة إذا كانت المكتبة تضم أعداد العاملين المناسبة لأعداد الطلاب.

18- الإنفاق على الإنتاج الفكري

يعدّ هذا المؤشر دلالة للمكتبة بأنها تخصص نفقات خاصة للإنتاج الفكري، وهذا الإنفاق يشمل الأمور الآتية: التزويد، التجليد، مصادر معلومات، دوريات، الخ.

19- الإنفاق على المجموعات الإلكترونية

يستخدم هذا المؤشر لقياس النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية، مقارنة بما ينفق على المجموعات الورقية.

ثانياً: عنصر الاستخدام

20- معدل دوران أوعية المعلومات

يساعد هذا المؤشر على التعرف إلى نسبة الإعارة لأوعية المعلومات.

21- الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد

بمعنى نسبة استخدام أوعية المعلومات داخل المكتبة لكل فرد، إذ يمكن التعرف إلى هذه النسبة من خلال أخذ عينة من المستخدمين، تقوم باستخدام أوعية المعلومات خلال فترة زمنية معينة، ويطلب بعدم استعادة الأوعية إلى مكانها وجعلها على الرفوف.

22- الإعارات لكل فرد

هذا المؤشر يساعد على تقويم معدل استخدام المجتمع المستهدف لمقتنيات المكتبة.

23- النسبة المئوية للأوعية غير المستخدمة

هذا المؤشر يسمح للمكتبة بالتعرف إلى النسبة المئوية للأوعية المعلومات غير المستخدمة خلال العام الواحد.

24- الزيارات الافتراضية والفعالية لكل مستفيد

هذا المؤشر يساعد المكتبة على التعرف إلى مدى إقبال المستخدمين إليها، ويمكن تبين ذلك من خلال التسجيل الإلكتروني للزوار، أو من خلال التسجيل اليدوي للزوار، أي وفق الطريقة التي تعتمدها المكتبة.

25- مشاركات تدريب المستخدمين لكل 100 من الجهة المستهدفة

هذا المؤشر دليل لمعرفة عدد المحاضرات التدريبية لكل مستفيد، سواء كانت تقليدية أو إلكترونية.

26- نسبة تحميل الأوعية لكل فرد

هذا المؤشر يدل على عدد المصادر التي يتم تحميلها من قبل الطلاب، وهذا الأمر يدل على نسبة توافر المصادر الإلكترونية المناسبة لمجال اهتمامات الطلاب والمستخدمين.

27- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة

يستخدم هذا المؤشر للتعرف إلى مدى وصول المستخدمين إلى المواد التي تخدم أهدافها من المصادر الإلكترونية، وكلما ارتفعت النسبة، يكون ذلك دليلاً مؤكداً على أن المعلومات المتاحة تلبي احتياجات المستخدمين.

28- معدل استخدام المقاعد في المكتبة

إن هذا المؤشر يساعد على التعرف إلى نسبة المقاعد المستخدمة في وقت اكتظاظ المكتبة بالمستخدمين.

29- معدل استخدام المساحة المتوافرة

يمكن التعرف إلى المساحة المستخدمة من قبل المستخدمين.

30- معدل كسب رضا المستفيدين

هذا المؤشر يساعد على تقييم رضا المستفيدين على مجمل الخدمات التي تقدمها المكتبة، والتعرف إلى الجو العام السائد في المكتبة، ويمكن التحقق من ذلك من خلال إعداد استمارات تحوي مجموعة من الأسئلة حول كل ما يتعلق بموضوع المكتبة وخدماتها، وتوزع على الطلاب. من خلال هذه الأداة، يمكن قياس نسبة رضا المستفيدين من المكتبة وخدماتها.

ثالثاً: الكفاءة

31- نفقات المكتبة لكل مستفيد نشط

يشمل هذا المؤشر جميع النفقات المخصصة للمكتبة، مقارنةً بعدد الطلاب النشطين في المكتبة، ومن خلال هذا المؤشر يتضح التكلفة المخصصة لكل مستفيد.

32- نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين

في هذا المؤشر، تُحسب جميع النفقات التي تنفق على التزويد خلال العام المالي، مقارنةً بعدد العاملين في المكتبة.

33- كلفة الإعارة

يهدف هذا المؤشر إلى التعرف إلى تكلفة خدمات المكتبة المرتبطة بعملية الإعارة.

34- تكلفة الجلسة الواحدة للاتصال بقواعد البيانات

يستخدم هذا المؤشر لتقويم التكاليف المخصصة لقواعد البيانات مقابل جلسات استخدام هذه القواعد، وان كلما زاد عدد الجلسات، اتّضحت أهمية قواعد البيانات.

35- تكلفة كل تحميل من المصادر الإلكترونية

يساعد هذا المؤشر على التعرف إلى نسبة الاستفادة من هذه المصادر الإلكترونية في المكتبة.

36- تكلفة كل زيارة مادية وافتراضية للمكتبة

هذا المؤشر يوضح العلاقة بين ما تقدمه المكتبة من خدمات مقابل نسبة الاستفادة منها.

37- الوقت المستغرق لاقتناء الوعاء

هذا المؤشر يوضح سرعة الموردين لتلبية احتياجات المكتبة، فيتم التعرف إليهم من خلال عدد الأيام، بين تاريخ إصدار أمر الشراء للوعاء، وتاريخ وروده الى المكتبة.

38- نسبة إنتاجية الموظف بمعالجة الأوعية

هذا المؤشر يساعد على التعرف إلى نسبة الإنتاجية التي يقوم بها الموظف في مكان عمله.

39- إنتاج إعارة الأوعية لكل موظف

هذا المؤشر يساعد على تقويم العاملين في قسم الإعارة في المكتبة، وفقاً لعدد الإعارات.

رابعاً: التطوير والنمو

40- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية

هذا المؤشر يساعد على قياس المجموعات الإلكترونية مقارنةً بإجمالي المجموعات المتوافرة في المكتبة.

41- النسبة المئوية للعاملين في تقديم الخدمات الإلكترونية

هذا المؤشر يوضح نسبة العاملين في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية للمستخدمين.

42- عدد أيام التدريب اللازمة لكل عامل

هو عدد أيام تدريب العاملين مقابل إجمالي عدد العاملين.

43- عدد ساعات حضور التدريب اللازمة لكل عامل

هذا المؤشر يساعد على قياس مهارات العاملين خلال دروس التدريب، وهذا القياس يبين إذا كانت المكتبة تعطي الأولوية للتنمية والتطوير.

44- النسبة المئوية للموارد المالية من الجامعة للمكتبة

تفيد قياس نسبة الموارد التي تحصل عليها المكتبة من الجامعة.

45- نسبة المنح التي تتلقاها المكتبة في العام

تفيد قياس نسبة المنح أو الهدايا أو الدخل الإضافي الذي تحصل عليه المكتبة.

خلاصة

تعد القواعد والمعايير الأيزو 11620 من المعيار الأساسي للمكتبات الأكاديمية، فجميع عناصره مشتركة ويكمل بعضها بعضاً. كما أن مجال اهتمامها يصب في هدف واحد، وهو تحقيق الجودة الشاملة في العمل، واعتماد هذه المعيار داخل المكتبة سيسهل الأمر على أمين المكتبة من ناحية طريقة التنظيم والتحسين والتطوير. كما تسهل على المستفيد الحصول على المواد التي تلبي احتياجاته وأهدافه بطريقة سهلة من دون تعقيد، كذلك يسهل العمل على الموظف ويمنع من التكرار في الوظائف والفعاليات والعمليات والخدمات، وتصبح المكتبة قادرة على كشف نقاط الضعف والقوة ومعالجتها بكل يسر وسهولة.

إن تحقيق الجودة الشاملة من خلال الاعتماد على هذه المعايير الدولية وتطبيقها بكل جوانبها، يدفع المكتبة للسير على طريق النجاح والازدهار والتطوير.

نظراً إلى أهمية اعتماد المعايير الدولية في المكتبات الجامعية، وأهمية الجودة في العمل، وبما أن المستفيد هو العنصر الأساسي الذي من أجله نشأت المكتبة، ومن أجله تقوم بالتطوير والتغيير الدائم؛ وبما أن الدراسة تهتم بالجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، تم القيام بإعداد دراسة ميدانية

عن عدد من المكتبات الجامعية اللبنانية، للتعرف إلى طريقة سير المكتبات لتحقيق الجودة الشاملة، وتحديد الخطوات والمعايير التي تعتمدها للتوصل إلى نيل الأهداف المطلوبة، ومن ثم تحليلها للتعرف إلى النسبة المئوية للتحقيق الجودة، بما يتوافق مع المعايير الدولية لتحقيق الجودة.

لائحة المراجع:

Yves, R. (2016) ; La norme ISO 11 620 : un outil généraliste dans •
les démarches d'évaluation in JOURNEE AFNOR. INSEE.PARIS

<https://en.calameo.com/read/000001453f6abf521ac04>

R. Kiran. (2017). Total Quality Management: Key Concepts and •
Case Studies. Retrieved from:

<https://www.sciencedirect.com/book/9780128110355/total-quality-management>

International Organization for Standardization. (2014). Information •
and documentation– Methods and Procedures for assessing the
(. 1620impact of libraries. (Standard no.1

• أبو عيد، ع. م.، وجرجيس، ج. م. (2014). قياس أداء المكتبات باستخدام مواصفة أيزو
11620 :مؤشرات أداء المكتبات: دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات
العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات
والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس،
تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات) أعلم

www.mandumah.search:Record/com/652127

- حجازي، صلاح فيمي. (2014). تقييم الأداء في المكتبات الجامعية متاح في الموقع:

<http://eebib.oss.wroep.nl/English/grant/Jazdson.php>

- الزاحي، سمية. (2014). مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية لجامعات متتوري قسطنطينية. معهد علم المكتبات والتوثيق. جامعة قسطنطينية2

- عبد الوهاب، غدير. (2013). معايير جمعية مجموعات المكتبات والخدمات الفنية لخدمات المكتبة للتعليم عن بعد. - Journal Cybrarians - ع 32.