



اتجاهات المكتبيين بالمكتبات الجامعية الجزائرية نحو تطبيق معيار ايزو 11620: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية
فرحات عباس بسطيف 1

Trends in office in Algerian university libraries towards the application of the ISO 11620
standard: a field study in the central library Farhat Abbas Setif 1

شلواش قمره كرم¹

chelouache.gamra_karem@univ-guelma.dz

تاريخ الاستلام: 2024/02/22 تاريخ القبول: 2024/05/24 تاريخ النشر: 2024/09/15

Received: 22/02/2024 Accepted: 24/05/2024 published: 15/09/2024

الملخص:

تهدف هذه الدراسة على تحليل اتجاهات المكتبيين بالمكتبات الجامعية الجزائرية اتجاه تطبيق معيار ايزو 11620 وعلى وجه الخصوص تصورات واستعداد المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة سطيف 1 لتطبيق المعيار بمكتبتهم وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وبالاعتماد على أداة الاستبيان في جمع البيانات والتي تم توزيعها على المكتبيين المختصين في علم المكتبات البالغ عددهم 24 مكتبي من أجل تحديد مدى قابلية تطبيق المعيار وتقييم درجة استعدادهم، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك وعي كبير بأهمية وفائدة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الجامعية لتحسين الأداء بما مع توافق مهاراتهم ومكتسباتهم لتطبيقه مع استعدادهم لتبني مؤشرات المعيار وتنفيذها على المدى البعيد لنجاح العملية وتحقيق الغرض من تطبيقه بالمكتبة.
كلمات مفتاحية: اتجاهات المكتبيين، المكتبات الجامعية، معيار، ايزو 11620، الجزائر.

Abstract:

This study aims to analyze the attitudes of the office of the Algerian university libraries towards the application of the ISO 11620 standard and in particular the perceptions and readiness of the office of the central library at the University of Setif 1 to apply the standard in their library, using the descriptive analytical approach and depending on the questionnaire tool in data collection that was distributed to the office specialists in science The 20 libraries of the office in order to determine the extent of the ability to apply the standard and evaluate the degree of their willingness, as the results of the study showed that there is a great awareness of the importance and benefit of applying the ISO 11620 standard in university libraries to improve performance with them with the compatibility of their skills and gains to apply it with their willingness to adopt the

Keywords: office trends; universit  libraires; standard; ISO 11620; Alegria.

مقدمة:

(1) جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر).

يعد تطبيق معيار ايزو 11620 من أبرز معايير الجودة التي يمكن من خلالها تحسين الأداء بالمكتبات وبلوغ درجة التميز في تقديم وعرض خدماتها ومنه تحقيق رضا المستفيدين وهذا بالاعتماد على مؤشرات المعيار من قبل المكتبيين كون أبرز عامل لنجاح تطبيقه هو العنصر البشري كونهم من يتابع وينفذ تطبيق المؤشرات لما لهم من تكوين مسبق في مجال علم المكتبات وبالتالي وجب التأكد من استعدادهم نفسيا مع التأكد من مهاراتهم ومعارفهم من خلال التحقق من وعيهم اتجاه المعيار وخطوات تطبيقه ومدى أهميته على المكتبة مع التعرف على الأدوار التي يمكن أن يساهموا فيها لضمان نجاح المعيار والخروج بنتائج المرجوة من تطبيقه، فعلى المكتبي أن يكون مطلعاً على دليل المعيار من خلال التعلم الذاتي والتكوين المستمر داخل وخارج المكتبة من أجل خطوات تطبيق المؤشرات والتعامل مع الخدمات المكتبية لتحسينها وهذا ما يستوجب دراسة استعداد المكتبيين لتطبيق وتنفيذ معيار ايزو 11620 في المكتبات الجامعية كونه عامل أساسي يساهم في تحقيق الجودة بالأداء ورضا المستفيد في آن واحد.

الجانب المنهجي للدراسة:

في ظل التغيرات الحديثة والمتغيرة باستمرار في مجال المكتبات تسعى المكتبات الجامعية الجزائرية لمواجهة هذه التطورات بمختلف أشكالها بالاعتماد على معايير الجودة لتحسين من مستوى خدماتها ومن بين هذه المعايير معيار ايزو 11620 الذي عرض مجموعة مؤشرات توفر بنية مكتبية ملائمة يمكن من خلالها التحكم الجيد في الخدمات المكتبية من توفير المجموعات وتقديم الأنشطة إلى تكوين المكتبيين لكن هذا لا يتحقق الا اذا كان هناك تظافر بين الجهود المكتبيين ووعيهم بأهمية تطبيق المعيار مع وجود استعداد ورغبة للتنفيذ المعيار بمكتبتهم لضمان تحقيق رضا المستفيدين وبروز نجاح المكتبة محل التطبيق بين مثيلاتها نظرا للنجاح الذي يخلفه وبالتالي فإن نجاح معيار ايزو 11620 يتطلب التحقق من مهارات ومعارف المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية فرحات عباس جامعة سطيف 1 ومعرفة مهاراتهم نحو المعيار ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

✓ ما هو موقف المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية فرحات عباس سطيف 1 اتجاه تطبيق معيار ايزو 11620؟ وهل هم يمتلكون الرغبة لتطبيق المعيار بمكتبتهم؟

1.2 تساؤلات الدراسة:

✓ هل هناك إمكانية لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس سطيف 1؟

✓ هل المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية فرحات عباس سطيف 1 على وعي بأهمية وفائدة تطبيق معيار 11620؟ وفيما تتمثل المهارات اللازمة لتطبيق المعيار؟

2.2 فرضيات الدراسة:

✓ الفرضية الرئيسية: يمتلك المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية فرحات عباس سطيف 1 الرغبة والمهارات الكافية لتطبيق معيار ايزو 11620.

✓ الفرضية الأولى: يمكن تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس سطيف 1 لتوفر الإمكانيات والكفاءات البشرية.

✓ الفرضية الثانية: وعي المكتبيين بالمكتبة المركزية فرحات عباس سطيف 1 بأهمية معيار ايزو 11620 في التحسين من مستوى الخدمات المكتبية.

3.2 أهمية الدراسة:

إذ أنه لا يمكن غض النظر عن هذا القطاع الحساس الذي نال دورا أساسيا في رحب دعم البحث العلمي لكافة المستويات والتخصصات المختلفة ألا وهو المكتبات الجامعية التي شهدت تراجعا في التحسين من مستوى خدماتها وهذا ما جعلنا نلقي الضوء على موقف المكتبيين لضمان سيرورة العمل بهذه الأخيرة والتحسين المستمر في خدماتها وتفعيلها لأداء دورها الرئيسي الذي لا يتحقق إلا باعتماد معايير الجودة وهذا ما يدعو لإبراز أسباب الأساسية لدى المكتبيين القائمين عليها حول ما هو موجود في معيار ايزو 11620 ومدى قابليته لتطبيق لينعكس على المستفيدين إيجابا ومن هنا نوضح المهارات التي يجب أن تتوفر في المكتبيين الذين هم على استعداد لتطبيق المعيار كذلك التأكيد على ضرورة اشراك جميع المكتبيين من مختلف المستويات لتطبيق مؤشرات المعيار.

4.2 أهداف الدراسة:

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

- ✓ إبراز أهمية أدوار المكتبيين ودرجة وعيهم لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات.
- ✓ توضح المهارات التي يجب أن تتوفر في المكتبيين الذين هم على استعداد لتطبيق المعيار ايزو 11620 بالمكتبات الجامعية؟
- ✓ تحديد مزايا تطبيق مؤشرات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الجامعية.
- ✓ توجيه أنظار المسؤولين والمكتبيين على إدارة المكتبات الجامعية عن دور تطبيق المعيار فيها لتحسين الخدمة المكتبية وتحقيق رضا المستفيدين.

5.2 إجراءات الدراسة:

أ. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** إن عملية تحديد المجال الموضوعي للدراسة يكمن في معرفة الموضوع بحد ذاته بحيث يعالج هذا الموضوع اتجاهات المكتبيين بالمكتبات الجامعية نحو تطبيق معيار ايزو 11620 للتقصي عن درجة وعيهم ومعرفتهم واستعدادهم لتقبل تطبيق المعيار.
 - **الحدود الجغرافية:** اتخذت الدراسة من المكتبة المركزية فرحات عباس بجامعة سطيف 1 مجالا جغرافيا لإجراء الدراسة.
 - **الحدود الزمنية:** استغرقت فترة إنجاز الدراسة بشقيها النظري والميداني ما بين نهاية شهر جويلية إلى بداية شهر سبتمبر من سنة 2022 مع توزيع الاستبيان الالكتروني على العينة وتفرغ بياناته وتحليلها والخروج بنتائج الدراسة.
- ب. **مجتمع الدراسة:** يتألف مجتمع الدراسة من المكتبيين المختصين في علم المكتبات فقط نظرا لطبيعة موضوع الدراسة لتبلغ عينة الدراسة 24 مكتبي.

ج. منهج الدراسة: وقد وقع اختيارنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا من أجل التعرف على موقف المكتبيين العاملين بالمكتبة محل الدراسة من تبني مؤشرات المعيار وتطبيقها مع معرفة درجة وعيهم واستعدادهم نحو فكرة تنفيذ المعيار لما يعود بنتائج إيجابية على المكتبة.

د. أدوات جمع البيانات: لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها تم الاعتماد على أداة الاستبيان في جمع المعلومات والتي تم توزيعها على المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة سطيف 1 الحاملين لشهادات في تخصص علم المكتبات والمعلومات والبالغ عددهم 24 مكتبي، والمقسم إلى ثلاثة محاور نوردها في:

أ. المحور الأول: معلومات شخصية عن المكتبيين بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1.

ب. المحور الثاني: مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1.

ج. المحور الثالث: درجة وعي المكتبيين بتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم معالجتها إحصائيا بعد جمع البيانات قمنا بمعالجة بياناتها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل واستخلاص النتائج وتفسيرها وكتابة التوصيات.

6.2 الدراسات السابقة:

أ. الدراسة الأولى:

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

ب. الدراسة الثانية:

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

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

أهمية معيار ايزو 11620 في تحسين الأداء والخدمات المقدمة في حين اختلفت هذه الدراسات عن الدراسة الحالية بأن لكل منهم مجال ومجتمع وزمن مختلف عن الدراسة الحالية كما أن كليهما ربط الدراسة من أجل تبيان معوقات التي تؤثر في تطبيق المعيار إلا أن دراستنا ستوضح اتجاهات المكتبيين نحو اعتماد وتطبيق معيار ايزو 11620 كاستراتيجية لتفعيل القطاع المكتبي في المكتبات الجامعية الجزائرية.

7.2 مصطلحات الدراسة:

- أ. **المكتبة الجامعية:** هي تلك المكتبة التي تمثل جزء من إحدى المؤسسات التعليمية العالي تقدم خدماتها لمجتمع المستفيدين منها من طلبة المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا وهيئة التدريس بالجامعة. (مراد، 2019، صفحة 81)
- ب. **المكتبي:** عرف المكتبي في قاموس المعلومات على أنه الشخص مكلف بتسيير الخدمات وعرض الرصيد الوثائقي للمستفيدين وهو شخص مكون في مدراس تعليمية وجامعات، (Serge, 2006, p. 24) وهذا ما أكده أحمد بدر في كتابه مقدمة في علم المكتبات والمعلومات أن أمين المكتبة هو الشخص الموكل بحفظ وصيانة المواد المكتبية مع تنظيمها لتصل بالشكل المناسب للمستفيد. (نبيلة، 2011، صفحة 27)
- ج. **المعايير:** هي النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة اكتمال أو كفاءة شيء ما، معتمدة على النتائج والتجارب المجمع في مجال العلوم والتكنولوجيا ومتفق عليها أو مقبولة من جانب هيئة التدريس. (الحليم، 1998، صفحة 28)
- د. **معيار ايزو 11620:** هي مواصفة وضعتها منظمة العالمية للتقييس ISO وهي من أهم المواصفات المتعلقة بتقييم الأداء في المكتبات بكافة أنواعها.

الجانب النظري للدراسة:

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

1.3 التعريف بمعيار 11620 Iso الصادر سنة 2014:

تختص هذه المواصفة القياسية الدولية بتقييم المكتبات بجميع أنواعها وهذا بتوحيد استخدام مؤشرات الأداء فيما يتعلق بجودة الخدمات المكتبية مع نشر معرفة تطبيق هذه المؤشرات والمقاييس ، حيث أن هذه المواصفة تقر باستخدام مجموعة هذه المؤشرات في المكتبات ميدانيا بتظافر الجهود بين العاملين والتحقق من صحتها لتطوير الخدمات المكتبية وتحسين الأداء ولكن هذا يتطلب الرقابة الدورية لما هو مدرج في المعيار كون المواصفة القياسية تنطبق في ظل توفر البنية التحتية التكنولوجية والكوادر البشرية المتخصصة ومختلف الموارد التي تساهم في نجاح هذه الأخيرة مما يضمن تحقيق الرضا للمستفيدين من هذه الخدمات. (ISO, 2014, p. 5)

وتقوم المواصفة على 04 مجالات رئيسية للقياس على النحو التالي (ISO, 2014, p. 18):

- أ. الموارد والوصول والبنية التحتية: يتوفر على المؤشرات التي تقيس مدى كفاية وتوافر موارد المكتبة وخدماتها كل من: الموظفين، المجموعات، وأماكن الاستخدام.
- ب. الاستخدام: يعرض مؤشرات تقيس استخدام موارد المكتبة وخدماتها على سبيل المثال: القروض والتنزيلات واستخدام المرافق.
- ت. الكفاءة: مؤشرات تقيس كفاءة الموارد والخدمات مثل: الوقت المستغرق للحصول على المجموعات أو معالجتها أو مدى إنتاجية كل موظف أثناء المعالجة.
- ث. الإمكانيات والتطوير: توفر مؤشرات تقيس مدخلات المكتبة في مجالات الخدمات والموارد الناشئة وقدرتها على تحقيق الجودة كالموظفين الذين يقومون بتقديم الخدمات الالكترونية، التدريبات الالكترونية للموظفين.

2.3 مميزات مواصفة ايزو 11620:

ولنجاح المواصفة القياسية الدولية يجب توفر صفات في مؤشرات الأداء كما هي مذكورة في معيار ايزو 11620 كالتالي (ISO, 2014, p. 18):

- أ - المحتوى الإعلامي: يجب أن يكون مؤشر غني بالمعلومات كأداة لقياس النشاط من أجل تحديد: أهم الإنجازات، تبيان المشاكل، وأوجه القصور في أداء المكتبة وبالتالي اتخاذ الإجراءات اللازمة لعلاج هذه المشاكل وهذا يتطلب من المكتبة تحديد الأهداف، تخصيص الميزانية، تحديد أولويات الخدمات والأنشطة إلى غير ذلك.
- ب - الموثوقية: أن يمتاز المؤشر المستخدم بالموثوقية أي ينتج باستمرار نفس النتيجة عند استخدامها مرارا وتكرارها في ظل نفس الظروف.
- ج - الصلاحية: أن يكون المؤشر صالحا للاستخدام لقياس ما هو المقصود قياسه سواء على المدى القصير أو البعيد.
- د - الملائمة: موثوقة للمؤشر للغرض المقصود منه أي يجب أن يكون المقياس مناسباً للوحدات والأنشطة والعمليات اللازمة لتنفيذ عملية القياس بمعنى: متوافقاً مع إجراءات المكتبة، التخطيط المادي، الخدمات الالكترونية.
- هـ - التطبيق العملي: يجب أن يكون المؤشر عملياً بمعنى أن يستخدم البيانات التي يمكن للمكتبة استخدامها أي يتوافق مع جهد المعقول من وقت الموظفين ومؤهلاتهم، التكاليف، ووقت المستفيدين.
- و - قابلية المقارنة: يسمح المؤشر أداء المكتبات بإجراء مقارنة بين المكتبات إذ كانت متماثلة في نفس المستوى بتدقيق النتيجة سواء من ناحية الخدمات وجودتها أو الكفاءة المطلوبة ومقارنتها.

3.3 الغرض من مؤشرات الأداء: ايزو 11620 والتي تم حصرها في الآتي (ISO, 2014, pp. 17-18):

- ✓ تعمل المؤشرات كأدوات لتقييم الجودة وفعالية الخدمات وغيرها من الأنشطة التي تقدمها المكتبة.
- ✓ التطبيق العام لمؤشرات المواصفة القياسية الدولية يعطي اختبارات صريحة تساهم في التعديلات المناسبة للخدمات.
- ✓ يتطلب الامتثال لهذه المواصفة اختيار مؤشر الأداء المناسب والتحقق من صحته ليتوافق والخدمة المقدمة.
- ✓ لاختبار مؤشر أداء مكتبة معينة تستخدم المعايير التالية: (محتوى إعلامي، الموثوقية، الصلاحية، الملائمة، التطبيق العملي، قابلية المقارنة).

✓ مهارات المستخدم مقابل أداء المكتبة: تتأثر مؤشرات أداء المكتبة بشكل كبير بأداء الموظف المؤدي لخدمة ما ومدى معرفته باستراتيجيات تحسين الخدمات والأنشطة داخل المكتبة. ومنه نستخلص على أن الشخص الموكل بتطبيق المؤشرات يجب أن يمتلك مهارات واستراتيجيات للتعامل معها ومواجهة المشاكل التي قد تنجم عند حدوث خطأ معين وتداركها مباشرة.

4.3 دور مواصفة ايزو 11620 في المكتبات الجامعية:

جاءت المواصفة ايزو 11620 شاملة وذات مجال واسع لتغطية بالنسبة المكتبات وعلى وجه الخصوص المكتبات المدرسية لما لها من فعالية وقيمة في تحسين الأداء وتجسيد الجودة على المدى البعيد بتطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات، والجانب الإداري، والخدمات والعاملين، وأيضا وسائل العمل هذا بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية والمستوى الذي بلغت إليه أي مكتبة كانت بانتهاجها لمؤشرات قياس الجودة نذكر منها: الإتاحة، النجاعة، الفعالية، المؤشر، مؤشر الأداء الأفضل (والجودة) والتي تتطلب بطبيعة الحال تدخل ثلاثة عناصر أساسية هم: المستفيدون، المكتبين، وأصحاب القرار أو الهيئات الوصية من أجل تحقيق الجودة المطلوبة. (رحايلي، 2005، صفحة 57)

الجانب الميداني للدراسة

يعتبر الجانب التحليلي للبحوث العلمية تجسيدا للخلفية النظرية سنحاول من خلال دراستنا معرفة واقع تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات المدرسية الجزائرية، ومن خلال الدراسة الميدانية واستدلالا على الواقع المكتبي المدرسي سيتم التطرق للمؤشرات المعيار وتحليلها بما يخدم هذه المكتبات بتقديم الفصل لدليل المعيار بما يتكافأ وهذا النوع من المكتبات: وقد تم تحديد مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) للإجابة عن أسئلة الاستبيان حيث تم توزيع الاستبيان على الموظفين بالمكتبة المركزية فرحات عباس جامعة سطيف 1 والحاملين لشهادة جامعية في تخصص علم المكتبات والتوثيق والبالغ عددهم 26 موظف يدويا عن طريق الاستبانة الالكترونية من خلال الاتصال المباشر مع الموظفين وارسالها عبر البريد الالكتروني، وقد تم استرجاع 24 استبانة أي بنسبة 92,30% وهي نسبة جيدة جدا للدراسة.

1.4. اختبار صدق وثبات الاستبيان:

يستعمل معامل ألفا كرونباخ من أجل اختبار ثبات الاستبيان، ويقصد باختبار الثبات هو أن تكون الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبيا، أي أنه سنتحصل على نفس الإجابات لو تم توزيع الاستبيان على نفس أفراد العينة في نفس الشروط ونفس الظروف بعد فترة زمنية معينة. حيث تتراوح قيمة معامل كرونباخ بين 0 و 1، وتعتبر قيمة معامل الفا كرونباخ التي تساوي 60% على الأقل قيمة مقبولة للحكم على أداة البحث أو الاستبانة بالصدق والثبات.

الجدول رقم(01): معامل الثبات الاستبيان

معامل الثبات (الفاكرونباخ)	عدد عبارات الاستبيان
0,984	23

المصدر: من إعداد الباحثة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(01) ان معامل الثبات للاستبيان يساوي 0,984 أي 98,4 % وهي قيمة جيدة جدا للقول على أن الاستبيان المستعمل في الدراسة الحالية يتمتع بالصدق والثبات.
عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية: تفرغ البيانات وتحليلها أعطت عملية تفرغ الاستبانة النتائج التالية:
2.4. تحليل نتائج المحور الأول: معلومات شخصية عن المكتبيين بالمكتبة المركزية فرحات عباس سطيف 1.
أولا: تحليل نتائج متغير الجنس.

الجدول رقم(02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	% النسبة المئوية
ذكر	22	91,7%
انثى	02	08,3%
المجموع	24	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 ان نسبة الذكور ضمن أفراد العينة تمثل 91,7 % أي 22 فردا، وتمثل نسبة الإناث نسبة 8,3 % أي 02 فردا، وهذا يدل على أن أغلبية عدد أفراد العينة من جنس ذكر وبالتالي لا يوجد تقارب من ناحية الجنسين (الإناث والذكور).

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

الجدول رقم(03): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	% النسبة المئوية
تقني سامي في المكتبات والتوثيق	02	8,3%
ليسانس في علم المكتبات	07	2,29%
ماستر في علم المكتبات	14	3,58%
دراسات عليا في علم المكتبات	01	4,2%
المجموع	24	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثة.

من خلال الجدول رقم (03): والذي يمثل عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي حيث نلاحظ ان نسبة 8,3% من أفراد العينة هم يمتلكون مؤهل تقني سامي في المكتبات والتوثيق في حين تمثل نسبة الموظفين ذوات مؤهل ليسانس في علم المكتبات 2,29%، أما نسبة 58,3 % وتمثل الحائزين على شهادة الماستر يليها نسبة 4,2 % من عينة الدراسة دراسات عليا في المكتبات.
ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم(04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية.

النسبة المئوية%	التكرار	الرتبة العلمية
50,0%	12	ملحق مكنتبات مستوى 1
41,7%	10	ملحق مكنتبات مستوى 2
8,3%	02	مساعد بالمكنتبات الجامعية
100,00%	24	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال الجدول رقم (04): والذي يمثل عينة الدراسة حسب الرتبة حيث نلاحظ ان نسبة 50,0% من أفراد العينة هم في رتبة ملحق بالمكنتبات الجامعية المستوى الأول وهذا راجع الي سياسة التوظيف حيث يتم توظيف حاملي شهادة الليسانس في هذه الرتبة، في حين تمثل نسبة الموظفين في رتبة ملحق بالمكنتبات الجامعية المستوى الثاني 41,7%، وهذا راجع الي ان التوظيف في هذه الرتبة هم لحاملي شهادة الماستر حيث يمثلون نسبة 42,9% من عينة الدراسة ثم تليها نسبة 8,3% برتبة مساعد بالمكنتبات الجامعية.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم(05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

النسبة المئوية%	التكرار	الخبرة المهنية
50,0%	12	من سنة إلى 18 سنة
41,7%	10	من 9 سنوات إلى 18 سنة
8,3%	02	من 18 سنة إلى 25 سنة
00,00%	00	من 25 سنة وما فوق
100,00%	24	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

يبين الجدول رقم (05) الخبرة المهنية للمكنتبين من حيث عدد السنوات فبلغت فحة ما بين (سنة إلى 18 سنة) اعلى نسبة 50,0%، في حين سجلت فحة (من 9 سنوات إلى 18 سنة) نسبة قدرت بـ 41,7% تليها نسبة 8,3% لفحة (18 سنة إلى 25 سنة)، وبالتالي تظهر بيانات الجدول أن أغلبية المكنتبين بالمكتبة المركزية فرحات عباس بجامعة سطيف من الفئة الشبابية مما يسهل الممارسات التطبيقية لمعايير الجودة كونهم على دراية بالتغيرات والتحديثات الجديدة في مجال علم المكنتبات كذلك باعتباره العنصر المنتج للمكتبة.

جدول رقم (06): يمثل الأوزان الخاصة بمقياس سلم ليكرت الخماسي

الاختيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
القيمة	1 - 1.79	1.80 - 2.59	2.60 - 3.39	3.40 - 4.19	4.20 - 05

المصدر: من إعداد الباحثة.

3.4. تحليل نتائج المحور الثاني: مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1

الجدول رقم (07): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني.

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه الدلالة
1	تعمل إدارة المكتبة على توفير المعلومات التي يطلبها المستفيد والغير متوفرة من مكتبة أخرى.	,881	3,58	موافق
2	توفر المكتبة مصادر المعلومات الالكترونية التي يحتاجها المستفيدون.	1,022	3,50	موافق
3	تمتلك المكتبة الوسائل والأدوات التكنولوجية الحديثة.	,751	3,71	موافق
4	تهيأ المكتبة أماكن مخصصة للقراءة والمطالعة والبحث وكذلك أداء النشاطات.	,751	3,96	موافق
5	تدعم المكتبة الموظفين من أجل تحسين الخدمة المكتبية بإقامة الدورات التدريبية.	1,090	3,67	موافق
6	لدى المكتبة موقف خاص بالسيارات، ممر خاص بذوي الاحتياجات الخاصة، مساحات خضراء، مصلحة الاعلام والتوجيه... وغيرها.	1,141	3,21	محايد
7	تخصص المكتبة نفقات محددة لكل من النشاطات والخدمات المكتبية.	,947	2,88	محايد
8	تفتح المكتبة أبوابها لساعات طويلة محددة ولأيام متواصلة ليتمكن المستفيد من الزيارة كل وقت.	,970	3,38	محايد
9	إقامة المكتبة لورشات ودورات تكوينية للمستفيد حول استخدام المكتبة والمجموعات المادية والرقمية وغيرها.	1,141	3,21	محايد
10	لدي تمكن جيد من الاعلام الآلي والولوج لشبكة الأنترنت.	,680	4,13	موافق
1	المحور الثاني: مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف	,38943	3,5208	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة.

من خلال الجدول رقم (07): والذي يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1 حيث نلاحظ التالي:

سجلت العبارة " لدي تمكن جيد من الاعلام الآلي والولوج لشبكة الأنترنت. " أعلى متوسط حسابي يقدر ب: 4,13 وانحراف معياري 0,680 حيث جاءت إجابات اتجاهات افراد العينة بدرجة موافق، وهذا يعود الي ان التكوين الاكاديمي بالجامعات والمعاهد الجزائرية في تخصص علم المكتبات والتوثيق تطبيقي أكثر من النظري وهذا بسبب الحاجة الفعلية التي تحتاجها طبيعة المهنة المكتبية من أجل تطبيق أساسياتها من بينها تطبيق المعايير التي تحتاج لكوادر بشرية متمكنة من استخدامات الأنترنت والتكنولوجيا وهذا ما يسمح للمكتبيين محل الدراسة بتطبيق معيار ايزو 11620 لما تفرضه مؤشرات من ممارسات تكنولوجية، تليها العبارة " تهيأ المكتبة أماكن مخصصة للقراءة والمطالعة والبحث وكذلك أداء النشاطات " بمتوسط حسابي 3,96 وانحراف معياري 0,751 حيث جاءت اتجاهات إجابات افراد عينة الدراسة بدرجة موافق وهذا راجع الي ان المكتبات لا بد عليها من توفير مرافق

تابعة من أجل أداء مختلف النشاطات القرائية والثقافية مما يضمن تحقيق رضا المستفيدين وهذا ما نصت عليه مؤشرات ايزو 11620، في حين سجلت العبارتين الأولى والثالثة والخامسة متوسط حسابي 3,58 و 3,71 و 3,67 على التوالي أي بدرجة موافق، ويعود هذا إلى أن عدد أفراد عينة الدراسة يقرون بدعم المكتبة من حيث التجهيزات المادية والتكنولوجية كذلك بتزويدها بمختلف مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدين كما تسعى إدارة المكتبة على إقامة الدورات التدريبية لموظفين بها من أجل التحسين من الخدمة المكتبية ومنه يتوضح لنا أنها تطبق مؤشرات المعيار كل من مؤشر توفير المرافق وإقامة الدورات التكوينية وكذلك توفير المجموعات المكتبية لتضمن بذلك الكفاءة والفعالية بالمكتبة وخدماتها المقدمة، أما العبارة "توفر المكتبة مصادر المعلومات الالكترونية التي يحتاجها المستفيدون" سجلت متوسط حسابي 3,50 وبانحراف معياري 1,022 بدرجة موافق كون أن المكتبة والعصر الحالي يستدعي التغييرات الحديثة من ضمنها توفير مصادر المعلومات الالكترونية ضمن المجموعات الخاصة بالمكتبة وهذا موضحته إجابات الموظفين أن المكتبة تخصص حتى المجموعات الالكترونية بعدها تأتي كل من العبارة السادسة والسابعة والثامنة والتاسعة بمتوسط حسابي 3,21 و 2,88 و 3,38 و 3,21 على التوالي بدرجة محايد ومنه نقر لسعي المسؤولين عن هذه المكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات المعيار حتى ولو تضمن ذلك بعض النقائص لكنها تحاول لتسيير وتفعيل دور المكتبة كمرفق من مرافق التابعة للمؤسسات التعليمية العالي والبحث العلمي وفق مؤشرات محددة في كل من (التوظيف، الميزانية، والتجهيزات الضرورية...)

لضمان إمكانية نجاح تطبيق المعيار.

كما نستنتج من خلال الجدول أن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور "مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1" جاءت بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3,5208 وبانحراف معياري 0,38943 مما يدل على إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة كون إمكانياتها وكفاءتها تتوافق مع مؤشرات وقواعد المعيار وكذلك الإشارة لاتجاهات المكتبيين الإيجابية نحو استخدامات والتغييرات الحديثة في مجال علم المكتبات مما يسمح بتطبيق المعيار.

4.4. تحليل نتائج المحور الثالث: درجة وعي المكتبيين بتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1.

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة
لديك معرفة بمؤشرات معيار ايزو 11620.	333,	963,	محايد
إن تطبيق معيار ايزو 11620 يساعد على إثراء المجموعات المادية والرقمية.	793,	658,	موافق
أمتلك مهارات تمكنني من التعامل مع البيئة الرقمية للمكتبة.	79,3	588,	موافق
أجد في تطبيق المعيار الأداة المناسبة لتحسين من الخدمة المكتبية.	71,3	624,	موافق
أجد في تطبيق المعيار الوسيلة للحصول على ولاء المستفيدين وتحقيق الرضا من المكتبة.	71,3	751,	موافق
يساهم معيار ايزو 11620 على الارتقاء بمكانة المكتبة والترويج لمصادرها.	92,3	584,	موافق
أوافق على تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة.	963,	624,	موافق
المحور الثالث: درجة وعي المكتبيين بتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1	62622,	3,7440	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة.

نلاحظ من خلال الجداول رقم (08): والذي يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث "درجة وعي المكتبيين بتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1" التالي:

سجلت العبارة "أوافق على تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة" أعلى متوسط حسابي يقدر ب: 3,96 وانحراف معياري 0,624 أي بدرجة محاييد مما يدل هذا على وعي المكتبيين بأهمية تطبيق معيار ايزو 11620 ودوره في تحسين الخدمة المكتبية للارتقاء بالقطاع المكتبي ومنا هنا نستخلص اتجاه المكتبيين نحو تطبيق المعيار كونهم على دراية تامة عن نتائج تطبيقه وكذلك تدل موافقتهم على كونهم يمتلكون المهارات والقدرات التي تضمن نجاح تطبيق المعيار وهذا ما أكدته العبارة "يساهم معيار ايزو 11620 على الارتقاء بمكانة المكتبة والترويج لمصادرها" بمتوسط حسابي 3,92 وانحراف معياري 0,584 ليتبين أن المكتبيين يفضلون تبني مؤشرات وإدراجها كاستراتيجية حتمية لتنفيذ دور المكتبة والارتقاء بها في المصفاة الدولية والعالمية تليها العبارتين 2، 3 بمتوسط حسابي يقدر ب: 3,79 وانحراف معياري 0,658 - 0,588 علي التوالي توضح موقف المكتبيين من أن المعيار يساهم في اثناء الرصيد المكتبي من الناحية المادية والرقمية وراجع هذا الى اهتمامه بالكتب الرقمية واحتياجات المستفيد الحالي ، أما كلا العبارتين 4، 5 سجلت بمتوسط حسابي 3,71 وانحراف معياري 0,624 - 0,751 بدرجة موافق لدى أفراد عينة الدراسة وهذا ما يفسر على معرفتهم بالتحسينات التي يضيفها تطبيق معيار ايزو 11620 ويحدد موقفهم الإيجابي نحو المعيار باعتباره الأداة المناسبة لتحسين من الخدمة المكتبية وفي آن واحد تحقيق رضا المستفيدين منها من الخدمات المكتبية وبالتالي بلوغ درجة التميز.

الجدول رقم(09): يبين استعداد المكتبيين اتجاه تطبيق معيار ايزو 11620 بمكنتهم.

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية
القيام بدورات تدريبية لفائدة المكتبيين.	2	3,8%
القيام بدورات تدريبية لفائدة المستفيدين.	5	8,20%
تنظيم وإدارة المجموعات الرقمية للمكتبة.	7	2,29%
مشاركة المكتبة في التكتلات التعاونية مع مكنتات أخرى.	2	3,8%
تفعيل الخدمة المرجعية لرواد المكتبة.	2	3,8%
لست على علم بالأدوار التي يمكنني المساهمة فيها.	4	7,16%
القيام بدورات تدريبية لفائدة المكتبيين.	2	3,8%
المجموع	24	%100,00

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من الجدول رقم (09) أن النسبة الأكبر للأدوار التي يمكن أن يساهم بها المكتبيين عند تطبيق معيار ايزو 11620 بمكنتهم هي تنظيم وإدارة المجموعات الرقمية للمكتبة بنسبة 29,2%، والقيام بالدورات التدريبية لفائدة المستفيدين بنسبة 8,20% يليها نسبة 16,7% الذين هم ليس على علم بالأدوار التي يمكن المساهمة فيها ربما هذا راجع لامتلاك مهارات مختلفة في معرفة تطبيق المعيار فلم يجددوا الدور الرئيسي في حين سجلت كل من العبارات المتبقية نسبة 8,3% باعتبارها من الوظائف الأساسية للمكتبيين والأدوار المهمة للتطوير من القطاع المكتبي، إضافة إلى هذه الأدوار هناك أدوار عديدة يساهم فيها المكتبي من أجل تطبيق مؤشرات معيار ايزو 11620 ومنه على المكتبيين محل الدراسة التقصي والبحث أكثر عن خطوات تطبيق المعيار مع

ضرورة القيام بدورات تدريبية على طرق واستراتيجيات تطبيق مؤشرات المعيار وبالتالي تلقي التأهيل الكافي لتنفيذ أداء المكتبة وتحقيق الأهداف المرجوة من التطبيق.

الجدول رقم(10): يبين مخاوف المكتبيين اتجاه تطبيق معيار ايزو 11620 بمكتبتهم.

الاجابة	التكرارات	النسبة المئوية
لست لدي المهارات والخبرة الكافية لتطبيق المعيار والتحكم فيه.	6	0,25%
لا وجود لتدريبات حول كيفية تطبيق المعيار والتعامل مع مؤشرات.	1	7,41%
صعوبة إدارة المجموعات الرقمية للمكتبة.	3	5,12%
صعوبة تطبيق المعيار لعدم فهم مؤشرات المعقدة.	1	2,4%
ليس لدي أي تخوف اتجاه تطبيق المعيار بالمكتبة.	4	7,16%
المجموع	24	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثة.

أشارت معطيات الجدول رقم (10): أن مخاوف تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة المركزية فرحات عباس لجامعة سطيف 1 تترتب على حسب إجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه إلى: لا وجود لتدريبات حول كيفية تطبيق المعيار والتعامل مع مؤشرات بنسبة 41,7% وهنا نفس ما التمسناه أثناء معالجة المحور الثاني بأن المكتبة تدعم المكتبيين بإقامة الدورات المكتبية لتحسين من الخدمة المكتبية بصفة عامة حول معايير الجودة والممارسات المختلفة للتطوير القطاع المكتبي لكن لا تقيم دورات تدريبية مخصصة نحو تطبيق المعيار بحد ذاته وهذا ما يعرقل ويخيف المكتبي لجهل خطوات التنفيذ لتأكد العبارة "لست لدي المهارات والخبرة الكافية لتطبيق المعيار والتحكم فيه" بنسبة 25,0% صحة قولنا على أنهم على دراية بالمعيار لكن ليس لهم المهارات الكافية للتحكم يليها في المرتبة الثالثة بنسبة 16,7% "ليس لدي أي تخوف اتجاه تطبيق المعيار بالمكتبة" وهذا راجع للكفاءات البشرية المتكونة لتطبيق مؤشرات المعيار لاهتمامهم بمجال علم المكتبات بعدها تليها كل من العبارتين صعوبة إدارة المجموعات الرقمية وصعوبة تطبيق المعيار لعدم فهم مؤشرات المعقدة بنسبة 12,5% و 4,2% كأدنى نسب، فعلى المكتبيين محل الدراسة التخلص من مخاوف والعراقيل التي تجعلهم يعيقون عملية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة من أجل تحقيق ما تم التماسه في إجابات المحور الأول والثاني وهذا بالإلمام بالمهارات والأدوار المختلفة اتجاه تبني المعيار للرفع من مخاوف المذكورة في هذا السياق. كما نستنتج من خلال الجداول رقم (08) (09) (10) ان اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور درجة وعي المكتبيين بتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف 1" جاءت بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3,7440 وبانحراف معياري 6,2622, مما يدل على إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة كون إمكانياتها وكفاءاتها تتوافق مع مؤشرات وقواعد المعيار وكذلك الإشارة لاتجاهات المكتبيين الإيجابية نحو استخدامات والتغيرات الحديثة في مجال علم المكتبات مما يسمح بتطبيق المعيار.

خاتمة:

إذا كانت ثمرة تطبيق معيار ايزو 11620 هي تقديم خدمات مكتبية متطورة وذات جودة ترضي طموح ورغبة المستفيدين بمختلف طلباتهم وسط بيئات منافسة تسعى للتميز في عرض خدماتها وتطوير كفاءتها فلما لا تتبنى هذه المكتبات تطبيق مؤشرات

المعيار للارتقاء بمكانة المكتبات الجامعية الجزائرية، ولنجاح ذلك لابد من معرفة مدى إمكانية واستعداد المكتبيين لتنفيذ مؤشرات المعيار ليتبين لنا مستوى الوعي والمهارات التي يمتلكها المكتبي لتساهم في نجاح العملية واستعدادهم للتغيير وتحقيق الجودة المرجوة وقد توصلت الدراسة لمجموعة النتائج تمثلت في:

✓ إن درجة تطبيق المعيار من وجهة نظر المكتبيين بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف¹ كانت بدرجة جيدة كونهم موافقين على الالتزام به.

✓ يبدى المكتبيين عينة الدراسة درجة وعيهم ودرايتهم بأهمية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الجامعية ويكشفون عن بعضها في: اعتباره الأداة المناسبة لتحسين من الخدمة المكتبية إثراء المجموعات المادية والرقمية، والحصول على ولاء المستفيدين.

✓ غياب الدورات التدريبية فيما يتعلق بتطبيق معيار ايزو 11620 حيث لم يسبق للمكتبيين عينة الدراسة أن تلقوا أي دورة تدريبية في موضوع الدراسة.

✓ يمتلك المكتبيين عينة الدراسة المهارات والمؤهلات الكافية التي تسمح بتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبة استنادا على اجابتهم من ضمنها: إدارة المجموعات الرقمية، القيام بدورات تدريبية للمستفيدين والمكتبيين عن استخدامات المكتبة وخدماتها.

✓ هناك استعداد ورغبة لأغلبية أفراد العينة الدراسة نحو تطبيق معيار ايزو 11620 من أجل تفعيل دور المكتبة للحصول على رضا مستفيديها.

✓ إن المشاكل التي يواجهها المكتبيين بالمكتبة المركزية فرحات عباس بسطيف¹ محل الدراسة سببها غياب الدورات التكوينية في تطبيق المعيار وبالتالي عدم اكتساب المهارات الضرورية لتعامل مع مؤشرات تكون الخدمات ذات كفاءة وتلبي احتياجات المستفيدين.

التوصيات:

- ✓ التحسيس بدور وأهمية معيار ايزو 11620 لنهوض بالمكتبات الجامعية الجزائرية.
- ✓ الرفع من مستوى المكتبيين بالاهتمام بالدورات التدريبية والتكوين المستمر لهم خاصة في مجال خطوات تطبيق معايير الجودة لتحسين من القطاع المكتبي، والعمل على وضع برنامج تعليمي مستمر للتعرف على آخر المستجدات العلمية والتقنية الحاصلة في مجال علم المكتبات والمعلومات.
- ✓ على المكتبيين العاملين بالمكتبات الجامعية مسايرة التطورات الحديثة في مجال علم المكتبات لتجويد أدائها، من خلال التطلع والتقصي عن دور المعايير وخاصة معيار ايزو 11620 ومؤشراته مع مواكبة كل جديد يخص المهنة المكتبية.
- ✓ من المهم التعاون بتوحيد الجهود ما بين المكتبيين لتعزيز فكرة تطبيق معيار ايزو 11620 وتنفيذ مؤشراته على المدى البعيد.

المصادر والمراجع:



- I. cacaly Serge .(2006) .*Dictionnaire de linformation* . paris: ed. armade coline.
 - II. ISO .(2014) .*ISO11620 information and documentation- internastional library statistics* . geneva: international standardization organisation.
 - III. إبراهيم نبيلة. (2011). مهنة المكتبي ظاهرة نسوية: مقارنة وصفية تحليلية. الجزائر، جامعة وهران: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: تخصص علوم وثائقية: رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير.
 - IV. جنان صادق عبد الرزاق. (2011). استخدام أداء تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار ISO 11620 (1).
 - V. زايد يسرية عبد الحليم. (1998). المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
 - VI. زيات ليلى. (2014). قراءة تحليلية لمعيار ايزو 11620: المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
 - VII. محمد رحابلي. (2005). الجودة في المكتبات والؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. الجزائر: مذكرة لنيل شهادة الماجستير: جامعة منتوري قسنطينة 1.
 - VIII. منسل مراد. (2019). أثر التحفيز على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية: دراسة مسحية لمكتبات جامعة العربي تيسي-تبسة-. مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، 2(1).
- المصادر والمراجع بالمرومنة:

- I. cacaly Serge .(2006) .*Dictionnaire de linformation* . paris: ed. armade coline.
- II. ISO .(2014) .*ISO11620 information and documentation- internastional library statistics* . geneva: international standardization organisation.
- III. Ibrāhīm Nabīlah. (2011). mihnat al-Maktabī Zāhirat niswīyah : muqārabah waṣṭīyah taḥlīlīyah. al-Jazā'ir, Jāmi'at Wahrān : Kullīyat al-'Ulūm al-Insānīyah wa-al-Ijtīmā'īyah : takhaṣṣuṣ 'ulūm wathā'iqīyah : Risālat takhruju li-nayl shahādat al-mājistīr.
- IV. Jinān Ṣādiq 'Abd al-Razzāq. (2011). istikhdām adā' Taqyīm al-adā' al-'āmm al-khāṣṣ bi-al-maktabāt al-Jāmi'īyah al-'Irāqīyah : wafqan lm'yār iso. 12 (1).
- V. Zāyid ysryh 'Abd al-Ḥalīm. (1998). al-ma'āyīr al-muwaḥḥadah lil-Maktabāt wa-al-Ma'lūmāt. al-Qāhirah : al-Dār al-Miṣrīyah al-Lubnānīyah.
- VI. Zayyāt lylyā. (2014). qirā'ah taḥlīlīyah lm'yār ayzw 11620 : al-mutaḍammīn Mu'ashshirāt Jawdah al-adā' fī al-Maktabāt. al-Mu'tamar al-khāmis wa-al-'ishrūn lil-Ittiḥād al-'Arabī lil-Maktabāt wa-al-Ma'lūmāt.
- VII. Muḥammad rḥāyly. (2005). al-jawdah fī al-Maktabāt wāl'ssāt al-tawthīqīyah : dirāsah maydānīyah wa-muqāranah. al-Jazā'ir : Mudhakkirah li-nayl shahādat al-mājistīr : Jāmi'at Mintūrī Qusanṭīnah 1.
- VIII. Mnsal Murād. (2019). Athar al-taḥfīz 'alā adā' al-maktabīyīn fī al-Maktabāt al-Jāmi'īyah : dirāsah mashīyah lmktbāt Jāmi'at al-'Arabī tbsy-tbst-. Majallat byblywfylyā li-Dirāsāt al-Maktabāt wa-al-Ma'lūmāt, 2 (1).