



AFLI Indicators for Measuring Library Performance: An Analytical Developmental Study

Emad Abu Eid

Head of Public Libraries,
Abu Dhabi City Municipality, UAE
abueidmad@gmail.com

Abstract

The objective of this study is to provide improvement opportunities for the Arab Federation of Libraries and Information (AFLI) indicators to measure library performance. The researcher used the analytical descriptive method, in which described and analyzed the performance indicators of the first edition of the AFLI indicators issued in 2013.

National, regional and international standards have received considerable attention in various professional areas. They aimed to raise and standardize library works. They are widespread and applied in various library fields. AFLI aims to achieve its goals on the ground to all types of libraries in the Arab world. Challenge that arises is to what extent libraries can benefit from these standards, adopt them and ability of to apply them. Accordingly, the question appears about availability of mechanisms of implementation including awareness, training and capacity building for the development, improvement, upgrading and empowerment of libraries.

The study recommends to provide a mechanism for development and improvement of the guide to measure performance of libraries based on best practices, provides a mechanism to test implementation of the guide in Arab libraries environment, in addition to provide awareness and training programs to gain skills required for implementation.

Keywords: Libraries; Key Performance Indicators; Arab Countries

مؤشرات (اعلم) لقياس أداء المكتبات : دراسة تحليلية تطويرية

عماد محمد أبو عبيد

رئيس شعبة المكتبات العامة،

بلدية مدينة أبوظبي، الإمارات

abueidmad@gmail.com

مستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى توفير فرص تحسين لدليل مؤشرات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) لقياس أداء المكتبات لتمكين الجانب التطبيقي منه، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي تم من خلاله وصف وتحليل مؤشرات أداء الإصدار الأول عام 2013 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الموسوم بـ "مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات".

لقد حظيت المعايير الوطنية والإقليمية والدولية باهتمام كبير في الأوساط المهنية المختلفة، فوجد الكثير منها يهدف لرفع سوية العمل وتوحيده، وهيمنتشرة وتطبق في مختلف مجالات عمل المكتبات. ويأتي إصدار مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الذي يحمل في ثناياه أهدافا نبيلة يسعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لتحقيقها على أرض الواقع لجميع أنواع المكتبات على امتداد الوطن العربي الكبير، ولعل أهم التحديات التي تواجهها مدى الاستفادة من هذه المعايير، وتبنيها، والقدرة على تطبيقها على أرض الواقع حيث يظهر التساؤل عن مدى توفر آليات عمل واضحة للتطبيق تشمل التوعية والتدريب وبناء القدرات من أجل التحسين ورفع مستوى المكتبات وتطويرها وتمكينها. وتوصي الدراسة بضرورة توفير آلية عمل تهدف لتطوير وتحسين معايير اعلم لقياس أداء المكتبات مبنية على أفضل الممارسات العالمية، وتوفر آلية لاختبار تطبيق الدليل في بيئة المكتبات العربية المستهدفة، إضافة إلى التوعية والتدريب واكتساب المهارات السلوكية اللازمة لتطبيق الدليل.

الكلمات المفتاحية

مؤشرات الأداء؛ المكتبات؛ البلدان العربية

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة لتحسين وتطوير معايير مهنية موجودة وتقديم مقترحات عملية لرفع جودتها والتمكن من تطبيقها على أرض الواقع، حيث أن المكتبات بأنواعها تحتاج إلى وجود آليات تمكنها من تطبيق المعايير المهنية، مما سيؤثر إيجاباً على المكتبات ورفع مستوى الأداء المطلوب.

اشكالية الدراسة

لا شك بأن المعايير الوطنية والإقليمية والدولية باتت تحظى باهتمام كبير في الأوساط المهنية من بينها مهنة المكتبات والمعلومات، فنجد الكثير من المعايير والمواصفات التي تسعى لرفع سوية العمل وتوحيده منتشرة وتطبق في مختلف مجالات عمل المكتبات. ولعل إصدار (مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات) يحمل في ثناياه العديد من الأهداف التي يسعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لتحقيقها على أرض الواقع لجميع أنواع المكتبات على امتداد الوطن العربي، والاشكالية التي تطرح نفسها في فهم المعايير، وتبنيها، والقدرة على تطبيقها على أرض الواقع حيث يظهر لنا الاستفسار عن توافر آليات عمل واضحة للتطبيق تشمل برامج التوعية والتدريب وبناء القدرات من أجل التطوير والتحسين ورفع مستوى المكتبات وتطويرها وتمكينها.

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح آلية عملية لتطبيق مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات في بيئة المكتبات العربية وفق الممارسات العالمية في هذا المجال ، إضافة إلى سد الفجوة في نوعية الدراسات المقدمة بغرض تحسين وتطوير مؤشرات اعلم لقياس الأداء مبنية على أفضل الممارسات العالمية.

منهجية الدراسة

يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث يتم من خلاله التعرض بالوصف والتحليل لمؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات" الصادرة عنالاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

مجال الدراسة

ينحصر مجال الدراسة فيالطبعة الأولى الموسومة "مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات" الصادرة في عام 2013 عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، حيث أن هذه المؤشرات تغطي المكتبات الوطنية والعامّة والجامعية والمدرسية.

أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة التعرف على الإجابة عن الأسئلة الرئيسية الآتية:

- ما هو محتوى دليل مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات؟
- ما مدى توافقه مع الممارسات العالمية في المجال؟
- ما هي آلية التطبيق في بيئة المكتبات العربية؟

الدراسات السابقة

يسرد الباحث أهم وأحدث الدراسات ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث، وهي على النحو الآتي:

الدراسة الأولى هي كتاب للباحث أبوعيد، عماد (2014) بعنوان "مؤشرات أداء المكتبات: تطبيقاتها في المكتبات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة" يقع هذا الكتاب في ستة فصول حيث يناقش المفاهيم الأساسية لتقييم الأداء وتطورها، وشرحاً لمؤشرات الأداء وخصائصها حيث تم توصيف مؤشرات الأداء استناداً إلى المواصفة الدولية أيزو 11620 وتمت مراجعة المواصفة وعرضها بطريقة ملخصة وبمبسطة، كما يوضح أهم النتائج التي تركز على تطبيق مؤشرات الأداء في بيئة المكتبات العامة وخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة. كما ناقش الكتاب النتائج حيث أشار إلى نسب استخدام مؤشرات الأداء في المكتبات العامة والأسباب الرئيسية لتطبيقها من حيث تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، وتحسين الأداء، وزيادة مستوى رضا المستفيدين. وخلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة التركيز على تبني أفضل الممارسات، والمقارنات المعيارية، ونظم إدارة الأداء، واستخدام مواصفة أيزو 11620، إضافة إلى تصميم وتنفيذ برامج التدريب المتخصصة في هذا المجال للمكتبيين. كما أفرد الباحث جزءاً من الدراسة للإشارة إلى مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات مما ألهم الباحث إلى دراسة الموضوع بالتفصيل من خلال هذه الدراسة من أجل الاستفادة من نتائج الدراسة وتحويلها إلى المعنيين في الاتحاد العربي بغرض تطوير الآلية القائمة حالياً.

أما الدراسة الثانية فهي كتاب بول وبوكورست (2007) بعنوان "قياس الجودة: قياس الأداء في المكتبات" المنشور من قبل الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA). منشور رقم 127. يهدف الكتاب ليكون أداة عملية لتقييم خدمات المكتبات، على الرغم من أنه يستهدف على وجه التحديد المكتبات الأكاديمية والعامة، كما يمكن

تطبيق معظم المؤشرات أيضا على جميع أنواع المكتبات الأخرى. الطبعة الثانية من الكتاب شملت مؤشرات أداء المكتبات العامة إضافة إلى مؤشرات المكتبات الأكاديمية التي كانت في الطبعة الأولى، كما وأضافت مؤشرات للخدمات الإلكترونية وفعالية التكاليف. يضم الكتاب 40 مؤشرا، ويعطي المساعدة العملية من خلال عرض أمثلة من النتائج المحتملة لكل مؤشر. يناقش الكتاب دور مؤشرات الأداء في إدارة الجودة، وأثر المؤشرات ونتائجها، ونظرة عامة على المؤشرات، ووصف المؤشرات، وقائمة من المؤشرات التي تم تصنيفها إلى (أ) الموارد والوصول والبنية التحتية (ب) الاستخدام (ج) الكفاءة (د) النمو والتطوير. تقدم هذه الطبعة سبعة مؤشرات معنية وخاصة بالخدمات الإلكترونية؛ جزء كبير من المؤشرات الأخرى تجمع بين تقييم جودة الخدمات التقليدية والإلكترونية على حد سواء. وينتهي الكتاب بملحقين اثنين، وببليوغرافيا مختارة، وفهرس للمؤشرات. يعتبر هذا الكتاب من أهم الكتب في المجال حيث يضم شرحا وافيا لمؤشرات الأداء وطرق التطبيق، ومن الملاحظ أن مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات تبنت نفس تصنيف مؤشرات الأداء المدرج في هذا الكتاب من حيث المناظير الأربعة على أساس بطاقة الأداء المتوازن للمكتبات باستثناء مؤشرات أداء المكتبات الوطنية التي صنفتم إلى تسعة أقسام نظرا لاختلاف وتنوع مهام المكتبات الوطنية.

والدراسة الثالثة ذات العلاقة للباحث عبد العاطي، أسامة غريب (2014) بعنوان " مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثلة للإدارة الحديثة" وهي ورقة عمل قدمت في المؤتمر الخامس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، والباحث عبد العاطي هو المعد الرئيسي لمؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. ومن الملاحظ أن هذه الورقة العلمية تتشابه في أجزاء منها مع مقدمة ومحتوى مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات حيث تم إدراج 92 مؤشرا ضمن الورقة وهي نفس مؤشرات أداء المكتبات العامة في دليل مؤشرات اعلم من حيث العدد والمسميات، وكذلك ذكر مواصفاتها ومميزاتها ومعايير ومؤشرات الأداء، ومعايير اختيار مؤشرات الأداء، وأسباب قياس أداء المكتبات، ومؤشرات الأداء ومبادئ الستة سيجما. وينتهي الباحث بالتوصية بتحديث الكتب الصادرة عن الاتحاد العربي للمكتبات (نوفمبر 2013) بطبعة جديدة من هذا الإصدارات بعد تنقيحها وتحديثها دون الإشارة إلى جوانب التحديث أو التعديلات المقترحة. ونتيجة لمراجعة الأدب المكتوب التي أثرت الجانب المعرفي للدراسة، ومكنت الباحث من التركيز على الجوانب التي يوجد فيها فجوة معرفية لم يتم تغطيتها، فلم يحظ موضوع هذه الدراسة بكتابات في الأدب المكتوب حول دراسات

تسعى لتحليل أو نقد أو تطوير مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات، لذلك تأتي أهمية هذه الدراسة كونها الأولى من نوعها لتغطي الفجوة في هذا النوع من الدراسات.

مقدمة

تقدم المكتبات خدماتها للمستفيدين وتحرص دائما على تقديمها بأعلى معايير الجودة وفق الأنظمة والمعايير المهنية، وفي هذا الإطار فقد واكبت المكتبات مختلف مراحل تطور الإدارة وتطبيقاتها في مختلف أرجاء العالم ومنها المكتبات العربية، وذلك من خلال الاستجابة إلى المبادرات والمعايير والمواصفات المهنية التي صدرت عن الجهات الحكومية والمنظمات المهنية الدولية والإقليمية والوطنية مثل اتحادات وجمعيات المكتبات الوطنية والإقليمية والدولية.

لقد حرصت المكتبات على تطبيق مختلف الأنظمة والمنهجيات والأساليب والخطط إيمانا وسعيا منها لتطوير جودة العمل وتقديم أفضل مستويات خدمات المكتبات والمعلومات للمستفيدين. ونظرا لضعف ثقافة ممارسة وتطبيق مؤشرات الأداء في المكتبات العربية لغاية مطلع الألفية الجديدة كما ذكر قدوره، وحيد (2002) إلى أن ممارسة التقييم في المكتبات العربية يبقى محدودا نسبيا، واللجوء إلى المعايير الموحدة الدولية الخاصة بمؤشرات الأداء والأدلة الإرشادية عن التقييم يعتبر شبه غائب في معظم المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات وحتى إذا ما لجأ المكتبيين العرب إلى الاحصائيات الوصفية فإن ذلك يعد من باب الروتين الإداري ولا يندرج ضمن ديناميكية إدارية حديثة.

بعد ذلك تنبعت العديد من المكتبات العربية خاصة العامة والجامعية منها حيث بدأت بتطوير مؤشرات أداء لقياس وتقييم مستوى الأداء والخدمات المقدمة، إضافة إلى جهود الجمعيات المهنية وعلى رأسها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) الذي أثمر عن إصدار المعايير والأدلة المهنية على مستوى المكتبات العربية ومنها مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات في العام 2013

وقد سبق ذلك جهود كبيرة من قبل الاتحاد الدولي لمؤسسات المكتبات (إفلا) من خلال إصداره لأكثر الكتب شهرة وتطبيقا لمؤشرات أداء المكتبات بعنوان " measuring quality: performance measurement in libraries " حيث تبنى المؤلفان بول وبوكورست (Poll & Boekhorst, 2007) مفهوم بطاقة الأداء المتوازن للمكتبات اخذا عن عالمي الإدارة نورتن وكابلان أصحاب منهج بطاقة الأداء المتوازن حيث تم تقسيم مجالات الأداء في المكتبات إلى أربعة

مجالات رئيسية في المكتبات باعتبارها إطاراً ومنهجاً علمياً متفقاً عليه لقياس أداء تطبيق الاستراتيجيات وهي على النحو التالي:

1. الموارد والوصول والبنية التحتية: الذي يجيب على ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة؟ ومن الأمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية التي تغطي هذا الجزء: نصيب الفرد: مساحة المستفيدين، والمقاعد، والنقعات، والموظفين
2. الاستخدام: الذي يجيب عن مدى قبول الخدمات؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية على ذلك: رضا المستفيدين، والزيارات لكل فرد من السكان، ونسبة إشغال المقاعد، وعدد وحدات المحتوى المحملة لكل فرد من السكان، واستخدام مجموعات المكتبة، ونسبة المواد المكتبية غير المستخدمة، والإعارات لكل فرد من السكان، ونسبة الإعارات الخارجية، وحضور الدورات التدريبية لكل فرد من السكان
3. الكفاءة: والتي تجيب على مدى فعالية الخدمات المقدمة من حيث التكلفة؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية على ذلك: التكلفة لكل مستخدم، والزيارات والاستخدام والتنزيل؛ وسرعة المعالجة
4. النمو والتطوير: التي تجيب على توفر الإمكانيات لمزيد من التطوير؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية على ذلك: نسبة ميزانية التزويد المصروفة إلكترونياً، موظفي المكتبة لتوفير وتطوير الخدمات الإلكترونية

المعايير الدولية في مجال قياس أداء المكتبات

وفي إطار الجهود الدولية أيضاً، لا بد لنا من مراجعة سريعة ل مواصفات الدولية لقياس وتقييم أداء المكتبات، كون مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات تقع في نفس الإطار حيث قامت المنظمة الدولية للتقييس (الأيزو) بجهود استثنائية في تطوير وإصدار مجموعة من المواصفات الدولية تخدم قياس وتقييم أداء وأثر المكتبات، حيث أنها تحمل الصفة الدولية وتطبق في جميع دول العالم ولجميع أنواع المكتبات. وتاليا مجموعة المواصفات الرئيسية ذات العلاقة وهي:

1. أيزو 2789: 2013 الاحصاءات الدولية للمكتبات حيث أنها تحدد قواعد محددة حول المجموعات والتقارير الاحصائية، وتشجع على الممارسات الجيدة لاستخدام الإحصاءات لإدارة المكتبة وخدمات المعلومات. ويؤكد الباحث على أهمية الاحصاءات في قياس وتقييم الأداء كونها المادة الخام للقياس

2. أيزو 11620: 2014 مؤشرات أداء المكتبات حيث أنها تضم مجموعة مختبرة ومقبولة ومتاحة من مؤشرات أداء المكتبات تنطبق على جميع أنواع المكتبات . تحتوي على وصف موجز لمؤشرات الأداء وكيفية جمعوتحليلالبياناتاللازمة لذلك حيث تم تصنيف المؤشرات إلى أربعة مناظير على مبدأ بطاقة الأداء المتوازن للمكتبات
3. أيزو/ت. ف. 28118: 2009 مؤشرات أداء المكتبات الوطنية حيث أنها تضم مؤشرات أداء تخدم مجالات عمل المكتبات الوطنية حيث أن لها وظائف تختلف عن بقية المكتبات الأخرى مثل الإيداع القانوني والبيبلوغرافيا الوطنية وغيرها لذلك تم تصنيف مؤشرات الأداء إلى تسعة أقسام
4. أيزو 16439: 2014 طرق وإجراءات لتقييم أثر المكتبات وهي المواصفة الأحدث والأعلى من ناحية التقييم. تهدف لتقييم أثر المكتبات لغايات التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة الداخلية للمكتبات، وتروج لدور وقيمة المكتبات في التعلم، والبحث، والتعليم، والثقافة، والحياة الاجتماعية والاقتصادية، وتخدم القرارات العليا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمكتبات من خلال أثر المكتبات على الأفراد والمؤسسات، والمجتمع بشكل عام.

جهود الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) في مجال الأدلة والمعايير المهنية

أما الجهود العربية في هذا المجال تسجل للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قيامه واضطاعه بمسؤولياته المهنية من حيث تطوير عمل المكتبات على امتداد الوطن العربي حيث قام الاتحاد بإصدار سلسلة من الأدلة والمعايير المهنية ولأول مرة منذ تأسيسه، شملت هذه الأدلة والمعايير مجموعة متنوعة منها المعايير العربية الموحدة للمعلومات، والمعايير العربية الموحدة للمكتبات العامة، والمعايير العربية الموحدة للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم، والمعايير العربية الموحدة للمكتبات الجامعية، ومعايير (اعلم) لاعتماد برامج التدريب في المكتبات والمعلومات، وأخلاقيات المعلومات. كما قام بتخصيص المؤتمر السنوي الخامس والعشرين للاتحاد حول موضوع "معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات" والذي عقد في تونس بالحمامات في الفترة ما بين 28-30 أكتوبر 2014.

وقد سبق ذلك وفي نوفمبر تشرين ثاني من العام 2013 نشر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) كتابه الأول في مجال مؤشرات أداء المكتبات تحت عنوان "مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية" إعداد أسامة غريب عبد العاطي، وأحمد أمين ابو سعدة، ومصطفى محمد تهامي، ومراجعة الدكتورة يسرية زايد عبد الحليح، وإشراف الدكتور حسن عواد السريحي.

وحيث أن مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات هي موضوع هذه الدراسة، يفرد الباحث الجزء القادم من الدراسة لوصف وتحليل شكل ومضمون هذا الدليل الهام وهو الأول من نوعه على المستوى العربي، ويردف بمجموعة من المقترحات التطويرية التي من شأنها العمل على توفير فرص تحسين للنهوض بالجانب التطبيقي له.

مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية

أولاً: الشكل

من حيث الشكل تمتاز النسخة الورقية لمؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات بما يلي:

- منشور في مجلد واحد يضم 485 صفحة من القطع المتوسط، حيث يعتبر كبير الحجم إذا ما نظرنا إليه كدليل عمل
- متوافر إلكترونياً على شكل PDF
- متاح للتنزيل مجاناً من خلال موقع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات على الإنترنت >http://arab-afl.org/media-library/pdf/Performance_Indicators_I3lem.pdf
- قائمة المحتويات طويلة نسبياً حيث اشتملت على جميع مؤشرات الأداء الواردة في الكتاب حيث شغلت الصفحات من 13 إلى 30 بينما كان من الممكن اختصار ذلك بذكر تصنيفات المؤشرات لكل نوع من أنواع المكتبات ورقم الصفحات

ثانياً: المحتوى

شملت المؤشرات أربعة أنواع للمكتبات كما هو مذكور في العنوان وهي المكتبات الوطنية والعامة والأكاديمية والمدرسية مع ملاحظة أنه لم يأتي الذكر على المكتبات المتخصصة كنوع من أنواع المكتبات التي لا يمكن إهمالها أو التغاضي عنها مثل المكتبات الحكومية ومكتبات البرلمانات، والمكتبات الطبية والقانونية وغيرها. وجاء ذلك خلافاً لما هو معمول به في مواصفات أيزو الدولية التي أفردت أيزو/التقرير الفني 28118:2009 الخاص بمؤشرات أداء المكتبات الوطنية، بينما أصدرت مواصفة أيزو 11620 مؤشرات أداء المكتبات لجميع أنواع المكتبات دون استثناء. تضمنت مقاييس ومؤشرات اعلم 209 مؤشراً موزعة حسب نوع المكتبة، والجدول رقم 1 يظهر توزيع المؤشرات حسب نوع المكتبة وهي على النحو الآتي¹:

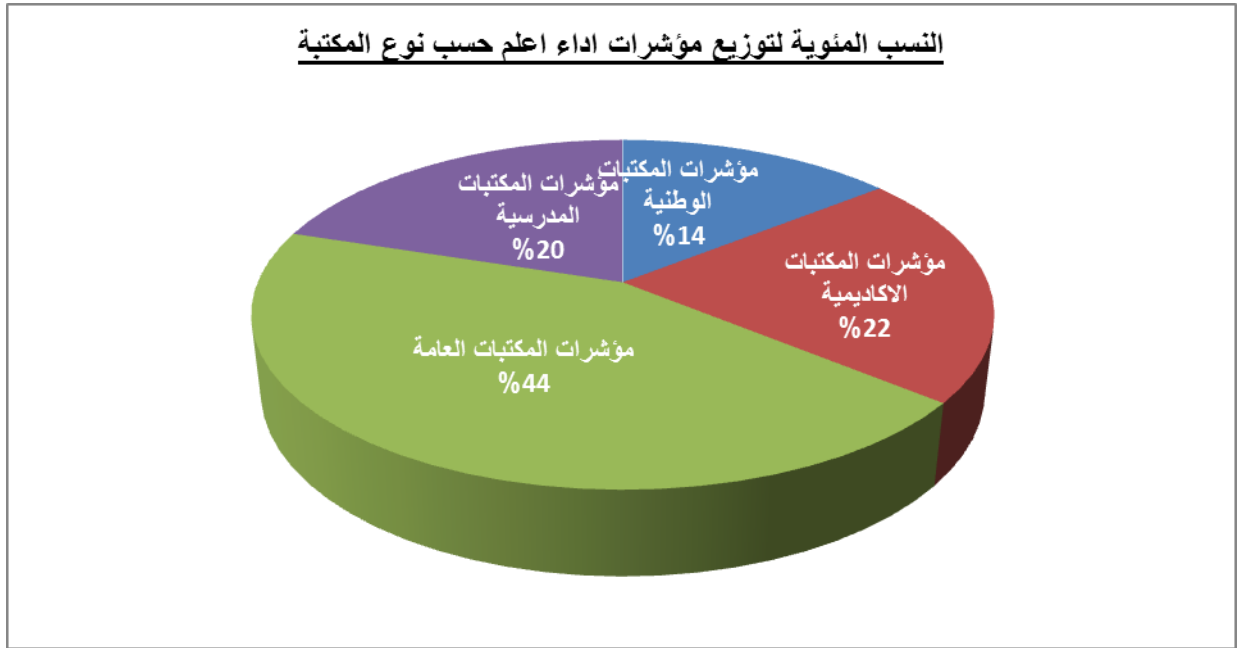
¹ عبد العاطي، أسامة غريب، أبو سعدة، أحمد أمين، تهامي، مصطفى محمد (2013)

جدول رقم 1: توزيع المؤشرات حسب نوع المكتبات

نوع المكتبة	عدد المؤشرات المدرجة في الدليل	عدد الصفحات المخصصة في الدليل	عدد تقسيمات المؤشرات
المكتبات الوطنية	30	95	9
المكتبات العامة	92	164	4
المكتبات المدرسية	42	78	4
المكتبات الأكاديمية	45	80	4

وكما يظهر الشكل رقم 1 النسب المئوية لتوزيع مؤشرات اعلم حسب نوع المكتبات حيث أن مؤشرات أداء

الشكل رقم 1: النسب المئوية لتوزيع مؤشرات أداء اعلم حسب نوع المكتبة



المكتبات العامة حظيت بأكثر عدد من المؤشرات حيث بلغت 92 مؤشرات بنسبة 44% من إجمالي نسبة المؤشرات. ولم يتم توضيح أسباب هذا العدد الكبير نسبياً من المؤشرات إذا ما قورن على سبيل المثال بإجمالي عدد مؤشرات مواصفة أيزو 11620 الذي يبلغ 45 مؤشراً لجميع أنواع المكتبات. وقد أدرج المعدون ملاحظة وجود تكرار في مؤشرات الأداء بين أنواع المكتبات كون الهدف هو عمل قائمة بمؤشرات كل نوع من أنواع المكتبات على حده،

بحيث تغني المعنيين في المكتبات العامة مثلاً عن النظر في مؤشرات أداء الأنواع الأخرى من المكتبات ولم يذكر عدد أو نسبة هذه التكرارات.

تتوافق مؤشرات الأداء الموضوعية مع المبادئ الخاصة ببطاقة الأداء المتوازن بمناظيرها الأربعة، إضافة إلى أن تقسيم تطبيق مؤشرات الأداء إلى أربعة محاور كما هو معمول به في كل من مواصفة أيزو 11620 وفي الطبعة الثانية من كتاب بول وبوكورست (2007) الصادر عن الاتحاد الدولي لمؤسسات المكتبات (إفلا)، والأقسام الأربعة آنفة الذكر (تضم كلا من: 1) الموارد والوصول والبنية التحتية (2) الاستخدام (3) الكفاءة (4) التطوير والنمو.

الأمثلة المدرجة على تطبيق مؤشرات الأداء هي أمثلة تطبيق عملية لمكتبات أوروبية وأميركية وأسترالية، بينما لا يوجد أمثلة عربية، ربما لندرته أو قلة المكتبات العربية التي لديها تجربة عملية للاعتماد عليها، كما قد يكون إدراج الأمثلة العالمية لإثبات مدى نجاح تلك المكتبات في التطبيق ومن باب الاطلاع على أفضل الممارسات والمقارنات المعيارية في كل نوع من أنواع المكتبات.

من الواضح أنه تم الاعتماد على مبدأ الترجمة في مسميات المؤشرات والمصطلحات المستخدمة ولم يتم الاستناد إلى مبدأ التعريب في ذلك، مما أدى في بعض الأحيان إلى ضعف المعنى أو الابتعاد عن توصيل المعنى المقصود من ذلك، وهذا بالضرورة يسترعي المراجعة والتدقيق. ومن أمثلة ذلك:

- مؤشر "الاستخدام في المنزل In-house use" بينما المقصود هو الاستخدام الداخلي بمعنى داخل مبنى أو المرافق التابعة للمكتبة
- استخدام مسمى مؤشر أداء: "ساعات الفتح لكل اسبوع" للدلالة على ساعات عمل المكتبة لكل اسبوع.
- استخدام مسمى لمؤشر أداء: "نسبة الوفاء بالإمداد بالوثائق وإقراض المنفردات" بينما المقصود هو نسبة تلبية توصيل الوثائق وإعارة الأعمال المنفردة ذات الموضوع الواحد
- استخدام "الإعارة بين المكتبات (ILL) Interlibrary Lending" بينما المقصود هو الإعارة المتبادلة بين المكتبات
- استخدام "العمل طوال الوقت (FTE) Full-Time Equivalent" بينما المقصود هو العمل بدوام كامل

- استخدام " طابع وطني National Imprint " صفحة 48، واستخدامها بمعنى آخر صفحة 50 "مخرجات وطنية National Imprint" بينما المقصود في الحالتين هو المطبوعات الوطنية

يعتبر عدد المؤشرات المدرجة في دليل اعلم وعددها 209 كبيرا إذا ما قورن بأي من المواصفات أو الأدلة العالمية في هذا المجال، ومن الأسباب التي أدت إلى ذلك هي طريقة تقسيم المؤشرات على أنواع المكتبات مما أدى إلى عدد من التكرارات كبير نسبيا حيث أشار إلى ذلك معدي الدليل دون الإتيان على عدد المؤشرات المكررة.

المقترحات التطويرية

ولضمان نجاح التجربة العربية الأولى والفريدة في هذا المجال وقياس مدى تحقيقها للأهداف المرجوة، فإن الباحث يقترح على الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات القيام بالأمر الآتية:

أولاً: اختيار مجموعة من المكتبات العربية لتجربة واختبار تطبيق هذه المؤشرات، وبناء على نتائج التطبيق يتم التعديل والتنقيح والإبقاء على المؤشرات المختبرة والمعتمدة والقابلة للتطبيق في بيئة المكتبات العربية، علماً بأن هذا نهج اختبار المؤشرات متبع في إصدار مواصفة أيزو 11620

ثانياً: إصدار مؤشرات الأداء في مجلدين منفصلين بدلاً من مجلد واحد، المجلد الأول موجه لجميع أنواع المكتبات بما فيها المكتبات المتخصصة حيث يذكر بجانب كل مؤشر مدى ملائمة لأي نوع من أنواع المكتبات، أما المجلد الثاني فيخصص لمؤشرات أداء المكتبات الوطنية نظراً لخصوصيتها وتنوع مهام عملها التي تختلف عن بقية أنواع المكتبات الأخرى آنفة الذكر.

ثالثاً: عمل دورات تدريبية وورش عمل وحلقات نقاشية ومجموعات اهتمام بمختلف الوسائل المتاحة لا سيما التقنية منها من أجل نشر استخدام وتطبيق المؤشرات في مختلف البلدان العربية وجميع أنواع المكتبات، للتنوعية بأهمية استخدام مؤشرات الأداء في المكتبات، ضمان نجاح التطبيق المبني على المعرفة، بحيث تكون بعض هذه الأنشطة متزامنة مع المؤتمر السنوي لاتحاد المكتبات والمعلومات العربي أو منفصلة عنه من أجل اكتساب المهارات السلوكية اللازمة للتطبيق.

رابعاً : تطوير سياسة واضحة ومكتوبة لعمل مراجعات دورية من هذا الإصدار القيم لضمان مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال الحيوي وعدم الاكتفاء بإصدار واحد فقط كما هو معمول في العديد من أدلة وأدوات العمل العربية.

خامساً : إثراء فريق العمل بتشكيل لجنة فنية متخصصة للإعداد تضم مجموعة من الخبراء في المجال كما هو معمول به في مواصفات الأيزو وذلك من أجل الأخذ بخبرات ووجهات نظر متعددة وعدم الإرتكان إلى نوع واحد من الخبرات.

الخاتمة

قام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بجهود قيمة من خلال إصدار مجموعة من الأدلة والمعايير المهنية، ولإستكمال هذه الجهود في المرحلة القادمة لابد من توجيه الجهود نحو التطبيق العملي لهذه الأدلة والمعايير والبدء بمرحلة التطوير والتحسين، ومن بينها التركيز على تطبيق وتطوير وتحديث مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات مما يساهم ويساعد المكتبيين في كافة البلدان العربية على تطوير وتحسين أداء مكتباتهم للنهوض بالمكتبات والمكتبيين.

وبناء على ما سبق نجد بأن مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات تتوافق من حيث البنية والتصنيف وجزء من المحتوى مع المواصفة الدولية أيزو 11620، والتقرير الفني أيزو 28118 مؤشرات أداء المكتبات الوطنية، بينما لم يدرج ضمن مؤشرات أداء اعلم أي شيء يذكر حول مواصفة الاحصاءات الدولية للمكتبات أيزو 2789 وكذلك مواصفة أيزو 16439 الخاصة بطرق واجراءات تقييم أثر المكتبات.

وأخيرا وليس آخرا، فإنه يجدر بالمكتبات العربية والقائمين عليها السعي الحثيث وبذل الجهد وتطوير الكفاءات اللازمة للتمكن من إدارة أدائها وتحسينه وتطوير وفق المعايير المهنية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة والحفاظ على وتبوء المكتبات العربية مكانة تليق بما قدمه من معرفة تساهم مباشرة في تطوير المجتمعات.

المراجع

1. أبوعيد، عماد (2017). أدوات ومنهجيات تطبيق رؤية 2030//مؤتمر جمعية المكتبات والمعلومات السعودية (الثامن: 31 أكتوبر-2 نوفمبر 2017: الرياض-السعودية)
2. أبوعيد، عماد (2014). مؤشرات أداء المكتبات. أبو ظبي: وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
3. أبوعيد، عماد (2008). مؤشرات أداء مكتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية // مؤتمر جمعي المكتبات المتخصصة-فرع الخليج (الرابع عشر: 15-17 أبريل 2008 الدوحة - قطر)
4. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم (تونس - الحمامات 28-30/10/2014) متاح على الرابط <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf>، تم الاطلاع بتاريخ 2018/2/5
5. عبد العاطي، أسامة غريب (2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة// المؤتمر السنوي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (25: تونس-الحمامات: 28-30/10/2014) ص. 67-96، متاح على الرابط < <http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI25.pdf>، تما الاطلاع بتاريخ 2018/2/6
6. عبد العاطي، أسامة غريب؛ ابو سعدة، أحمد أمين؛ تهامي، مصطفى محمد (2013). مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات : الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية . تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) . متاح من خلال الرابط. <http://arab-afli.org/media-library/pdf/Performance_Indicators_I3lem.pdf>. تم الاطلاع بتاريخ 28 يناير 2018
7. قدورة، وحيد (2002). مؤشرات أداء المكتبات العربية: نحو نموذج لإدارة المعلومات// مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (الثالث عشر: 2002: بيروت، لبنان)، ص 211-226
8. Poll, Roswitha and Boekhorst, Peter Te. (2007). measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd ed. Sage Publications
9. ISO11620 (2014) Information and Documentation -- Library Performance Indicator. Geneva: International Standardizations Organization.
10. ISO 2789(2013) Information and Documentation –International Library Statistics. Geneva: International Standardizations Organization
11. ISO28118 (2009)/Technical Report-- Information and Documentation –National Library Performance Indicator. Geneva: International Standardizations Organization
12. ISO16439 (2014) Information and Documentation –Methods and Procedures for Assessment of Library Impact. Geneva: International Standardizations Organization