



## تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة

قاربيونس (بنغازي)

الأستاذ المساعد الدكتور

إنعام علي توفيق الشهريلي



### المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى رصد حركة الإعارة واستخدام مجاميع الموارث العربية والأجنبية في قسم الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة قاربيونس. إن استخدام كل تخصص موضوعي من هذه التخصصات الموضوعية وكافة جاميع خلال فترة البحث والتعرف على جوانب القوة والضعف في الخدمة جديد الربح والخسارة القائمة في خدمة الإعارة باستخدام قانون باريتو ومنحاه اص بتحليل (A, B, C) واستطلاع آراء المستفيدين نحو كفاءة الخدمة. وجهة إليهم.

وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة لهذه الخدمة متبينة بعض نتائج الإحصائية مثل قانون باريتو ومنحى باريتو ، والنسب المؤبقة ، تكرار المتجمع الصاعد لهذه النسب.

و فرغت البيانات في جداول كمية و وصفية وحسب الحالة المعالجة كما تم تحليل آراء المستفيدين وفقاً لمحاوٍ أساسية حددتها الدراسة وخرجت الدراسة ببعض النتائج منها:

1. أثبتت الدراسة ضعف كفاءة خدمة الإعارة من خلال تطبيق قانون باريتو ومنحاه في تحليل الأهمية النسبية لصفف المخزون (A, B, C) الذي أثبت أن الضسارة المحققة في حركة الإعارة تبلغ (70%) من الخزين الكلي للمجاميع العربية و (70%) من الخزين الكلي للمجاميع الأجنبية.
2. قلة توفر الكتب التي يحتاجها المستفيدون في المكتبة كان له أثر على خدمة الإعارة من خلال استطلاع آراء المستفيدين وواقع (41%) وفي سؤال آخر (25%).

3. اعلى تخصص موضوعي موجه نحو الاستخدام كان للتخصص الموضوعي في رقم التصنيف (300) والتخصص الموضوعي في رقم التصنيف (900) وللمجاميع باللغة العربية و الاجنبية.

4. أكدت آراء المستفيدين أن سهولة نظام الإعارة وعدم تعقيد إجراءاته له أثره على الإعارة وبنسبة (50%).

5. كان لأسلوب العاملين أثره الجيد في خدمة الإعارة من خلال استطلاع آراء المستفيدين وبنسبة مقدارها (50%).

وخرجت الدراسة بتوصيات عديدة.  
الكلمات الدالة: خدمة الإعارة ، الاستخدام ، قانون باريتو ، الأهمية النسبية لصفف المخزون.

## الإطار العام للنراسة والمقدمة النظرية

### أولاً: المشكلة:

من خلال ملاحظة طبيعة العمل في قسم الإعارة الموجه نحو خدمة الإعارة والمستفيدين تبين الآتي:-

1. طول وقت انتظار المستفيد في الحصول على الكتاب الذي يحتاجه.
2. قلة النسخ المتوفرة لعناوين الكتب التي عليها طلب.
3. قلة الكتب المتوفرة التي تمثل احتياجات المستفيدين.
4. ضعف خدمة تبادل الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة قارونس.
5. ضعف وسائل التعريف بالجامع الوصلة حديثاً إلى قسم الإعارة.
6. ضعف حركة الإعارة حيث توجهها نحو تخصصات موضوعية دون غيرها.

### ثانياً: الأهداف:

1. رصد حركة الإعارة من خلال استخدام مجاميع المواد الثقافية العربية والأجنبية في قسم الإعارة.
2. بيان نسبة استخدام كل تخصص موضوعي من هذه التخصصات وكفاءة المجاميع خلال فترة البحث.
3. التعرف على جوانب القوة والضعف في الخدمة الموجهة.
4. تحديد الخسارة أو الربح القائم في خدمة الإعارة من خلال قانون باريتو ومنحاه الخاص بتحليل (A-B-C).
5. استطلاع آراء المستفيدين نحو كفاءة خدمة الإعارة الموجهة لهم من خلال الإعارة الخارجية والداخلية أو تبادل الإعارة.

**ثالثاً: الأهمية:**

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية وحساسية وجارة خدمة الإعارة في كونها الواجهة الحقيقية لتسويق المكتبة إلى مجتمع المستفيدين ( السوق ) وبالتالي دعم العملية التطويرية سواء كان ( للأستاذ أو الطالب أو باحثاً أكاديمياً علمياً ) من خلال ما تقدم لهم من مصادر معلومات تلبي احتياجاتهم وبالتالي فإن استثمار هذه المعلومات التي حصلوا عليها في الحياة العلمية فيما بعد تقومهم إلى تطوير المجتمع بشكل أفضل كما إنها تساعد إدارة المكتبة في إعادة النظر بخططها المالية الموجهة نحو سياسة الاختار والتزويد بمصادر المعلومات المرتبة والتي تمثل احتياجات المستفيدين والمطالبة بالتأكيد على تبني برنامج علاقات عامّة يعلن عن هذه الخدمة وكفاءتها في ما تحويه من مصادر حديثة. ثم احكام الرقابة والسيطرة على الخزين بشكل أفضل وتوجيه الاتفاق الوجيهة الصحيحة نحو الاستثمار الأمثل للجامع والتي تمثل رؤس أموال المكتبة.

**رابعاً: القرصيات:**

1. إحصاء الإعارة اليومية يساعد على:
  - أ- معرفة الاختصاصات الموضوعية الموجهة نحوها عملية الإعارة.
  - ب- معرفة عدد الكتب المستخدمة من الكتب الكلية سواء العربية أو الأجنبية.
2. قلة عدد المستفيدين الذين يرتادون قسم الإعارة يعود إلى:
  - أ- قلة الكتب المتوفرة في الاختصاص.
  - ب- ضعف وسائل التعريف بمصادر المعلومات الحديثة.

تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

3. قلة استخدام مجاميع الكتب المتوفرة في قسم الإعارة تؤدي إلى ضعف خدمة الإعارة وتحقيق خسار اقتصادية فيها.

#### خامساً: منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة لخدمة الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة قار بونس مستثمرة أسلوبين رئيسين في تحديد كفاءة هذه الخدمة وهما:

1. استطلاع آراء المستفيدين بالخدمة.
2. استخدام قانون باريتو ومنحاه في تحليل الأهمية النسبية لاصنف المخزون (A-B-C) كما استخدمت النسب المئوية التي صيغتها القانونية الجزء / الكل  $100 \times$ .

وكذلك التكرار المجتمع المساعد للكتب في ابراز منحنى باريتو لبيان الخسارة الاقتصادية الحاصلة في خدمة الإعارة وقد فرغت البيانات في جداول كمية ووصفية وحسب حالاتها وتم جمع البيانات باستخدام وسائل متعددة وهي:

1. الاستبيان: وقد اختير عينة مقدارها (150) مستفيداً ( طالب ، دراسات أولية ، عليا ، اساتذة ) وحسب توأجدهم في المكتبة ذلك دراسات أولية ، عليا ، اساتذة ( وحسب توأجدهم في المكتبة ذلك أن مجتمع المستفيدين الواصل إلى المكتبة يبلغ (3000) مستفيد شهرياً وعلى هذا الأساس تم اختيار (50%) من المجتمع المدروس معتمداً القانون الآتي:

$$100/3000 \times 5 = (150) \text{ مستفيداً}$$

وتم تطبيقها باستخدام عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين الداخليين إلى المكتبة باستخدام التكنيك الخاص بالعينة العشوائية البسيطة. وقد استرجمت كافة الاستبيانات الخاصة بالعينة.

2. تقرير مسؤولية وحدة الإعارة.
  3. الملاحظة المباشرة لخدمة الإعارة لمدة أسبوعين من شهر الحث إلى الكانون من عام 2001 ف.
  4. جمع القصاصات التي يقدمها المستفدون عند طلبهم للمادة الثقافية وتتضمن رقم الطالب (CALL-NO) فقط للكتاب الذي يروم استعارته والقصاصات المقدمة غير نظامية بأحجام وأشكال مختلفة ويبلغ عددها (2147).
  5. نموذج استمارات الإعارة المقدمة.
  6. رصد السجلات المتوفرة في وحدة الإعارة والبالغ عددها خمسة وهي:
    1. سجل الكتب المعارة.
    2. سجل الكتب المستردة. ( التي تكون عند أعضاء هيئة التدريس).
    3. سجل الكتب الواردة. ( الكتب الحديثة الصادرة من قسم التصنيف وأخرى من الطلاب).
    4. سجل كتب المجلدة.
    5. سجل الكتب المستردين.
    7. التقارير الإحصائية الشهرية التي تقدمها وحدة الإعارة.
    8. المقابلات مع مسؤولين وموظفين.
- سائلاً: حدود الدراسة:
1. الحدود المكانية:
- وتتمثل في جامعة قاروينس المكتبة المركزية قسم الإعارة.

2. الحدود الزمنية:

الزمن الواقع لفترة البحث خلال 2001-2002ف

على مدة الفترة التي أجريت خلالها الملاحظة ( خلال شهر

الحرث و الكانون ) .

3. الحدود اللغوية:

المجاميع باللغة العربية والأجنبية.

4. الحدود الشكلية :

الكتب .

## سابعاً: الدراسات المسابقة:

1. دراسة د. إيعام علي توفيق<sup>1</sup> حول استخدام مجاميع الكتب العلمية والتكنولوجيا في المكتبات المركزية بجامعة بغداد والجامعة المستنصرية والجامعة التكنولوجية للفترة (1980-1990) وكانت موجهة نحو المراجع ونموها وعددها والتخصصات المالية والعاملين والإعارة ( الاستخدام ) متبينة (14) الطريقة رئيسية في المعالجات العلمية (28) معالجة للاستخدام فقط.

وقد ناقشت الدراسة المقارنة الحاصلة في كل المحاور للمكتبات الثلاث مجال الدراسة مبينة ذلك للاستخدام وآثره على المكتبة وإدارتها ومحيطها. وبالرغم من فائدة هذه الدراسة في مجال الباحثة هنا إلا أنها تدرس الفعالية وليس الكفاءة وإن كانت في مجرياتها لها وما يتعلق بهذه الدراسة ولكنها تبقى في اتجاه قياس الفعالية.

2. دراسة عيس العزب<sup>2</sup> تناولت هذه الدراسة بدايات التأسيس للمكتبة والهيكل الإداري ، و أقسام المكتبة ووظائفها وكذلك عملية تصنيف الكتب وتنظيم الفهارس والإعارة وقيامها بدور المكتبة الوطنية حتى بناء مكتبة الأسد الوطنية. ولم تتطرق هذه الدراسة إلى تحديد كفاءة العمل القائم بالخدمات أو الإجراءات وبالتالي فإنها موجهة نحو الواقع والتحليل دون قياس أو تقويم.

<sup>1</sup> إيعام علي توفيق الشورطي، قياس فاعلية استخدام الكتب العلمية والتكنولوجيا في المكتبات المركزية الجامعية في بغداد: المستنصرية ، 1994.

<sup>2</sup> عيس العزب، حول دار الكتب القطايرية: دراسة حالة رسالة المكتبة (صمان) مج32 ، ع2 ، أيلول 1997.



## التعريفات الإحصائية

1. الكفاءة: تعني أن شيئاً ما تم بالطريقة الصحيحة وأنها تقاس بنسبة المخرجات إلى المدخلات التي استخدمت لتحقيقها. ويتم حساب الكفاءة وقياسها في البيانات المستقرة وهي تخصص حل المشاكل المهيكلة واتخاذ القرار ، وإن إتمامها للمهام وبرمجتها تزيد من الكفاءة خلال تقليص الجهد والوقت والكلفة.

وقياس الكفاءة يرتبط بعاملين هما الكلفة والإنتاج مع الأخذ بنظر الاعتبار الوقت ومختلف الخطوات الداخلية في العمل<sup>1</sup>. واكتساب الخبرة فيها لا يتطرق بأمور أو بكيفية القيام بشيء معين.

أما المهارة فتتعلق بالفترة على استخدام ما يعرفه المرء على نحو فعال<sup>2</sup>. وتعرف الكفاءة الإنتاجية الملائمة بين كمية الموارد المستخدمة في العمالية الإنتاجية وبين النتائج من تلك العملية وبذلك ترتفع الكفاءة الإنتاجية كلما ارتفعت نسبة النتائج إلى المستخدم من الموارد.

ويتطور مفهوم الكفاءة الإنتاجية في إمكانية الحصول على أقصى إنتاج ممكن باستخدام كميات محدودة من تلك العناصر.

## 2. الخدمة:

المقصود بها المساعدة الشخصية للمستفيدين في تتبعهم للمعلومات وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستفيدين<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - F. W. Lancaster. "The measurement and evaluation of the library services- New York: virginal: information resources, 1977. p265.

<sup>2</sup> - يانس يوسف عبد العاطي ، بناء برنامج لإعداد العاملين في مجال المكتبات على أساس الكفاءات : دراسة الحالة رسالة الخليج العربي - ص 8 / 24٤ / 198٨. ص ١١٧٧٥ ورد ذكره في

- العام على توفيق تقويم النظم العامة في المكتبات باستخدام نماذج بحوث العمليات- بغداد : الجامعة المستنصرية ، 2000- ( أطروحة دكتوراه).

<sup>3</sup> - علي السلي ، 1983 ، ص 15 ورد عن

3. تعليم المستخدمين<sup>1</sup> استخدام المكتبة أو مركز المعلومات والموارد المكتبية التي تحتويها ، وهذا النوع من الخدمة علي عدة أنشطة مثل مساعدة المستخدمين في استخدام الفهرس البطاقي أو تخصيص أو محاضرات داخل المكتبة أو مراكز المعلومات.

---

- شريف كامل شاهين تنظيم المعلومات للمكتبات ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات- الرياض: دار المريخ ، 1994- من ص 317,314.

1 - جاسم محمد جرحيس وعبد الجبار عبد الرحمن ، المراجع والخدمات المرجعية- بغداد: مركز التوثيق الإعلالي لدرول الخليج ، 1985. ص 12از ورد ذكره

- إيعام علي توفيق. قياس فاعلية استخدام الكتب العلمية والتكنولوجيا في المكتبات المركزية الجامعية في بغداد- بغداد: الجامعة المستنصرية ، 1994 ، (رسالة ماجستير).

## الخدمة المكتبية : service Library

مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المتزاولة ، والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات. وهي بمفردها تشتمل على مدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمات. " الخدمات العامة ، وخدمات المعلومات ، وخدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقاً لأهدافها"<sup>1</sup>.

### الإعارة:

يمكن تعريف الإعارة من خلال ما جاء به عدد من الكتاب<sup>2 ، 3 ، 4</sup> ،  
<sup>5</sup> والتي تلخصها الفقرات الآتية:

1. الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات.
2. تمتاز بالاتصال المباشر مع المستفيدين ، وتقع عليها مهمة تلبية حاجات المستفيدين.
3. هي أحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين.
4. وتعتبر معياراً لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.

1 - أحمد محمد الشامي ، وسيد حسب الله. معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات: عربي - إنجليزي - الرياض :

دار المريخ ، 1988 - ص 663

2 - نجيب الشربجي، الإعارة: فلسفتها وأبرز آلياتها ؛ دراسة حالة بمكتبة رسالة المكتبة. مع 8 2ع ، 1982 - ص 8.

3 - عمل أحمد قمشري ، ورحي مصطفي عليان. المراجع في علم المكتبات والمعلومات. - عمان : دار الشرق ،

1997. ص 286.

4 - Marty Bloomberg and C. Edward Evans. "Introduction to technical services for library technicians".

Colorado : Libraries unlimited Inc: 1978. p p 24-25.

5 - عبد الكريم الأمين.... (وآخرون) الإجراءات المكتبية. - بغداد : الجامعة المستنصرية 1987. - ص ص 116-117.

5. إنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء كان داخلياً أو خارجياً لمدة معينة.
  6. يتحمل مسئولية الإعارة في قسم الإعارة ، الذي يقوم بمهمة إعاره المواد الثقافية المختلفة والتي تسمح المكتبة بإعارتها إلى المستفيدين منها ، وتنظيم كل ما يتعلق من أمور السيطرة والتنظيم التي تساعد على تسهيل إجراءات الإعارة وضمان إعادتها إلى المكتبة في أوقاتها المحددة.
- مكان قسم الإعارة يكون في مدخل المكتبة كي يتسنى للمستفيد أن يمر بالقسم عند دخوله أو خروجه ولا يجد مشكلة في العثور عليه.

## قانون باريتو (Pareto's Law)

هو القانون الذي دخل تحت سلسلة من التسميات

أولها- أسلوب تحليل القيم<sup>1،2</sup> (A, B, C) (Value analysis)  
الثاني أسلوب تحليل باريتو (Pareto analysis) نسبة إلى المفكر الاقتصادي الإيطالي ( V.Pareto ) الذي وضع قوانين اقتصادية من أشهرها القانون المعروف ( Pareto's Law ) قانون باريتو الذي يبرى فيه " إن الاختلافات بين البلدان والعصور لا تؤثر تأثيراً جوهرياً على نمط توزيع الدخل ". ويرى في هذا النمط " إن نسبة صغيرة جداً من المجتمع تستحوذ على نسبة كبيرة جداً من الدخل ". وقد طور هذا المفهوم من وجهة نظر بعض العلماء<sup>3</sup> ( F.Dickis ) و ( J.M. Juran ) حيث وجد الأول إمكانية تطبيق هذا المفهوم في النظم الإنتاجية ، ورأى الثاني أن يستخدم في تصنيف المواد المخزنية وأسماء (تحليل ABC ) .

(A B C Analysis) وفيه يتم تركيز مجهولات إدارة المواد على الأصناف التي تزيد أهميتها الاقتصادية على غيرها بعد حصرها وتبويبها حسب أهميتها الاستهلاكية.

1. المجاميع الثقافية ( الكتب أو أية مادة معلوماتية ) مخزنة في مخازن الإحارة هي مواد مخزنية مصنفة وفقاً لتخصصاتها الموضوعية و هو ما يقابل تصنيف المواد المخزنية في تحليل (A B C) أي القانون .

1- جاسم ناصر حسن ، وصباح محمد النجار ، وحيد خير الله سلمان. الأصول العلمية في تخطيط ورقابة الخزين.- بغداد : هيئة المعاهد الفنية ، 1990.- ص 338

2- صادق ماجد محمد. بحوث العمليات.- النصرة : جامعة البصرة ، 1991.- ص 603

3- جاسم ناصر حسن.- (وآخرون) .- مصدر سابق.- ص 339

2. الأهمية الاستهلاكية للمجاميع هو استخدام المجاميع الموجودة من قبل المستفيدين بمعنى حصص عدد الاستخدامات للمجاميع الموجودة في المخازن ، التي على أثرها يمكن تحديد الأهمية الاقتصادية للمجاميع مخزنية عليها إقبال أكثر من غيرها وبالتالي للنظر مستقبلاً في سياسة التزويد وعمليات الشراء و بالتالي مساعدة الإدارة في قدرتها على الرقابة للأداء. وهذا ما يقابل ( ما ورد عند شوقي ناجي ونادر اليازج<sup>1</sup> ) ،<sup>2</sup> في كون قانون باريتو أحد الأساليب المستخدمة في الرقابة على المخزون وهي مؤشرات لأقصى وأدنى حد للتخزين من كل صنف مسموح بتخزينه فهي مؤشر لتنمية وإدارة الخزين وإدارة الرقابة للقيام بعمليات الشراء.

### وفيما يلي فقرات أبعاد تحليل باريتو (ABC)

1. يقسم المخزون إلى ثلاثة فئات أو أصناف رئيسية (مجموعات) هي (ABC) .
2. المجموعة (A) مجموعة صغيرة من المخزون (نسبة صغيرة) تمثل أكبر قيمة من المخزون تجسدها الجوانب الآتية:
  - أ- سيطرة شاملة وصارمة (very stric control).
  - ب- لا يوجد رصيد احتياطي، أو قلة الرصيد الاحتياطي (very low).

<sup>1</sup>- شوقي ناجي جواد، وآباد محمود الرجيب، ورضا عبد الرزاق وهيب:- مبادئ الإدارة.- بغداد : هيئة المعاهد العلمية ، 1992.- ص 236

<sup>2</sup> - Nador Eliezer. Inventory analysis systems.- Florida : Robert E. Krieger publishing company, 1966.

تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

---

- ج- تمثل طلبات متكررة ( Frequent ordering ).
- د- تقليل التلف أو الخسارة ( Minimizational wastes ).
- هـ- تبصوات دقيقة لتخطيط الخزين أو المواد  
(Accurate forecasts for material planning).
- و- الخزن المنفرد ( Individual storing ).
- ز- الشراء والخزن المركزي ( Central purchasing storage ).
- ح- أقصى الجهود لتقليص وقت الانتظار  
(Maximum effort to reduce waiting time).
- ط- تقع ضمن صلاحية موظفين بدرجة مستقلة  
(Must be handle by senior officers).
- ي- أعظم متابعة (Maximum follow up).
- 3. المجموعة (B): تمثل نسبة متوسطة من مجمل المخزون وهي المواد الأقل أهمية وتشكل حوالي (20-30%) من مجموع المواد ويستثمر فيها حوالي (20-30%) من رأس المال وتشمل المواد ذات الاستخدام المعتدل والخطوط التوجيهية لسياسة الخزين الصنف (B) هي:
  - أ- سيطرة معتدلة (Moderate control).
  - ب- وجود خزين قليل (Low safety stock).
  - ج- متابعة دورية (Periodic follow up).
  - د- مصادر قليلة لكنها متعددة ( Tow or more reliable source ).
  - هـ- خزينها يكون لمجاميع صغيرة (Small group storing).
  - و- شروط معتدلة لتقليل وقت الانتظار  
(Moderate efforts to reduce time)
  - ز- تقع ضمن صلاحية موظفين بدرجة متوسطة  
Can be handle by middle management

ح- التخمين مبني على بيانات سابقة  
Estimates based on past data

ط- المركزية واللامركزية بالشراء والخرن  
Central and decentral purchasing and storage

ي- سيطرة فصلية على الضياع.  
Quarterly coniral report

4. المجموعة ( C ) : وتمثل نسبة كبيرة من وحدات المخزون وهي المواد الثابتة الأهمية وتشكل حوالي (50-70%) من مجموع المواد ويستثمر فيها حوالي (10-20%) من رأس المال والخطوط التوجيهية العامة

أ- سيطرة مفقودة ( Los control ).  
سياسة الخزين للصف ( C ) مالي:

ب- تقارير سيطرة فصلية Quarterly coniral report  
ج- المتابعة فقط في الأمور الاستثنائية.  
Follow up exceptional cases

د- تخمين عام لتخطيط المواد  
General estimate for material planning.

هـ- مراجعة التلف سنوياً (annual review of waste).  
و- مجاميع الخرن (Grouping storing).

ز- السيطرة على شرائها وخرنها لا مركزياً  
Decentralize purchasing and storage

ح- تقع ضمن صلاحية أدنى أعمال كتابية Minimum clerical effects  
ط- يمكن تفويضها إلى ( المازون ) بالكامل Can be fully delegated  
5. لاستخدام هذا التحليل في مجال خزين المواد التقافية في المكتبات ومراكز المعلومات اتبعت الخطوات الآتية:



## تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

- أ- تم تحديد الاستخدام لمصادر المعلومات الموجودة في مخازن قسم الإعرارة حسب فئات التصنيف.
- ب- تم حساب مجاميع مصادر المعلومات الموجودة على رفوف المخازن حسب فئات التصنيف أيضاً.
- ج- أستخرجت النسبة المئوية للاستخدام (الطلبات) لكل فئات التصنيف المطلوبة.
- د- استخرجت النسبة المئوية لكل مجموعة من مصادر المعلومات وحسب العدد الموجود والمحسوب فعلاً من عدد المصادر الكلي الموجودة.
- هـ- رتبّت النسبة المئوية للطلبات ( الاستخدام ) تنازلياً.
- و- ثم استخرجت النسبة المئوية المتراكمة لقيمة المواد المطلوبة.
- ز- واستخرجت النسبة المئوية المتراكمة لعدد الكتب.
- ح- مثلت النسبة المئوية المتراكمة على شكل منحنى بياني ، ثم حددت مناطق المجموعة ( A ) والمجموعة ( B ) والمجموعة ( C ) على أساس النقطتين اللتين تزداد فيهما درجة الانحنا.
6. تأتي أهمية المخزون بكل أنواعه من كونه:
  - أ- مجالا للاستثمار الجيد ويعتبره ( حمزة الشمخي ) و ( إبراهيم الجزراوي ) ( رأس مال عامل )<sup>1</sup>.
  - ب- مجال لصرف المبالغ ( تكاليف).
  - ج- احتمالات الخسارة ( التلف ، السرقة ، التقادم).
  - د- احتمالات عدم تلبية الطلبات الذي يؤدي في المنشآت الإنتاجية إلى توقف الإنتاج<sup>2</sup>. وهنا يؤثر في السعة الطيبة لدى المستفيد. ولكي تتخذ الإدارة

<sup>1</sup> حمزة الشمخي ، إبراهيم الجزراوي، الإدارة المالية الحديثة- عمان (الأردن) : دار صفاء للنشر والتوزيع ،

1998. - ص 199.

<sup>2</sup> شوقي ناجي حوانة ، (و أخرون) - مصدر سابق. - ص 218.

القرارات السليم في التخطيط والرقابة على المخزون عليها أن تتخذ القرارات الأساسية.

(Basic inventory decision) المتعلقة بالمخزون وهي:

1. مقدار الكمية التي تطلب دفعة واحدة.
2. التنبؤ بالاحتياجات السنوية.
3. تحديد الأهمية النسبية للمواد المخزونة.

وفيما يخص البحث صار التركيز على النقطة (4) من هذه القرارات على اعتبار أن الثلاثة الأولى ترتبط بالتكاليف التي يصعب حسابها بالنسبة للمكتبة المركزية مجال الدراسة.

تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

### تطبيق قانون باريتو

أحصت الباحثة استخدام الموارد الثقافية المتوفرة في قسم الإحصاء العربية والإنكليزية ( لمدة 14 يوم ، وجمعت (2147) فصاصة ووزعت هذا الاستخدام اتجاه موقعين وكما في الجدول رقم (1) ورقم (2) القادمين.

كما رصدت عدد المجاميع المتوفرة في المخازن لكل تخصص موضوعي وأيضاً للمجاميع ( باللغة العربية ) و (اللغة الأجنبية ) ووضعتها في مصفوفة كما في الجدول رقم (3) القادم واستخرجت النسبة المئوية للاستخدام والنسبة المئوية للكتب كما في الجدول رقم (4) ورقم (5) القادمين.

المجموع الكلي	900	800	700	600	500	400	300	200	100	000
67	18	1	2	4	6	1	20	6	3	6
95	20	4	9	8	5	8	25	8	4	4
68	17	5	6	4	2	10	10	2	7	5
138	34	4	6	11	4	9	28	15	14	13
183	30	4	3	22	2	11	49	22	24	16
161	39	8	1	17	11	9	35	7	19	15
73	7	8	1	5	3	2	16	13	3	15
94	20	5	3	9	9	5	19	4	9	11
118	48	3	2	12	3	2	07	9	13	9
135	35	5	3	11	1	4	35	14	18	9
154	25	12	3	12	2	18	38	14	10	20
142	28	17	4	16	9	7	34	12	2	13
116	17	16	5	7	5	6	24	8	15	13
180	38	10	3	11	10	1	43	14	25	25
133	38	9	3	10	5	12	27	15	12	12
1857	364	111	54	159	77	105	420	163	178	186

### جدول رقم (1) لتوضيح الكتب العربية المعارة

المجموع الكلي	900	800	700	600	500	400	300	200	100	000
17	3	3	1	1	2	4	3	-	-	-
16	2	2	1	3	3	1	4	-	-	-
15	1	2	1	4	2	2	3	-	-	-
17	3	3	1	5	2	2	1	-	-	-
17	6	2	2	6	1	2	2	-	-	-
26	5	4	4	2	1	4	6	-	-	-
23	4	4	4	1	3	5	2	-	-	-
18	3	2	3	2	2	3	3	-	-	-
21	2	2	4	2	1	6	4	-	-	-
23	4	3	3	3	2	2	6	-	-	-
14	2	1	2	1	3	3	2	-	-	-
20	3	2	1	4	2	4	4	-	-	-
24	4	1	2	4	3	4	6	-	-	-
22	6	4	1	3	2	3	3	-	-	-
17	4	1	2	2	3	3	2	-	-	-
290	50	36	32	41	32	48	51	-	-	-

جدول رقم (2) عدد الكتب الأجنبية المعارة

المجموع الكلي	الكتب الأجنبية	الكتب العربية	الموضوعات	ارقام التصنيف
26878	25200	1678	المعارف العامة	000
22626	20580	2046	الفلسفة	100
5908	1680	2248	الرياضات	200
45634	28800	16834	العلوم الاجتماعية	300
8522	4500	4022	اللغات	400
15589	14040	1549	العلوم البحتة	500
15976	13550	2536	العلوم التطبيقية	600
12177	11375	802	الفنون	700
12337	7920	5307	الأدب	800
7270	1620	5650	التاريخ	900
173807	129155	44.652	المجموع الكلي	

جدول رقم (3) عدد الكتب الموجودة في المكتبة العربية و الأجنبية

النسبة المئوية	عدد الكتب	النسبة المئوية	عدد الاستخدمات مرتبة حسب أعلى نسبة مئوية	الموضوعات	أرقام التصنيف
37.70034	16834	22.61712	22.61712	العلوم الاجتماعية	300
12.6534	5650	16.6015	19.6015	التاريخ والجغرافيا والتراجم	900
3.75795	1678	10.21615	10.01615	المعارف العامة	000
4.5821	2046	9.58535	9.58535	الفلسفة	100
94.6878	4228	8.77759	8.77759	الديانات	200
5.67947	2536	8.56219	8.56219	العلوم الطبيعية	600
9.00743	4022	5.65428	5.65428	اللغات	400
3.46904	1549	4.14647	4.14647	العلوم البحثية	500
11.88524	5307	2.97738	2.97738	الأدب	800
1.79611	802	2.91262	2.91262	الفنون	700

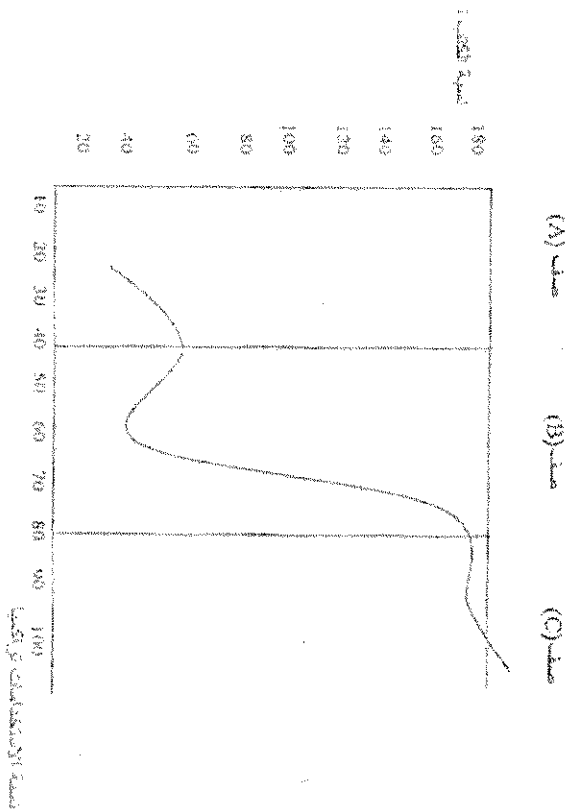
جدول رقم (4) يبين الاستخدامات للكتب العربية

تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

لتحديد كفاءة حركة الإعاقة من خلال الخدمة التي يقدمها قسم الإعاقة تم استخدام قانون ( باريتو ) الذي يحدد بموجبه ثلاث مناطق ذات فاعلية في القانون بحيث تأخذ منطقة الأخطاء الأول تكلفة مقدارها (20%) ويرمز لها بالاصنف A ، والمنطقة الثانية تكلفتها (30%) ويرمز لها بالرمز B ، والمنطقة الثالثة تكلفتها (70%) ويمز لها بالرمز C ، وهي منطقة المشاركة إليها الكبيرة كما حددت القيم التراكمية للنسب ومثل بالمنحنى الخاص بها كما يلي:-

التخصص	نسبة الاستخدام تراكميا	نسبة القتب تراكميا
300	23	38
900	40	57
000	50	55
100	60	60
200	69	155
600	78	162
400	48	171
500	88	174
800	91	186
700	94	188

جدول رقم (5) نسبة الإستهخدام تراكمياً لمجاميع اللغة العربية



نكل رقم (1) منحنى باريتو لتحليل الاستخدامات وعدد الكتب في التخصيصات الموضوعية

التعليق على منحنى باريتو:-

يتضح من المنحنى أن حركة الإحصاء منصبة فني الصنف (A) للمجموعتين (300) و (900) وبتكلفة مقدارها يحددها باريتو (20%) وهذا يعني أقل التكاليف وأقل عدد للمجاميع.

أما الجزء الثاني من المنحنى فهو الصنف (B) الذي يمثل حركة الإحصاء للتخصيصات الموضوعية (000)، (100)، (200).

أي العموميات والفلسفة والدين وبشكل مقدارها حسب تحديد قانون باريتو. (30%) أما الجزء الأخير من المنحنى فهو الصنف (C) الذي يشكل حركة



تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

---

الإعارة الضعيفة جداً والتي يتضمنها عدد كبير جداً من المراجع والتكلفة هنا حسب قانون باريتو تبلغ (70%).

ومن هنا يتضح حجم الخسارة الحاصلة في حركة الإعارة ومن ثم خدمة الإعارة ومن ثم في خدمة الإعارة المتوجهة نحو (5) مراجع فقط.

النسبة المئوية	عدد الكتب	النسبة المئوية	عدد الاستشارات مرتبة حسب أعلى نسبة مئوية	الموضوعات	أرقام التصنيف
1.2543	1620	17.24137	17.24137	التاريخ والجغرافيا والتراجم	900
22.29878	28.800	17.5862	17.5862	العلوم الاجتماعية	300
3.48418	5400	16.55172	16.55172	المعارف العامة	400
10.4061	13440	14.13793	14.13793	الفنقة	600
6.13216	7920	12.41379	12.41379	الديانات	800
10.87065	14040	11.03448	11.03448	العلوم التطبيقية	500
8.80724	11375	11.30448	11.30448	اللغات	700

### جدول رقم (6) نسبة الإستخدامات للكتب الأجنبية

تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

ولكي نحدد كفاءة حركة الإعارة من خلال مخزونها المتحرك ( الكتب

المعارة) نجد:

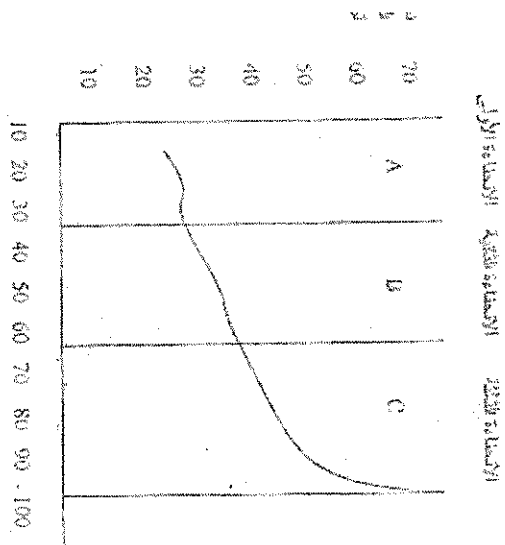
1. النسب المؤثرة تراكمياً لعدد الاستخدامات حسب التخصصات  
المرضوية.

2. النسب المؤثرة تراكمياً لعدد الكتب.

3. تمثل هذه التراكمات في منحنى ( باريتو ) الذي يعكس أهمية وصنف  
المخزون الموجه نحو الإعارة و صنفه.

عدد الكتب تراكمياً	الاستخدامات تراكمياً	التخصص
22	18	300
23	35	900
26	52	400
36	66	600
42	87	800
53	98	500
62	100	700

جدول رقم (7) الإستخدامات تراكمياً لمجاميع اللغة الأجنبية



نسبة الاستخدام المكتبي وفقاً

## الشكل رقم (2) منحنى باريتو للمجاميع والاستخدامات للكتب الأجنبية

يتضح من المنحنى أن التخصص الموضوعي للمجاميع (300-900) هي التي يتوجه نحوها الاستخدام للمجاميع وهي أقل عدد للمجاميع ولكن أكثر استخداماً وبهذا يقع ضمن الصنف (A) وإنها تمثل أقل كثافة (20%) حسب تحديد القانون. أما التخصص (400-600) فيقع في المنطقة (B) وتأتي في الدرجة الثانية للاستخدام وتبلغ تكلفتها (30%) حسب تحديد القانون. أما التخصصات الباقية فتقع في المنطقة (C) وتمثل أكثر المجاميع والأقل في الاستخدام والأكثر في التكلفة بما يساوي (70%) حسب تحديد القانون ، ومن هنا يتبين حجم الخسارة القائمة في حركة الإعارة من خلال الاستخدام للمجاميع.

تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

أما ما يخص استطلاع آراء المستفيدين بخدمة الإعارة فجماعت على  
محاور متعددة:

### المحور الأول:

أسباب قلة ارتداد المستفيدين إلى قسم الإعارة.

جاء هذا المحور مسلطاً الضوء على آراء المستفيدين حول قلة الارتداد وفق  
النسب التالية:

### النسبة المئوية

### الأسباب

- 21.3 1. بعد المكتبة عن الكلية.
- 30.6 2. الاكتفاء بمكتبة الكلية.
- 2.66 3. يحجز الأستاذ كتباً محدودة ويضعها في مكتبة الكلية.
- 25.3 4. لا توفر المكتبة المركزية الكتب التي تحتاجها في مجال التخصص.
- 6.66 5. لا يوجهك الأستاذ إلى كتب تدعم الدراسة.
- 16.6 6. تعقيد نظام المكتبة من حيث وصولك إلى المتب أو أسلوب الإعارة وصعوبته.
- 16.6 7. تمضي وقتاً كثيراً للحصول على الكتاب.
- 7.33 8. لا تحتاج أصلاً لمكتبة لاعتقادك على الكتب المنهجية فقط.
- 9.33 9. لا تعرف كيفية استخدام الفهارس ولا يوجد توجيه وإرشاد.
- 11.3 10. تزامن الفترة المحددة للإعارة في المكتبة مع وقت المحاضرات.
- 8.66 11. سوء معاملة العاملين في المكتبة المركزي بالبلاد.
- 13.3 12. قلة أو محدودية الكتب العربية في موضوع اختصاصك.
- 8 13. لا أجد اللغة الإنكليزية وأغلب الكتب العلمية والتكنولوجية بهذه اللغة.
- 14.6 14. زخ المحاضرات وعدم توفير الوقت الكافي للذهاب إلى المكتبة.

إن أعلى نسبة تبلغ (30.6%) ~ (31%) موجهة نحو الاكتفاء بمكتبة الكلية وإن نسبة (25%) يرى أن المكتبة لا توفر له ما يحتاجه من الكتب. تأتي باقي الأسباب تبعاً وقلها ترتبط بحجز الاستاذ لبعض الكتب ووضوعها في مكتبة الكلية لذلك لا يحتاج الى الذهاب للمكتبة.

### المحور الثاني:

إثبتت آراء المستفيدين من خلال إجاباتهم ان نظام الإعارة القائم في المكتبة فيه جوانب غير مرضية وجوانب مرضية كما في الإجابات المثوية التالية:

كلا	نعم
%21.3	%25.6
%18.6	%50
%15.3	%51
%34.3	%28.6
%20.6	%46.6

1. فترة الإعارة من (9 صباحاً - 2 ظهراً).
2. سهولة النظام وعدم تعقيد.
3. أسلوب العاملين جيد.
4. تزامن وقت الإعارة مع وقت المحاضرات.
5. وجود رفوف مفتوحة تمكنك من الحصول على ما تحتاجه ومن هنا تبين أن أعلى نسبة لاقالة الرضا عن النظام هي لتزامن وقت الإعارة مع وقت المحاضرات وبنسبة (31%) في الوقت نفسه فإن الذين يرون أن النظام الخاص بخدمة الإعارة سهل وغير معقد بما يساوي (50%) وإن أسلوب العاملين جيد بما يساوي (51%).

## المحور الثالث:

مدى توفير الكتب في قسم الإعارة.

من خلال الإجابات أعلاه تبين ان (51%) يرى أن النسخ قليلة ( تلك المهياة للإعارة ) وان (41) يرى ان المكتبة لا توفر الكافية من الكتب التي يحتاجها الطلبة.

1. قلّة النسخ الموجودة والتي تم استعمالها من غيرك %51.3
2. عدم توفرها في المكتبة %40.6
3. وجود بطاقة تمثيلها وعدم توفير الكتب في المكتبة (فقدانها) %22
4. الفهارس غير منظمة وغير كافية للإرشاد عن وجود الكتب %12.6
5. تزييق الكتب %18.6
6. لا تحسن استخدام الفهارس %6.66
7. كتب في التجليد %7.33



#### المحور الرابع:

طرق التعرف بحدائة المعلومات.  
جاءت إجابات المستفيدين نحو ذلك بالآتي:

1. عن طريق الأستاند %73.3
2. لا تعرف إلا بطرق المصادفة %46
3. الإعلان عنها في لوحة الإعلانات %14.6
4. المكتبة تعلق أغلفة الكتب الحديثة %4
5. موظف المكتبة يجبرك مباشرة %6.66
6. عن طريق الموجود في الفهارس %16
7. عن طريق الموجود في الكتب على الرفوف المفتوحة %19.3
8. عن طريق إعداد بحث (search) من خلال الحاسب وإعطائك الجديد والقديم في اختصاصك. %1.33

يتبين من خلال الإجابات أعلاه ان الأستاند هو الوسيلة الأفضل في تعريف المستفيدين بالنتائج الفكري الحديث وبنسبة (73%) ، أما الرفوف المفتوحة فلهذا دورها في هذا المجال وبواقع (19%) وهذا يشير إلى ان المكتبة لها دور صغير في الإعلان عن خدمتها من خلال ما أشارت إليه الإجابات.

### النتائج

1. أثبتت الدراسة ضعف كفاءة خدمة الإعارة من خلال منحنى باريتو وقانون تحليل الأهمية النسبية لمتصف المخزون "A, B, C" الذي أثبت ان الفترة المتحققة في حركة الإعارة تبلغ مقدارها (70%) من المجموع باللغة العربية و(70%) للمجموع المستخدمة في اللغات الأجنبية.
2. ان أي تخصص موضوعي موجه نحو الاستخدام للتخصص الموضوعي (التاريخ والجغرافية والسير 900) وللتخصص الموضوعي (العلوم الاجتماعية 300) والمجموع باللغتين العربية والأجنبية.
3. أثبتت الدراسة ان من أهم أسباب قلة ارتداد المستفيدين الى قسم الإعارة خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة قساوينس الاكتفاء قائم بمكتبات الكليات ونسبة تبلغ (31%) وان المكتبة المركزية لا توفر الكتب التي يحتاجها المستفيدون في اختصاصاتهم وبنسبة تبلغ (25%) وكان لأسلوب الإعارة التأثير الواضح بنسبة (17%) أما الوقت المصروف للحصول على الكتاب فكان له ذات النسبة السابقة أي (71%) وكان لبعده المكتبة عن الكليات نسبة مقدارها (21%) وهناك (10) أسباب لها تأثيرها في خدمة الإعارة وكفائتها وردت في ثنايا البحث.
4. أكدت آراء المستفيدين ان سهولة نظام الإعارة وعدم تعقيده له أثره على الإعارة وبنسبة (50%) وأن فترة الإعارة من (9 صباحاً - 2 ظهراً) مناسبة للإعارة بنسبة (52.6%) بالوقت الذي أي أن هذا الوقت غير مناسب لتزامن مع وقت المحاضرات وبنسبة تبلغ (29%).
5. كان لأسلوب العاملين الجيدة أثره في خدمة الإعارة كما وضح المستفيدون ذلك من خلال استطلاع آرائهم وبنسبة مقدارها (50%).

تطبيق قانون باريتو في قياس كفاءة خدمة.....

6. أكد المستفيدون تفضيلهم لخدمة الإعارة الحارجية وبنسبة تبلغ (93.3%)  
فيما فضل الآخرون ونسبته (9.33%) ان خدمة الإعارة الداخلية هي  
الأفضل لهم.
7. جاءت الدراسة مؤكدة أن قلة النسخ الموجودة والتي تم إستعمالها من قبل  
آخريين له أثره في توفير الكتب للإستعارة من خلال استطلاع آراء  
المستفدين وبنسبة تبلغ (51%).
8. قلة توفر الكتب التي يحتاجها المستفيدون في المكتبة كان له أثره على  
خدمة الإعارة من خلال آراء المستفدين وواقع (41%) مرة وفي سؤال  
آخر (25%).
9. ان حركة خدمة تبادل الإعارة قائمة بشكل محدود بين المكتبة المركزية  
بجامعة قار يونس والجامعات الأخرى وهذا ما أشار إليه استطلاع آراء  
المستفدين وواقع (17%).
10. أكدت الدراسة ان هناك طرق متعددة تستخدم للتعرف على  
مصادر المعلومات الحديثة وأهم طريقة هي عن طريق الأستاذ وبنسبة  
تبلغ (73%) وكان للرفوف المفتوحة الأثر الأخر في هذا الاتجاه ونسبة  
(19%) والإعلان عن مصادر المرتبة في لوحة الإعلانات ونسبته  
(15%) أما التعرف بطريق الصدفة عن مصادر المعلومات فقد أشار الى  
ذلك (46%).

### التوصيات

1. ضرورة توفير المبالغ اللازمة من الميزانية لتطوير قسم الإعارة.
2. ضرورة توفير المصادر الحديثة والتعرف بها من خلال برنامج علاقات عامه تتكفل به المكتبة.
3. ضرورة تسهيل عملية الإعارة بالطرق الحديثة.
4. إمكانية الاشتراك في مجلات علمية عبر الإنترنت لضمان الحدائق والسرعة في الحصول على المعلومات.
5. اقتراح تبني التقنيات الحديثة التي تسهل البحث والوصول الى المعلومة ثم الحصول عليها بأقل وقت ممكن.
6. زيادة عدد النسخ الموجهة نحوها الطالبات.
7. ضرورة تجنب إعارة الكتب النادرة خارج المكتبة.
8. مساعدة الطلبة بالرجوع الى الكتب مباشرة ( الأرفف ) وليس في إحضار التصنيف وذلك لاحتمال عدم توضيح ما يحتويه الكتاب فسي بطلاقة التصنيف بصوره أدق؛
9. الاهتمام بعملية تجنيد الرسائل الجامعية " الماجستير " وإعارتها للطلبة في أسرع وقت.
10. استثمار حركة الإعارة بشكل افضل مما هو عليه لتقليل حجم الخسارة القائم بالواقع الراهن.