



جامعة الجيلاي بونعامة-خميس مليانة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علم المكتبات



السنة الأولى ماستر تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

السداسي الأول

محاضرات في مقياس:

## تقييم أنظمة المعلومات والتوثيق

إعداد الأستاذة:

صابور سعيدة

السنة الجامعية 2021-2022

## تمهيد:

إن الحاجة الملحة لإرضاء حاجة مجتمع المستعملين لخدمات المكتبات ومختلف مرافق المعلومات، وضعت القائمين عليها أمام ضرورة الاهتمام بتقويمها من أجل الوقوف على مواطن القوة والضعف فيها. ومع ازدياد الأعباء والتكاليف المالية، وبسبب تضاعف النفقات ودخول الاشتراكات والأوعية الحديثة ضمن العناصر المكونة للمجموعات المكتبية، أصبح لزاماً على المكتبات ومختلف مرافق المعلومات وأنظمتها اتخاذ كل الإجراءات التي من شأنها التوفيق بين الإمكانيات المتاحة لهذه المرافق والأهداف المسطرة من تحقيق نجاعة أكبر لها؛ وتعتبر عملية التقويم أداة مهمة وضرورية في تحقيق ذلك، لما تقدمه لنا من مناهج وأدوات توفر المعلومات المناسبة لمدراء المرافق والمكتبات تسهل عليهم عملية اتخاذ القرار المناسب، وإتباع الإجراءات الملائمة، واقتراح المبادرات الضرورية لتطوير الأداء، وبالتالي الوصول إلى تلبية حاجيات المستفيدين بفعالية (تحقيق أهداف النظام). ويعتبر التقويم أحد الأدوات الإستراتيجية الناجعة لمرافق المعلومات وقد عرفته المؤسسات.

بشكل عام بداية القرن العشرين حيث استخدم لاحتساب أداء العمل البشري ثم لدراسة تأثير السياسة التربوية ثم طور بعد ذلك ليستخدم في تحديث طرق الإدارة و التسيير كما ارتبط التقويم بأنظمة المعلومات نظراً للإهتمام الكبير من طرف أخصائي المعلومات لقياس رضا المستفيد على الخدمات المقدمة من طرف مرافق المعلومات خاصة بعد استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات.

**تعريف التقويم:** يرى البعض أن التقويم واحد من فروع البحث حيث يعنى بتطبيق المنهج العلمي لتحديد مدى نجاح الأداء عن طريق جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الإستراتيجيات المطروحة المناسبة لتحقيق المطلوب.

**لغة: قوم، يقوم، تقويم، قوم السلعة واستقامها معناه قدرها، القيمة هي ثمن الشيء بالتقويم.**

**التقويم: أصلح الشيء، قوم دراه، أزال عوجه**

القيمة النقدية هي الثمن، القيمة الاستعمالية الاستعادة منها، القيمة الفلسفية هي القيمة الجمالية

## اصطلاحا:

- العملية المخططة لتجميع واستغلال المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الفعالة.
- تقويم خدمات المعلومات هو دراسة مدى إمكانية هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستفيدين في مؤسسات المعلومات، يقوم بهذه العملية القائمين على هذه المؤسسات عن دراية ووعي بناء على التكلفة ومدى جودة الخدمة والزمن.

## أهدافه وأهميته:

- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة أو نظام المعلومات
- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المكلفة بتقديم الخدمات من أجل الوقوف على مدى استعدادها بغية تطوير أدائها والرفع من مستواها.

- ضروري جدا النجاح أي برنامج أو مؤسسة.

- يجمع البيانات والمعلومات الكافية والمناسبة لرسم السياسات ووضع الاستراتيجيات للوصول إلى تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة.

- يعتبر التقويم من بين المكونات الأساسية لأي إدارة كانت من أجل تسيير عقلاني للإمكانيات والموارد بكفاية وفعالية.

- يعتبر مهم جدا في حل المشكلات، فهو يعمل على جمع البيانات الدقيقة حولها، من ثم يمكن من اتخاذ القرارات المناسبة لحلها.

- التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتحسينها.

- التعرف على الحاجيات وتطوراتها من أجل تلبيتها.

- إعادة الاعتبار للخدمات المتاحة وتحسين استعمال الخدمات والأدوات المقدمة.

- التعرف على الوضع الراهن للخدمات وطرق تأديتها، والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة لها.

- تحديد موقع النظام من خلال المقارنة مع الأهداف المنجزة، أو بمقارنته مع الأنظمة الأخرى.

- التعرف على الانجازات والأهداف المحققة.

- تحديد الاحتياجات ومواطن العجز والقصور، معالجة المشاكل والصعوبات في طرق الأداء.

- تحسين وتطوير النظام.

**من خلال كل ما سبق يمكننا القول أن أهمية التقويم وأهدافه تكمن في أربعة عناصر رئيسية:**

: تشخيص الوضع الراهن ومعرفة كيفية أداء الخدمات، وما هي الأهداف والانجازات المحققة، وتحديد مواطن القصور والضعف وتحديد المشكلات.

2: جمع المعلومات الملائمة حول الخدمة أو النظام، لمساعدة المسؤولين على حسن اتخاذ القرار.

3: اقتراح الحلول الملائمة ومعالجة المشكلات.

4: تحسين أداء الخدمات وجودتها، وبلوغ أهداف النظام.

وأضاف لانكستر

- إظهار مستوى الإنجاز الذي تحققه الخدمة الآن فإذا ما أدخلت تغييرات فإنه يمكن قياس الأثر أو الناتج من خلال مقارنتها بنقطة البداية التي حددت من قبل
- تحديد المصادر المحتملة للإخفاق أو التردّي في الخدمة من منظور مستوى الأداء
- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في رفع ودعم مستوى الخدمة المكتبية

**مصادر التقويم:**

**1: معطيات مادية:** تتعلق بكل ما هو ملموس من إمكانيات وموارد: كتب، مساحة، ميزانية، نسبة الإعارة وكل ما يمكن صياغته بشكل مادي أو عددي. (التعبير الكمي)

**2: معطيات مغنوية:** يصعب قياسها وحسابها، ترتبط بأراء المستفيدين من النظام ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من طرفه، كما ترتبط بالمصادر الموالية:

**3: ديناميكية التنظيم الداخلي:**

تتمثل في المعلومات الخاصة بكفاءة الموظفين ونشاطهم على مستوى الخدمات المقدمة من طرف المكتبة والتحكم في طرق التسيير كما يضم تقويم نجاعة النظام وفعالية المصالح.

**4: العلاقة بين النظام (المكتبة) والجمهور (المستعمل):** الهدف من وجود نظام المعلومات هو تحقيق أهداف المستفيدين من خدماته، ولتقويم هذا النظام لا بد من معرفة مدى رضاهم عن خدماته وتلبية حاجياتهم، وهذا لا يتأتى إلا بدراسة هذا الجمهور ومعرفة خصوصياته وحاجياته، كما تسمح لنا هذه العلاقة بالحكم على مدى نوعية وجودة الخدمة المقدمة.

**5: أثر النظام على البيئة:**

يعتبر المجتمع عبارة عن بيئة النظام، لا بد أن يؤثر النظام على المحيط الموجود فيه، وكذلك مجموعة الأنظمة الموجودة في المجتمع، فهو لا ينشأ دون سبب أو هدف، بل يرغب في التأثير في المجتمع من خلال تثقيفه، تنميته، تطويره...، أو ما يعرف بسياسة التنمية الشاملة للمجتمع، أهمها الجانب الفكري والمعرفي الذي يحتاج كثيرا لأنظمة المعلومات، ويمكن تقويم أنظمة المعلومات من خلال قياس الأثر الذي تتركه في المجتمع.

**أنواع التقويم:**

**أولا: وفقا لعمق التقويم:**

**1: التقويم الشامل:** يهمنه تسيير النظام بصفة عامة، وتحقيق النتائج دون الدخول والوصول إلى العناصر الجزئية التي تتدخل في عدم تحقيق النجاعة، أو أسباب عدم تحقيق الأهداف.

**2: التقويم الجزئي:** على المستوى الجزئي من التقويم، الدراسة تشمل عنصر أو جزء واحد من النظام، أو مصلحة واحدة فقط دون غيرها من المصالح الأخرى، فيتم جمع المعلومات عن هذه المصلحة وإخضاعها للتحليل والتقويم لمعرفة فيما إذا كان هذا العنصر من النظام يؤدي ما عليه أم لا، وتحديد أسباب الفتور والعجز، لمعرفة العناصر المسؤولة عن الخلل بهدف معالجتها.

**ثانيا: وفقا لبيئة التقويم:**

**1: تقويم داخلي:** تقويم الخدمة داخل النظام (في بيئته الداخلة)

**2: تقويم خارجي:** تقوم الخدمة في خارج النظام (بيئته الخارجية)

**ثالثا: وفقا لزمن التقويم:**

**1: تقويم قبلي:** قبل تقديم الخدمة.

**2: تقويم آني:** أثناء تقديم الخدمة.

**3: تقويم بعدي:** بعد تقديم الخدمة.

## مستويات التقييم:

**1: تقييم العائد (الفائدة):** يتمثل في تحديد مدى بلوغ النظام لأهدافه وكفاءة الخدمة المكتبية لإشباع وتلبية رغبات الرواد حيث أن المستفيد يعتبر العنصر الأساسي الذي يحكم على فشل أو نجاح النظام.

**2: تقييم علاقة التكلفة بالفعالية:** علاقة الكلفة بالفعالية نتحدث هنا عن نمط التسيير بالجمع بين الاقتصاد والفعالية أي مدى كفاءة النظام من منظور التكاليف في تحقيق الأهداف.

### 3: تقييم علاقة التكلفة بالفائدة:

-تتمثل التكلفة في الوقت، العمل، الجهد المبذول، المال، المواد والأجهزة...، هذه التكلفة تقابلها نتائج، ويجب أن يكون تعادل بين النتائج والتكلفة. (أن لا تكون التكلفة أكبر من النتائج المحققة)

- النظام يسعى للتوفيق بين التكلفة والنتائج.

- هذا المستوى من التقييم يقوم على قياس مدى كفاية النظام وتحقيقه لأهدافه لكن من منظور التكاليف.

- فعالية التكلفة تكمن في تحقيق النجاعة والعائد بأثمان وتكلفة أقل، أما إذا كانت النجاعة تحقق بتكلفة عالية (أثمان باهضة) فإن ذلك يقلل من فعالية النظام.

- تتمثل فاعلية التكلفة في العلاقة العكسية بين النجاعة والتكلفة، فالاهتمام في هذا المستوى ينصب على ما إذا كانت قيمة الخدمة المقدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها.

في هذا المستوى يتم قياس مدى كفاية نظام المعلومات من منظور التكاليف في تحقيق الأهداف، ويمكن حسب لانكستر رفع مستوى فعالية التكلفة بطريقتين:

- المحافظة على مستوى الأداء ونوعية الخدمة المقدمة، مقابل التقليل من تكاليف تحقيق ذلك.
- الاحتفاظ بالتكاليف ثابتة، مع الرفع من مستوى الأداء ونوعية الخدمة المقدمة.

طرق التقييم: ينقسم التقييم إلى نوعين:

#### 1- الطرق الكمية يعتمد فيها على:

- الحجم الكلي للمجموعات يعتمد الباحث فيها على معايير عددية تصدرها مجموعات وجهات معينة(المنظمات والهيئات)تخص الحد الأدنى من الكتب التي يجب توفرها في كل مكتبة وتقوم بمقارنتها بما هو موجود في المكتبة التي تقوم بتقويم مصادرها
- الحجم الكلي للمجموعات وعلاقته بالمستفيدين حتى يتمكن من تحديد عدد الكتب المخصصة لكل مستفيد
- معدل النمو الجاري وهذا بحساب مصادر المعلومات(المقتنيات لكل سنة وتلك الكتب التي تضاف إلى قسم من أقسام التصنيف

- قياس التوازن النوعي هنا يقوم الباحث بتقدير حجم المجموعات وتوزيعها على أقام التصنيف والتأكد من وجود توازن نوعي بين الموضوعات المختلفة

**2- الطرق النوعية:** يتم عن طريق الفحص المباشر للمجموعات بواسطة أمناء المكتبات المتخصصين مع تسجيل إنطباعاتهم لهذا سميت بالطرق الإنطباعية أو النوعية ونجد فيها:

- استخدام قوائم الفحص أو القوائم المعيارية أو قوائم المكتبات الأخرى لضبط أوجه الإختلاف بينهم والقوائم المعيارية عبارة عن طرق نوعية تتم مقارنة قوائم خاصة بقوائم المكتبات.
- صلاحية المواد للتداول عن طريق معرفة رأي المستفيد من المجموعات المكتبية ومدى تلبيتها لحاجاته ورغباته
- فعالية المجموعة بتحليل إحصائيات الإعارة حتى نقف على المواد المطلوبة في كل نوع من أنواع المجموعات المكتبية مع تحديد النسب المئوية (نسب النوع المعار)

**منهجية التقييم:** يمر التقييم بنفس خطوات البحث العلمي غير أن الأدوات تختلف ومن خطواته ما يلي:

1- **الإحساس بالمشكلة:** يبدأ التقييم عند ظهور مشكلة معينة في النظام بالملاحظة لها ومن خلال العمل اليومي مثال اكتظاظ بنوك الإعارة

2- **تحديد الهدف ومجال التقييم:** أي تحديد الجزء الذي يحتاج للتقييم أي موطن المشكلة وحلها بتحديد مجموعة من الأهداف

3- **الدراسة الإستطلاعية:** وتعتبر من أهم مراحل عملية التقييم وبناءا على الدراسة يتم وضع خطة إستراتيجية يتم وفقها التقييم كما أن هذه المرحلة بمثابة التشخيص الأولي للدراسة إذ تقوم على جمع المعلومات حول المشكلة لتحديد المنهج والأدوات إضافة إلى العينة

4- **وضع برنامج التقييم:** بعد تحديد مشكلة النظام وبعد الدراسة الإستطلاعية المعمقة نضع برنامج بكل التفاصيل للدراسة التقييمية كالعاملين المكلفين، الإمكانيات المادية، الوقت، الصعوبات والحلول

5- **التنفيذ:** بعد وضع برنامج التقييم نشرع في التنفيذ بمعنى تطبيق التقييم بجمع المعلومات، تحليل النتائج و تفسيرها، التغيير أي وضع حلول جديدة للمشكلة

6- **إعادة النظر في مسار التقييم:** تعتبر عملية في حال عجز التقييم عن حل المشكلة إذ يجب إعادة النظر في العملية وفي حالة النجاح يجب تشمين النتائج من أجل تطويرها

**مقاربات التقييم:**

**التقويم الكمي:** الاعتماد على البيانات والمعلومات الكمية في التقويم.

**التقويم النوعي:** الاعتماد على البيانات والمعلومات النوعية في التقويم.

**مقاربة المنهج المقارن:** الاعتماد على المقارنة كمنهج للقيام بدراسة تقويمية من خلال المقارنة بين نظامين لمعرفة مستوى كل نظام، كما يمكن المقارنة بين نظام يعتبر نموذجي وآخر محل التقويم.

**مقاربة المستعملين:** تعتمد المقاربة على دراسة المستعملين، أي مدى إشباع النظام لحاجيات مستعمليه، وكلفة الوقت، مجانية الخدمة...

**التقويم عن طريق الإحصاء:** تستخدم الإحصائيات كثيرا في وصف أنظمة المعلومات، حيث تعتبر الأرقام أكثر دقة وموضوعية في عملية الوصف، ويمكن من خلالها تحديد تطور النظام خلال فترة من الزمن عن طريق مقارنة الأرقام بين فترتين من الزمن لمعرفة مثلا عدد الزيارات أو المستفيدين ومعرفة الزيادة أو النقصان فيهم.

أو في حالات العلاقة بين العناوين وعدد النسخ، فالعنوان المطلوب جدا والمتداول كثيرا بين المستفيدين يحتاج لنسخ أكثر من العنوان غير المطلوب بكثرة.

**القوائم النموذجية:** يتم إعدادها من طرف المختصين في مجال معين، ويجب على أنظمة المعلومات التقيد بها قدر المستطاع.

**التقويم عن طريق المواصفات:** تتمثل في معايير الجودة، وهي معطيات كمية ونوعية تصدر عن هيئات متخصصة مثل الإفلا IFLA والإيزو ISO، يمكن استعمالها في تقييم أنظمة المعلومات من خلال المقارنة بينهما ومعرفة مدى توافقهما، كلما زاد التوافق بين خدمات النظام والمواصفة أو المعيار كلما زادت نجاعة نظام المعلومات. من بين المواصفات نذكر: ISO11620 الخاصة بتقييم أداء المكتبات.

**المبادئ المنهجية للتقويم:** لماذا اخترت هذا المنهج؟

1: أن يكون المنهج المختار يسمح للباحث بالالتزام بالموضوعية والابتعاد عن الذاتية.

2: أن يكون المنهج غير مكلف وسهل الاستعمال.

3: أن لا يشكل عائق للسير الحسن للنظام.

4: أن يكون قابل للتطبيق والتنفيذ.

5: أن يكون مفهوما من طرف العاملين وخاصة القائمين على التقويم، وقابل للاستعمال من طرفهم.

6: الدقة والعمق: بأن لا يكون سطحي بل قادر على الغور في أعماق النظام.

**تقييم المجموعات المكتبية وطرقها:**

التقييم أحد جوانب تنمية المجموعات ويرتبط ارتباطا وثيقا بالتخطيط وانقاء المقتنيات وتنميتها وهو قياس أداء مقتنيات مكتبة ما ومدى فعاليتها قياسا باحتياجات المستفيدين وقد أشار Gorman وHowes إلى أن الإهتمام بتقييم المجموعات المكتبية ينطوي على مجموعة من الأهداف نلخصها فيما يلي:

- تدوين صورة دقيقة لمدى شمول المجموعات، عمقها ومدى الاستفادة منها
- وضع مؤشرا أو أساس يمكن عليه بناء عملية تنمية المجموعات
- المساعدة في وضع سياسية تنمية المجموعات
- التعرف على نقاط الضعف في المجموعات واقتراح سبل علاجها
- إقناع السلطات الإدارية العليا بوجود جهد عمل مقابل المطالبة بمزيد من المخصصات المالية

طرق تقييم المجموعات: هناك أكثر من طريقة يمكن اتباعها في تقييم المجموعات منها:

الطرق الكمية: وتتخلص في

- الحجم الكلي للمجموعات
- الحجم الكلي للمجموعات وعلاقته بعدد المستفيدين
- معدل النمو الجاري
- حجم المجموعات وتوزيعها على أقسام التصنيف لقياس التوازن النوعي بين الموضوعات
- الإنفاق على المجموعات

والطرق النوعية وتشتمل على:

- التقييم الموضوعي المباشر للمجموعات (الطرق الإنشائية)
- استخدام قوائم الفحص أو القوائم المعيارية أو قوائم المكتبات الأخرى والمقارنة بينها وبين مجموعة المكتبة
- حداثة المجموعات
- صلاحية المواد للتداول
- شمول و تكامل المجموعات
- فعالية استخدام المجموعات

وهناك من المتخصصين من أضاف الطرق التي تركز على المستفيدين وتتمثل في:

- اختبارات الإمداد بالوثائق
- اختبارات توافر الوثائق على الأرفف
- تحليل احصائيات المطالعة الداخلية

ويمكن تقييم المجموعات على ضوء واحد أو أكثر من مؤشرا ومتغير

- عدد المجلدات/عدد العناوين/عدد المجلدات أو العناوين لكل فرد في مجتمع المستفيدين/عدد العناوين أو المجلدات لكل من له حق الإستعارة/العلاقة بين عدد الطلبة وعدد الكتب/العلاقة بين رصيد المجموعات والإضافات والإعارات/متوسط عدد العناوين أو المجلدات المضافة سنويا خلال خمس سنوات/النسبة المئوية للزيادة في حجم المجموعات خلال عشر سنوات/مقدار ما ينفق سنويا على تنمية المجموعات/الزيادة السنوية في ميزانية الإقتناء/حداثة المجموعات/معدلات النمو في المجموعة/التوازن الموضوعي للمجموعات/... وهناك مجموعة من المعايير منها أسلوب النظرة الشاملة Conspectus

تقييم أداء العاملين: تسعى أي مؤسسة سواء كانت ضمن القطاع العام أو الخاص لتحقيق أهداف من خلال عناصر الإنتاج أو الخدمة(الموارد البشرية، رأس المال، العمليات، التكنولوجيا والمعلومات) ويعرف يودر تقييم الأداء بأنه عملية دورية منتظمة يقوم بممارستها مدير المكتبة من خلال جمع المعلومات عن الإنجازات الفعلية للعاملين معه خلال مدة معينة ومقارنتها بمعدلات الأداء



القياسية المعدة سلفا وهي فعالية تتطلب استخدام مهارات مختلفة من المدير لتطوير أداء الأفراد العاملين معه وتقييم الأداء نشاط إرهابي على أداء الأعمال وهو عملية تسعى الإدارة من خلالها تحديد نوعية العناصر البشرية وشكل أدائهم وهو الوسيلة الفعالة للحصول على الحقائق والبيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم أداء الموظفين في ممارسة مهامهم الوظيفية المناطة بهم.

وتهدف عملية تقييم الأداء بالنسبة للمورد البشري إلى ما يلي

- تطوير قابليات ومهارات العاملين
- تحديد المعوقات التي يواجهها الأداء الفعلي للعاملين
- الإتفاق على خطة تتضمن تحسين الأداء مستقبلا

أما بالنسبة للإدارة (المكتبة) تحقق الأهداف التالية

- توفير المعلومات عن أداء العاملين ومدى مساهمتهم في تحقيق أهدافها
- تحديد الموارد البشرية الذين يمكن ترقيتهم إلى مناصب أعلى والذين يمكن إحالتهم على التقاعد أو الإستغناء عنهم
- تحديد نوع ومستوى الحوافز الممنوحة للعاملين
- تحديد الإحتياجات التدريبية المستقبلية للمورد البشري بالمكتبة
- تقييم كفاءة الإدارة في القيام بواجباتها في مجال اختيار وتعيين وترقية العاملين بها

#### خطوات تقييم أداء العاملين بالمكتبات:

تبدأ عملية تقييم الأداء بتحديد معايير الأداء ومن ثم مناقشة التوقعات في الأداء مع الأفراد العاملين وبعد ذلك قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير الموضوعية وبعد ذلك يتم مناقشة التقييم مع الأفراد العاملين لاتخاذ الإجراءات الصحيحة إن لزم الأمر لذلك.

**1- تحديد معايير الأداء:** لبناء معايير لا بد من عملية تحليل العمل إذ تختلف مواصفات العمل وشروطه فالمعلومات المحصل عليها تساعد في بناء معيار مناسب للأداء الفعال

**2- نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين:** بعد تحديد المعايير اللازمة للأداء الفعال لا بد من توضيحها للأفراد العاملين لمعرفة وتوضيح ما يجب عمله وما المتوقع منهم بالإعتماد على الإتصال بنوعيه

**3- قياس الأداء:** وتكون هذه الخطوة بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي وتستعمل أربعة مصادر غالبا لهذا الغرض منها: التقارير الشفوية، ملاحظة الأفراد العاملين، التقارير الإحصائية، التقارير الشفوية والتقارير المكتوبة

**4- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:** مناقشة كل الجوانب الإيجابية والسلبية بين المقيم والمُقيم لتوضيح الجوانب المهمة التي لم يدركها خاصة الأكثر سلبية منها في أدائه

**5- الإجراءات الصحيحة:** وهي نوعين الأول مباشر وسريع إذ لا يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى ظهور الإنحرافات في الأداء وإنما فقط محاولة تعديل الأداء ليتطابق مع المعيار وهو تصحيح وقتي والنوع الثاني هو الإجراء التصحيحي الأساسي حيث يتم الكشف عن أسباب الإنحرافات وتحليلها.

**طرق قياس أداء العاملين في المكتبات:** هناك عدة طرق لقياس الأداء بالمكتبات و مراكز المعلومات نذكر منها الأكثر شيوعا

1- طريقة المقالة (التقرير): تعتمد هذه الطريقة على وصف أداء الفرد بطريقة كتابية على شكل مقالة أو تقرير و قد يكون التقرير وصفيا إنشائيا ومختصرا أو تفصيليا يشتمل على وصف الأعمال و المهام التي قام بها كل عامل ونقاط قوته وضعفه في العمل ورأي المقيم فيه ويختلف التقرير من مكتبة لأخرى

2- طريقة الترتيب: تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد ترتيبا تنازليا من الأفضل إلى الأسوأ من حيث أدائهم العام إذ يتم أولا اختيار الفرد الذي يحتل المرتبة الأولى في الأداء للوظائف الموكلة لهم.

3- طريقة القوائم: تعتمد هذه الطريقة في أبسط صورها على تصميم قائمة تشتمل على فقرات أو عبارات وصفية و أمام كل عبارة يوجد مربعان سجل على أحدهما كلمة نعم وعلى الآخر لا يقوم المقيم (المسؤول) بالتأشير على أي من هذين المربعين بما يتفق ووجه نظره نحو سلوك المرؤوس وتصرفاته و كفاءته في العمل ولدى الإنتهاء من التأشير على جميع ما هو وارد في القائمة تقوم الإدارة بتحديد قيمة كل إجابة مثال نعم تعادل نقطة 2 و لا 0 ثم تحسب النقاط للحصول على مجموع النقاط التي من خلالها يقيم الأداء

4- طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين: يتم بموجب هذه الطريقة تقسيم العاملين في إحدى مصالح المكتبة إلى مجموعات زوجية و يقوم كل مقيم بمقارنة أداء كل فرد مع الأفراد الموجودين في نفس المصلحة.

5- طريقة التوزيع الإحصائي: تعتمد هذه الطريقة على التوزيع الطبيعي أي المنحنى الطبيعي لمستوى الأداء أي الإعتماد على النسب المئوية عند احتساب كفاءة العاملين.

إن مسألة الموضوعية في التقييم نسبية رغم أهميتها وتخضع في الكثير من الأحيان إلى تدخل العامل الشخصي لدي المقيم في نظرتة نحو الفرد الذي يتم تقييمه.

**معايير تقييم أداء العاملين** ويحتوي تقييم الأداء على معايير تعمل على وصف الأداء وصفا جيدا، وتتمثل فيما يلي :

#### **معايير تصف الخصائص الشخصية للفرد:**

وهذه المعايير تنص على الصفات الشخصية الايجابية مثل الانتماء والولاء للمكتبة التي يعمل بها والتي يجب توافرها في الفرد أثناء قيامها بأداء مهام عمله، إذ تساعد هذه المزايا الشخصية على إتمام عمله المكلف به بنجاح وتميز. ومما لاشك فيه أن عملية تقييم المزايا أو الصفات الشخصية ليست سهلة بالنسبة للمكلف بعملية التقييم، إذ تتطلب منه متابعة شبه دائمة للفرد محل التقييم، كي يتمكن المقيم من تقييم هذه الصفات بشكل صحيح، والحكم الشخصي على هذه الصفات يكون سليما.

#### **معايير تصف السلوك الخاص بالفرد:**

يستطيع المقيم من خلال المتابعة المستمرة أن يحكم على أداء الفرد بشكل نسبي من خلال سلوكياته الايجابية مثل حفاظه على وقته ووقت زملائه، حب التعاون، علاقاته الاجتماعية بزملائه، الإقدام على العمل، والتفاني في العمل وغيرها من السلوكيات الايجابية أثناء أداءه لعمله.

## معايير تصف النتائج المتوقعة من أداء الفرد :

والمقصود بمعايير نتائج أداء الفرد المتوقعة هو ما تتطلع إليه المكتبة من نتائج من وراء أداء الفرد لعمله، وإمكانية قياس هذه النتائج من حيث الكم، التكلفة، العائد، الوقت، الجودة، وهذه المعايير تعد أكثر فعالية ودقة من المعايير السابقة في عملية تقييم أداء العاملين الذي يؤدي عملاً إنتاجياً ملموساً يمكن قياسه، ولكن هذه المعايير يصعب تطبيقها على الأعمال الإدارية غير الملموسة. ويضيف الهيئتي لمعايير تقييم الأداء

المعايير الكمية: وهي التي تعمل على قياس أداء الأفراد بطريقة كمية أي أنها تصلح لقياس الأداء الملموس للفرد.

معدلات الأداء: وتشير إلى قدرة العامل على أداء واجباته المحددة وحل ما يعترضه من مشاكل مهنية في سبيل تحقيق أهداف المكتبة.

- نتائج الأداء: رغم ما يتيح هذا المعيار من مرونة أثناء عملية التنفيذ، إلا أنه لا يخلو من بعض العيوب ومنها:

- أن تحديد النتائج المطلوبة وفهمها واستيعابها من قبل العاملين والمشرفين أمر مشكوك فيه.

- صعوبة قياس النتائج وتحولها إلى مقاييس كمية، إضافة إلى صعوبة حصر المتغيرات التي لها صلة بعملية الانجاز وتحديد آثارها. ويظل الاعتماد على أي من المعايير السابقة أمراً مثيراً للجدل بين الباحثين، وأحياناً لا يولي الرؤساء والمسؤولين اهتماماً بالإنجاز الحقيقي للعاملين، مما قد يقلل من مستوى في الأداء.

تقييم خدمات المعلومات: أشار لانكستر عام 1981م إلى أن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات بالتكلفة وفقاً لمعايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة التي يشعر المستفيد أنها مقبولة بالنسبة لعائده فالمستفيد يرى أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات يعتمد على مدى توافرها والسرعة في الحصول على المصدر المناسب وهناك مقياسان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في سؤالين:

1- هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلاً؟

2- ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه؟

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين، بينما المقياس الآخر فمن الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمية من البشر وأيضاً استخدام نوع من المقاييس المتدرجة لدلالة على مدى النجاح ومع هذا فإنه لا غنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على استرجاع المعلومات التي يطلبها المستفيدون من المكتبات ومراكز المعلومات.

وقد أورد المالكي والوردي عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي:

1- الرفض: وهو نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي ليس لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.

2- الانتقائية: وهي نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها وليست لها صلة بالموضوع.

3- النوعية والشمولية: وهي نسبة عدد الوثائق والتي لها صلة بالموضوع إلى مجموع الوثائق.

4- نسبة التغطية: وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.

5- الحداثة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستفيد التعرف عليها.

6- الوقت المطلوب للإجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة، وهذا يعد مؤشر هام فكلما كان الوقت قصيراً دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.

7- الجهد الذي يبذله المستفيد أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط.

وبالرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات هي:

1- الإستدعاء: المواد ذات الصلة بالموضوع التي تم استرجاعها+المواد ذات الصلة بالموضوع التي لم يتم استرجاعها

2- **التحقيق (الدقة):** وهي تعني استبعاد الوثائق غير صالحة، وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق بالآتي:

المواد ذات الصلة بالموضوع التي تم استرجاعها+المواد التي لا صلة لها بالموضوع وتم استرجاعها

مثال عدد الوثائق كلها 100 (المكانز)

المواد التي لها صلة بالموضوع وتم استرجاعها 60

المواد التي ليس لها صلة بالموضوع وتم استرجاعها

المواد التي تم استرجاعها 80

60 لها علاقة بالموضوع

20 ليس لها علاقة بالموضوع

تم استرجاعها  $100 \times 20 + 60 / 60$

$75\% = 100 \times 80 / 60$

3- **جهد المستفيد:** يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت أثناء عملية البحث، أما

البحث المفوض فيقاس على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في التفاوض حول الطلب مع النظام وأيضاً مقدار الوقت اللازم

للتحقق من الوثائق المتصلة بالموضوع ويرتبط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقيق. من خلال الانتظار لاستخدام نظام البحث

بالإتصال المباشر أو غيره من الأنظمة

4- **زمن الاستجابة:** وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث، أما البحث

غير المفوض فهو الوقت المستند في إجراء البحث فعلاً. ويعد أيضاً مقياس لجهد المستفيد.

**تقييم الفهرس:** غالبية دراسات استخدام الفهرس تدخل في إطار الفئات التي يلاحظ استخدامها للفهرس سواء التقليدي أو

المتاح على الخط من خلال الحصول على تفاصيل مفيدة عن كيفية استخدام الفهرس من خلال المستفيد نفسه ويمكن توظيف

الإستبيانات المطبوعة لهذا الغرض ولكن المقابلات تعطي أفضل النتائج وتكون مع المستفيد.

1- عند مغادرته للفهرس

2- عند اقترابه من الفهرس قبل أن يبدأ البحث

3- قبل وبعد استخدام الفهرس

4- أثناء استخدام الفهرس

• قياس استخدام الفهرس من ناحية الفعالية

• النظر في المعطيات في عدد المستفيدين الذين يستخدمون الفهرس وهنا يكون تقويم كمي ثم نقيس نسبة الإستخدام

(عدد المستخدمين و عدد المسجلين)/فترة الإستخدام/أيام الإستخدام ما يساعد على اتخاذ مجموعة من القرارات

• الزيادة في عدد الطرقيات(حواسيب البحث)

• قياس استخدام فعالية الفهرس ونقصد بها نجاح واجهة البحث أو اخفاقها وتحديد حالات الإخفاق والأسباب الحقيقية

لذلك

• تحليل الإستشهادات المرجعية من خلال تحليل استمارة الإعارة

• مراقبة الفهارس خاصة الفهرس البطاقي

• تموقع أخصائي المراجع في حجر الفهارس لمراقبة كيفية بحث المستفيدين داخل الفهرس وتوجيههم

والغالبية العظمى من بحوث الفهارس تجري لغرضين أو أحدهما

• لتحديد ما إذا كان لدى المكتبة كتاب معين أو مادة أخرى وهو ما يعرف بالبحث عن مادة معلومة والمفترض أن يكون

للمستفيد بيانات عن المؤلف أو العنوان أو كلاهما

• إما لتحديد ما لدى المكتبة من مواد تعالج موضوعاً معيناً أي البحث بالموضوع.