

جامعة الجبالي بونعامة-خميس مليانة-

قسم العلوم الإنسانية والإجتماعية

شعبة علم المكتبات

L3(مكتبات) تقييم أنظمة المعلومات

الاستاذة : افري

محاضرة تقييم أنظمة المعلومات

تمهيد :

إن الحاجة الملحة لإرضاء مجتمع المستفيدين من خدمات المكتبات والمعلومات، وضعت القائمين عليها، أمام ضرورة الإهتمام والوقوف على مواقف القوة والضعف فيها. ومع إزدياد الأعباء المالية المترتبة على تضاعف النفقات ودخول الأوعية الحديثة ضمن العناصر المكونة لمجموعات المكتبات، أصبح لزاما إتخاذ كل الإجراءات التي من شأنها التوثيق بين الإمكانيات المتاحة والاهداف المسطرة لتحقيق نجاعة أنظمة المعلومات، وفي هذا الإطار تدخل عملية التقييم التي تعتبر أداة ضرورية في ما تتيحه من مناهج وأدوات تقدم المعلومات المناسبة لأصحاب القرار داخل أنظمة المعلومات لإتخاذ المبادرة الملائمة لتحسين الأداء، وبالتالي الوصول إلى الإجابة عن كل حاجيات المستفيدين.

1- تعريف التقييم : لاشك أن هناك العديد من التعاريف للتقييم، فهناك من يرى أنها "

العملية المخططة لتجميع وإستعمال المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات الفعالة ".
أما البعض يرى أن : تقييم خدمات المعلومات هو دراسة لمدى إمكانية هذه الخدمات على تلبية إحتياجات المستفيدين منها.

أما البعض الآخر : فيرى أن التقييم أحد فروع البحث يهدف إلى تحديد مدى نجاح الأداء داخل نظام المعلومات، كما أنه يعمل على جمع البيانات الضرورية لإختيار الإستراتيجيات الأقرب لتحقيق النتائج الموجودة وهو : أيضا أحد المكونات الأساسية للإدارة التي تساعد على تخصيص الموارد بفعالية أكثر.

2- أهداف التقييم : إن الهدف من أي خدمة مكتبية هو إرضاء المستفيدين، وبالتالي

يمكن حصر أهداف هذه العملية في العناصر التالية :

- فحص الوضع الراهن في الخدمة المكتبية لهدف رفع وتطوير مستواها.

- التعرف على حجم الإنجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها من ثم تحديد الإحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.

- وضع تخطيط مستقبلي من شأنه الرفع والدعم لمستوى الخدمة المكتبية.

- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات والمجموعات وتقويمها.

- تقييم أداء العاملين بالمكتبة أو نظام معلومات أو مركز المعلومات الذين يقدمون الخدمة المكتبية.

- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المكلفة بتقديم الخدمة المكتبية لهدف رفع وتطوير مستواها.

3- معايير التقييم :

يرى لونكستر أن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم عنها وفق مقياس التكلفة، الوقت والنوعية وعليه فالخدمة يجب أن تقدم بتكلفة تشعر المستفيد أنها متاحة له وفق إمكانياته، مع العلم أنه يرى أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات ومدى توافرها والسهولة في الحصول على المصدر المناسب عوامل رئيسية تؤثر في عملية الإختيار، حيث عدم الإكتفاء بالبيانات البليوغرافية، بل لابد من توفير الوثيقة كاملة.

4- مستويات التقييم : هناك مستويات لتقييم خدمات المعلومات وهي :

1- تقييم الفعالية : يتمثل هذا المستوى في قياس مدى كفاءة الخدمة المقدمة في تلبية حاجات المستفيدين وتشتمل على :

أ-معايير التكلفة : وهي معايير الكلفة المالية بالنسبة للمستفيد والجهد المبذول في التعلم في كيفية الإفادة من الخدمات المقدمة واسترجاع الوثائق.

ب- معايير الوقت : تتمثل في المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات الببليوغرافية وأيضا بين تقديم السؤال، وإسترجاع الوثائق بالإضافة إلى الوقت الذي يقضيه المستفيد إنتظارا لدوره في الحصول على المعلومات التي يحتاجها.

ج- معايير الجودة : وتشمل على العناصر التالية : شمولية التغطية، الجودة والحدثة، صحة المعلومات.

2- تقييم فعالية التكلفة :

وهنا نقيس مدى كفاية نظام المعلومات من منظور التكاليف لتحقيق أغراضه ويرى لونكستر أنه من الممكن الإرتفاع بمستوى فعالية التكلفة بطريقتين :

- المحافظة على مستوى الأداء الحالي مع خفض تكلفة تحقيق هذا المستوى.

- الإحتفاظ بالتكاليف الثابتة، مع الإرتفاع بمستوى الأداء.

3- تقويم العائد : وهنا البحث عن الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة خدمة المعلومات.

4- عائد التكلفة : وهنا نهتم بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها.

5- خطوات التقييم : تشمل العملية التقييمية الخطوات التالية :

- تحديد مجال التقييم : وهنا لابد من طرح مجموعة من الأسئلة، للإجابة عنها تتعلق بكفاءة النظام بوجه عام وصلاحية الخطط الخاصة بترقية الإنتاج الفكري وتكشيفه ولغته والبحث... الخ.

- وضع برامج التقييم : تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية لجمع البيانات اللازمة للإجابة على الأسئلة المطروحة في مجال التقييم.

- تمثيل التقييم : وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات لتنفيذ العملية التقييمية.

- تحليل البيانات وتفسيرها : في هذه الخطوة يقوم المسؤول على التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تسمح باستغلالها للإجابة على الاسئلة المطروحة ثم تقديم التوصيات الخاصة للإرتقاء بمستوى أداء الخدمات.

- تعديل الخدمات : وفي هذه الخطوة يتم تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناءا على نتائج التقييم لتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين.

تقييم الفهارس

إن فهرس المكتبة هو مفتاح الوصول إلى محتواها، إذ من خلاله تعرف إن كانت تملك الوثيقة التي تطلبها أم لا وإزداد الإهتمام بدراسة استخدام الفهارس، للأسباب التالية :

1- الإهتمام بتقويم خدمات المكتبات بوجه عام من طرف أخصائي المكتبات.

2- معرفة مدى تأدية الفهرس لوظائفه.

3- معرفة أوجه النقص الموجودة بالفهرس.

4- التحول من استخدام الفهرس التقليدي إلى الفهرس الآلي على الخط المباشر.

وتجرى غالبية البحوث في الفهارس لأحد السببين أو الهدفين :

أولاً : لتحديد ما إذا كان لدى المكتبة أو مركز المعلومات، مادة المعلومة، والتي من المفترض أن يمتلك المستفيد معلومات عنها (كالمؤلف والعنوان....الخ).

ثانياً : لتحديد ما لدى المكتبة من وثائق تعالج موضوعاً ما.

ويمكن تلخيص تقويم استخدام الفهرس في ما يلي :

1- **قياس حجم استخدام الفهرس** : أول خطوة في هذا المجال عدد المستفيدين الذين يستخدمون هذا الفهرس، وفترات هذا الاستخدام، مما يتيح التخطيط لتوفير المساعدة المرجعية والإرشادية، المرتبطة بهذا الاستخدام (عدد الطرقيات المطلوبة لمواجهة أوقات الذروة في الطلب على البحث الحاسوبي)، عدد أجهزة قراءة المصغرات الفيديوية، عدد النسخ اللازمة من الفهرس المطبوع).

2- **قياس فعالية استخدام الفهرس** : هناك العديد من الأساليب لقياس فعالية استخدام الفهرس، نذكر منها :

* الدراسة المسحية لرواد المكتبة أو مركز المعلومات من خلال الإستبيان أو المقابلة.

* تحليل سجلات التعامل مع الحاسوب : فالفهرس على الخط المباشر مبرمج لتسجيل كل معاملة حاسوبية على قرص أو شريط حاسوبي، وبالتالي فمن يقوم بالعملية التقويمية، عليه استعراض المعلومات وتحديد الحقائق المرتبطة بها (تاريخ ومكان المعاملة، مدة المعاملة، عدد أنواع البحوث التي أجريت، عدد العمليات التي أنجزها كل مستفيد، عدد الإسترجاعات، عدد الأخطاء التي ارتكبت...الخ).

* إجراء تجارب مضبوطة لاستخدام الفهرس، للوقوف على الأخطاء التي يقع فيها رواد المكتبة.

تقييم المقتنيات

حضيت المجموعات والمقتنيات بالتقييم على مر السنين للأسباب التالية :

1- أهميتها الواضحة بالنسبة لأنشطة المكتبات ومراكز المعلومات، ودورها في تحقيق أهدافها.

2- إعتبار المقتنيات شيئاً ملموساً عكس الخدمات الأخرى المرتبطة بمدى الانتفاع بها.

3- نظراً للامكانيات المالية المتناقصة يضطر أمناء المكتبات ومراكز المعلومات بالاقصاء على إقتناء أفضل المواد بالنسبة للمستفيدين، وفق المقولة إن الكتب للإستخدام عوض الكتب للتجميع، وقد نركز على الإفادة من المجموعة والمستفيدين منها. ويكون تقييم المجموعات فعالاً لما يأخذ بعين الإعتبار أهداف ووظائف المكتبة أو نظام المعلومات التي تنتمي إليها وهي قاسم مشترك بين كل الطرق والأساليب الخاصة بتقييم المجموعات، ولا يوجد أسلوب واحد يعد أفضل لتقويم المجموعات، بل الأفضل من يتناسب مع حجم المكتبة ونوعها وطبيعة المستفيدين منها.

* أساليب تقييم المجموعات :

1- أسلوب دراسة المجموعات من مراجعة المقتنيات، تجديدها وتحديثها، حجمها، أنواعها وذلك لإيجاد الإجابات على تساؤلات المستفيدين.

2- أسلوب الإستفادة من الوثائق : بمعنى هل الوثائق الموجودة في المكتبة تفيد المستفيد وتتوافق مع إهتماماته، وهل هي تمتاز بالحدائثة والتنوع ؟.

* طرق تقييم المجموعات :

- 1- قيام اشخاص من خارج نظام المعلومات أو خبراء لتقويم المجموعات وإعطاء آرائهم عن مدى ملائمتها.
- 2- مقارنة المقتنيات بالقوائم الببليوغرافية المعيارية في المجال الموضوعي.
- 3- مقارنة المقتنيات بالاستشهادات المرجعية للباحثين من خلال الإستشهاد.
- 4- مقارنة حجم المجموعات ونسبة نموها بالمعايير الكمية الصادرة عن مختلف الهيئات والتي تحدد الحجم الأمثل لاستفادة المستفيدين.
- 5- تحديد حجم المقتنيات في المؤسسات التعليمية ومقارنتها بأهميتها داخل المنهج الدراسي.
- 6- تقدير شمول وعمق المجموعات كلما ارتفع المستوى كلما وجب التعمق في الوثائق.

تقييم جودة المعلومات في المواقع الإلكترونية

في الواقع لا توجد هناك صيغ نهائية لقياس جودة المعلومات إنما يوجد نوع من الإجماع حول بعض خصائص المعلومات إذ يمكن أن نتكلم عن معلومات صحيحة أو خاطئة، حديثة أو قديمة، عامة، واضحة أو غامضة.... الخ.

وهذه الخصائص مجمعة ومترجمة إلى معايير هي التي تحدد جودة المعلومات. ومن هذا المنطلق نحاول أن نتطرق إلى مجموعة من المعايير التي نراها كفيلة بمساعدة مستعملي المواقع الإلكترونية للتمييز بين المعلومات المختلفة للتمكن من انتقاء أفضلها وأنسبها لحاجة المستفيد منها وهي كالتالي :

1- القيمة الإستعمالية : بغض النظر عن شكل الوعاء أو المصدر أو النوع فإن الغاية من المعلومات هو الإستعمال وبالتالي لا قيمة ولا معنى للمعلومة إلا في حدود استجابتها الجزئية أو الكلية لحاجة المستفيد منها. وعلى هذا الأساس ينبغي عند تصميم المواقع الإلكترونية مهما كان نوعها أن يهتم صاحبها بجمهور المستفيدين من هذا الموقع لضبط محتوى المعلومات الواردة فيه حسب حاجيات الجمهور المعني.

2- أصالة المادة : لاقيمة لموقع يحتوي على معلومات سيق نشرها في مصادر أخرى باعتبار أن التطور يتوقف على مدى التجديد والإضافة في المعلومات وفي المعارف بشكل تراكمي ومستمر عبر الزمن، والمستعمل تشده تلك المواقع التي تضيف إلى رصيده من المعلومات والمعارف شيئاً جديداً بإمكانه أن يؤثر على تطوير مجال اهتمامه.

3- الدقة : إن المعلومات الدقيقة توفر للقارئ الكثير من الجهد والوقت وإستعمالها يوصل إلى نتائج وأحكام لا مجال فيها للتأويل.

4- الصحة : إن التمييز بين المعلومات الصحيحة والخاطئة عملية إنتقائية تعتمد أساسا على عامل التخصص كما يمكن أيضا الإستعانة ببعض المؤشرات الأخرى كالتجربة ونسبة الإستعمال.

5- التحديث : إن المعلومات تخضع لظاهرة التعطل أو التقادم عبر الزمن وكلما تقادمت المعلومات وبخاصة العلمية والتقنية كلما قلت قيمتها الإستعمالية وبالتالي ظهرت الحاجة إلى إستبدالها بمعلومات حديثة.

6- التغطية : من المهم جدا أن تكون المعلومات ملمة لكل جوانب الموضوع المدروس أما في حالة ما إذا كانت التغطية جزئية فهذا يستدعي من المستفيد أبحاث أخرى للحصول على بقية المعلومات التي يحتاج إليها وهذا على حساب وقت المستفيد.

7- الصلة بالموضوع : إن العلاقة بين المعلومات وموضوع البحث أو الدراسة تحددتها الصلة الوثيقة ومدى تطابق هذه المعلومات مع حاجيات المستفيد منها وكلما زادت هذه الصلة زادت قيمة المعلومات.

8- المصادقية : إن المعلومات المتداولة عبر شبكة الأنترنت لا تخضع لأي ضابط وبالتالي يمكن لأي شخص أن ينشر في أي موضوع وفي أي وقت وفي أي مكان، وعلى هذا الأساس يجب على صاحب الموقع أن يوضح مجموعة من العلامات أو الإشارات الخاصة بصاحب الموقع ومنها :

- تقديم المؤسسة أو الهيئة التي ينتمي إليها، السيرة الذاتية للشخص أو المؤسسة، مصادر المعلومات ... الخ

9- الجدارة : يحدد هذا المعيار إذا كانت المعلومات يمكن الإعتماد عليها لإيجاد حل لمشكلة معينة علما أن المعلومات في شبكة الأنترنت كثيرة ومتنوعة فمنها ما يستعمل للإعلام أو الإقناع أو الدعاية أو الإشهار ... الخ.

10- الموضوعية : لأسباب نفعية، إقتصادية أو نفسية فإن كثير من المواقع الإلكترونية تعرض معلومات يطغى عليها الجانب الذاتي، لهذا ينبغي توخي الحذر عند زيارة هذه المواقع تحريا للموضوعية التي تعتبر أساس جودة المعلومات المستعملة.

وفي الأخير يمكن القول أنه إذا كانت هذه المعايير كفيلة لتحديد جودة المعلومات الإلكترونية فإن مسألة تطبيقها يبقى إشكالا قائما وخاصة بالنسبة للكثير من زوار المواقع الإلكترونية الذين لا يملكون المعارف الكافية التي تؤهلهم لانتقاء أفضل المعلومات وأجودها. وهنا يأتي دور الوسطاء من مكاتبين ومعلوماتيين الذين تقع على عاتقهم مسؤولية التفكير في إيجاد الحلول المناسبة للتحكم في مسألة جودة المعلومات الإلكترونية.

تقييم إيصال الوثائق

إن الحديث عن عملية إيصال الوثائق داخل المكتبة أو نظام المعلومات، يدفعنا إلى الكلام عن مدى نجاح المستفيد في الحصول على ما يحتاجه من معلومات من خلال الوثائق المتوفرة ومدى إتاحتها له، ولهذا من الضروري الحديث عن العوامل التي تؤثر في إيصال الوثائق إلى المستفيد والملخصة في مايلي:

- 1- الخصائص الذاتية للمستفيد : كذكائه، وخبرته في إستخدام الفهرس، ودقة المعلومات التي لديه حول ما يبحث عنه كإسم المؤلف وصحة حروفه الهجائية وصحة العنوان.
- 2- حجم الفهرس وجودته : كلما كان الحجم كبيرا إزدادت صعوبة البحث فيه وإزدادت ضرورة توفر المعلومات الصحيحة والدقيقة، حيث تعتبر جودة الفهرسة عاملا مهما لتيسير الوصول إلى المواد المطلوبة من طرف المستفيد بما توفره من دقة في الوصف وصحة في المداخل.
- 3- المساعدة من قبل العاملين في المكتبة ومراكز المعلومات : يجب أن يكون العاملون مهياًون لمساعدة المستفيد الذي يجد صعوبة في إستخدام أو الوصول إلى الوثيقة على الرفوف.

* مؤشرات النجاعة للمكتبات وأنظمة المعلومات :

إن مؤشرات النجاعة ليس عدد المجلدات المقتناة من طرف نظام المعلومات أو عدد الإعارات المنجزة، بل نسبة المراجع الموجودة ب الفهارس وتوفير الوثائق، ومدة الإجابة وطريقة الوصول إلى نظام المعلومات، وتستعمل مؤشرات النجاعة كأدوات لتقويم نوعية وفعالية الخدمات المقدمة من طرف نظام معلوماتي وثائقي.

وقد تستعمل في إطار ذاتي داخل نفس النظام خلال فترة معينة، وقد حددت المواصفة iso11620 الصادرة سنة 1997 (ط.2، 2003) المتعلقة بمؤشرات النجاعة للمكتبات قائمة لها، حسب الأنشطة والخدمات المقدمة من طرف المكتبات.

تقييم أداء العاملين

1- مفهوم تقييم أداء العاملين : هي العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجرى مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالإستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم.

كما يمكن تعريفها أيضا :بأنها قياس مدى قيام العاملين بالوظائف الموجهة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الإستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور.

2- خطوات تقييم الأداء والمعايير المستخدمة فيه :

-تحديد معايير الأداء : ويقصد بها الأساس الذي ينسب إليه أداء الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه، أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا، وأن تحديد هذه المعايير أم ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الإعتبار لتطوير الأداء.

* نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين : بعد تحديد المعايير اللازمة للأداء الفعال لابد من توضيحها للأفراد العاملين، لمعرفة وتوضيح مايجب أن يعملوا، وماذا يتوقع منهم، ومن

الأفضل أن تكون عملية الإتصال ذات إتجاهين : أن يتم نقل المعلومات من الرئيس إلى مرؤوسيه، مناقشتها معا والتأكد من فهمها، ثم أن تكون هناك تغذية عكسية من المرؤوس إلى رئيسهم لغرض الإستفهام حول الجوانب غير الواضحة لديهم.

3- قياس الأداء : وتكون هذه الخطوة بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي، وهناك 4 مصادر معلومات غالبا ما تستخدم للأداء الفعلي : وهي ملاحظة الأفراد العاملين، التقارير الإحصائية، التقارير الشفوية، التقارير المكتوبة.

4- مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري : وهي ضرورية لمعرفة والكشف عن الإنحرافات بين الأداء المعياري والأداء الفعلي ومن الأمور المهمة في هذه الخطوة هي إمكانية المقيم في الوصول إلى نتيجة حقيقة وصادقة تعكس الأداء الفعلي للفرد العامل، وقناعة الفرد العامل بهذه النتيجة، حيث أن نتائج التقييم التي يستلمها الأفراد تؤثر بدرجة كبيرة على روحهم المعنوية وعلى تواصلهم بالأداء المستقبلي.

5- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين : لا يكفي أن يعرف الأفراد العاملين نتائج عملية تقييم الأداء، بل إنه من الضروري أن تكون هناك مناقشة لكافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم و المشرف المباشر لتوضيح بعض الجوانب المهمة التي قد لا يدركها العامل، وبصورة خاصة الجوانب السلبية في أدائه.

6- الإجراءات التصحيحية : أي البحث عن أسباب وكيفية حصول الإنحرافات أي تحليل الإنحرافات بكافة أبعادها للوصول إلى السبب الرئيسي وراء ذلك.

تقييم الخدمة المرجعية

تنقسم الخدمة المرجعية إلى خدمة مباشرة وغير مباشرة. فالخدمة المباشرة تتمثل في مساعدة شخصية يقدمها أعضاء فريق الخدمة المكتبية للمستفيدين في سعيهم للحصول على معلومات معينة، وكثير من هذه المساعدة ينطوي على الإجابة على أسئلة إما عبر الهاتف، أو بحضور المستفيد شخصيا، أو بالبريد.

أما الخدمة غير مباشرة تتمثل في إعداد الأدوات الفنية كالفهارس والبيبليوغرافيات لتطوير سبل الوصول إلى المجموعات الوعائية، اختيار وطلب الأوعية، القيام بإجراءات الإعارة بين المكتبات.

إن لتقييم الخدمة المرجعية، فإن الإجراء الأول يبدأ بصياغة المستفيد سؤالا أو إستفسارا ثم يطلب من إختصاصي المكتبة مساعدته، حيث المستفيد غالبا، لا يوفق في التعبير عن حاجته الحقيقية إلى المعلومات، ولهذا المكتبي يقوم بالإختيار والبحث النظامي في أدوات محددة يحتمل أن تحتوي على الإجابة المطلوبة، كما يمكن أن تتطلب عملية البحث تحديد المصطلحات الموضوعية المناسبة، أو الحكم على صلاحية البيانات البيبليوغرافية، وأخيرا يقوم المكتبي بمراجعة الإجابة مع المستفيد لمعرفة ما إذا كان راضيا عن المعلومات التي تلقاها، وفي حالة عدم رضاه عن الإجابة فإنه يبدأ العملية من جديد.

تسمح عملية تقييم الخدمة المرجعية بتحديد اسباب إخفاق القسم في الإجابة على بعض الأسئلة، وهذا ينطوي على إجراء تحليل بهدف الوصول إلى اسباب معالجة أسئلة معينة دون غيرها من الأسئلة، ولماذا وجدت إجابات على بعض الأسئلة دون غيرها، ولماذا أجب على بعض الأسئلة بسرعة أكثر من غيرها.

يوجد بعض المستفيدين لا يطلبون من إختصاصي المكتبات مساعدتهم عندما يكون لديهم أسئلة تحتاج إلى مساعدتهم عندما يكون لديهم أسئلة تحتاج إلى إجابات، أو أن السؤال كان

بسيطا جدا، أو أنهم لم يكونوا راضيين عن الإنطباع الذي تكون لديهم عن احد اختصاصي المكتبات أو عن الخدمات التي قدمها فيما مضى.

ومن الأسباب الأخرى وجود التنافس المتزايد على تلقي خدمة من كل إختصاصي المكتبات. وهذا يؤدي إلى ظهور صفوف إنتظار عند المصلحة المسؤولة على تقديم الخدمة المرجعية الأمر الذي يمنع المرتادين من توجيه أسئلة مرجعية.

كما يمكن للمكتبي الذي يعمل في مصلحة تقديم الخدمة المرجعية يذهب إلى مصالح أخرى للعمل عند الضرورة وهذا ما يؤدي إلى عدم الإجابة على الأسئلة.

ويقتضي إجراء تقييم الخدمات المرجعية :

- تسجيل جميع الأسئلة المرجعية عند تقديمها
- تدوين الأسئلة المستبعدة وتصنيف أسباب الإستبعاد
- تسجيل عدد الأسئلة المتلقاة خلال فترة زمنية معينة.
- تسجيل متوسط مقدار الوقت المطلوب للإجابة على سؤال مرجعي.

أ.إفري /بالتوفيق

