تقييم المجموعات المكتبية وطرقها:

التقييم أحد جوانب تنمية المجموعات ويرتبط ارتباطا وثيقا بالتخطيط وانتقاء 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 الإفادة 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: وتتلخص 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 الإنطباعية)
- 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/حادثة 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 سلفاً 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 أدائها 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 مستقبلاً
- 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

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 الأخر 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- الإنشائية: 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

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

60 لها علاقة بالموضوع $60 / 80 \times 100 = 75\%$

20 ليس لها علاقة بالموضوع

- 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 بالاتصال 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 الطرفيات(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 موضوعا معيناً أي البحث بالموضوع.

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 والمقيم 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 أن 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 ووجهن 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 ويقوم كل مقيم بمقارنة أداء كل فرد مع الأفراد الموجودين في نفس المصلحة.

5- طريقة التوزيع الإيجاري: 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 لدى المقيم في نظرته 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 عملا إنتاجيا ملموسا يمكن قياسه، ولكن هذه المعايير يصعب تطبيقها على الأعمال الإدارية غير الملموسة.

ويضيف الهيتي 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 وتحويلها إلى مقاييس كمية، إضافة إلى صعوبة حصر المتغيرات التي لها صلة بعملية الانجاز وتحديد آثارها.

ويظل الاعتماد على أي من المعايير السابقة أمرا مثيرا للجدل بين الباحثين، وأحيانا لا يولي الرؤساء والمسؤولين اهتماما بالإنجاز

الحقيقي للعاملين، مما قد يقلل من مستوى في الأداء.