

قياسات أداء خدمات المكتبات

ومعايير تقييمها

موضي بنت إبراهيم الديبان

محاضرة في قسم المكتبات والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم. ويعتبر القياس إحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن التقييم أعم وأشمل من القياس (تمرز، 1408هـ) فالقياس Measurement : تقدير الأشياء والمستويات سواء خدمات ، مستفيدون، تقنية تقديرًا كميًا. فالقياس في أضيق معنى له من التقييم هو (جمع معلومات كمية عن الموضوع المراد قياسه).

هناك عدة عوامل تؤثر

بالقياس من أهمها:

- 1 - طبيعة الأشياء المراد قياسها: فهناك أشياء يمكن قياسها بطريقة مباشرة في المكتبات ومراكز المعلومات مثل خدمات الإعارة الخارجية، وهناك أشياء من الصعوبة قياسها مثل كمية الإعارة الداخلية.
- 2 - كفاءة القائمين على القياس: ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي ووضوح الرؤية أمامهم بالنسبة لأهداف عملية القياس.
- 3 - أساليب القياس المستخدمة: هل هي أساليب كمية أم نوعية. فالأساليب الكمية أكثر دقة ووضوحاً لأنها تعتمد على الحقائق والأرقام. مثل الإحصاءات المكتبية أما الأساليب النوعية

وأجهت المكتبات ومراكز المعلومات الكثير من التغيرات والتحديات بعد دخول التقنية الحديثة، مما أدى إلى زيادة تكاليف التشغيل للمرافق ومع قلة الموارد المالية زادت الأعباء على المكتبات فتجاوزت النفقات نمو الموارد ، فأصبحت الجهات والهيئات الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات معنية بتوفير خدمات جيدة مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة. وانطلاقاً من ذلك قامت تلك الهيئات والمنظمات والجمعيات بإعداد الأساليب الفنية المتنوعة للمساعدة في القياس والتقييم، حيث أنهما يؤديان دوراً مهماً في تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات. (لانكستر، بيكر، 2000) فالقياس والتقييم يهدفان إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ووصولاً بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كما وكيفا ، فالتطوير يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم. فالقياس

ولا بد أن يتوفر في المقياس الجيد عدة معايير منها الصدق، والثبات، وأن يكون عملي أو واقعي، وأن تكون مخرجات القياس نافعة أو صالحة وتزود متخذي القرار بالمعلومات. أما التقييم فيمكن تعريفه بأنه (عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط، وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام).

فالتقييم ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة وينبغي أن تتم عملية التقييم في وجود أهداف محددة، والتقييم قد يكون باهظ التكلفة إذا افتقر إلى تحديد أهداف واضحة بالنسبة للقائمين على هذا العمل، فهو عملية أساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة لمعرفة نواحي الضعف والقوة وذلك من أجل الوصول إلى حل للمشاكل المتعلقة بالعمل والارتقاء به.

الفرق بين القياس والتقييم:

يرتبط القياس والتقييم في أن القياس يعتبر من الوسائل التي يستخدمها التقييم في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة الظاهرة والتي يكون على أساسها التقييم وإصدار الأحكام. فالقياس يقف عند إمدادنا بالبيانات، بينما التقييم يهتم بإصدار الأحكام والتوصيات بناءً على البيانات التي يمدنا بها القياس. ويستخدم كل من القياس والتقييم في تحديد فاعلية الخدمة Effectiveness.

إذ يهتم القياس بتحديد التغيرات التي تطرأ على الخدمة المكتوبة من خلال المعلومات التي يقدمها لدراسة الظاهرة، أما التقييم فمن شأنه أنه يهتم بتحديد قيمة هذه التغيرات أو النتائج التي تحققت. فالقياس والتقييم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما البعض عند دراسة ظاهرة ما. (تمراز، 1408هـ).

وقد لاحظ أر (المشار إليه في لانكستر، 2000) أن طلب التقييم المستمر للخدمات المكتوبة أمر له ما يبرره. وأن التقييم يمكن أن يساعد في توضيح مستوى الإنجاز الذي تتم به الخدمة حالياً. حيث أن معظم المكتبات تستخدم بيانات التقييم لمقارنة خدماتها ومواردها بخدمات وموارد مكتبات متشابهة لها في الحجم والنوع.

فالتقييم أداة إدارية تهدف إلى تحديد مواطن القوة والمعوقات أو الصعوبات واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمة. (لانكستر، 2000).

ويرى الوردى والمالكي (2002) في كتابه المعنون بـ (مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية) أن تقييم خدمات المعلومات هو دراسة لمدى إمكانية هذه الخدمات

فتخضع للعوامل الشخصية وهناك عدة متطلبات لإنجاح أداة القياس وهي كالآتي:

- دعم الإدارة.
- الفهم التام للأساسيات التي يقوم عليها المقياس.
- العناية والاهتمام بالتفاصيل، وإتباع الإجراءات المناسبة للقيام بالقياس.

أنواع القياسات

Types of measurement

- 1 - قياس رضا المستفيدين بشكل عام عن طريق إجابة المستفيد عن مدى نجاح زيارته واستفادته من أنشطة المكتبة المتعددة، ومدى سهولة استخدام المكتبة، ومدى رضاه بشكل عام من زيارة للمكتبة في هذا اليوم.
- 2 - إتاحة المواد واستخدامها عن طريق الإعارة الخارجية وعدد مرات إعارة المواد خارج المكتبة ويتضمن الإعارة والتجديد والحجز وغيرها، والإعارة الداخلية، وإتاحة المواد عن طريق نسبة نجاح المستفيد في عملية البحث عن المواد المطلوبة أثناء زيارته للمكتبة، وأيضاً تأخر المواد المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة أو ليست موجودة على الرف تقاس هذه الطريق من خلال الوقت الذي ينتظره المستفيد في الحصول على المواد المطلوبة ويمكن قياسها من خلال حساب نسبة توفر المواد المطلوبة في خلال عدة أيام.
- 3 - استخدام المكتبة وإمكانياتها وتشمل عدد مرئادي المكتبة (الحضور)، الاستخدام عن بعد ويتضمن عدد استخدامات المكتبة حينما لم يحضر المستفيد للمكتبة مثل توصيل الوثائق والدخول على فهارس المكتبة أو غيرها من قواعد البيانات المتوافرة عن طريق طرفيات خارج المكتبة أو الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس لطلب المواد أو الخدمات، أو نسبة الوقت عن طريق حساب معدل الوقت الذي يكون فيه المكان مشغولاً، والإمكانيات تتضمن مقاعد المستفيدين، المعامل، الأجهزة التي يستخدمها المستفيد مثل أجهزة التصوير، وأيضاً يشمل هذا المقياس متوسط عدد المستخدمين لمواقع الخدمات العامة مثل الإعارة والمراجع ومكتب المعلومات، وأيضاً استخدام المبنى ويمكن حسابه عن طريق متوسط عدد مرئادي المكتبة في وقت واحد.

- 4 - خدمات المعلومات وتتضمن قياس الخدمة المرجعية والعمليات التي تتم مثل استخدام والتوصيات والتفسيرات التي تتم في هذا القسم من قبل المسؤولين عن قسم المراجع، وقياس مدى الرضا عن الخدمة المرجعية، ورضا المستفيدين عن الأداء وكذلك عن مخرجات البحث، والرضاء بشكل عام عن البحث عن طريق الاتصال المباشر.

أشار لانكستر (1981) إلى أن المستفيدون من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات وفقا لمعايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة الذي يشعر المستفيد أنه مقبول بالنسبة لعائده

التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق أو الأساليب الآتي:

- 1 - المقابلة الشخصية (interview) مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.
- 2 - الملاحظة (observation) حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن أسئلة المقابلة أو الاستبيان. وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.
- 3 - الاستبيانات (questionnaires) وهي من أكثر الأدوات استخداما في قياس مدى الاستفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمات المكتبية بالمكتبة بصفة خاصة، وذلك لقياس فاعلية الخدمات ففي مقابلة احتياجات المستفيدين من المعلومات.
- 4 - المنهج الإحصائي Statistical methods يعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة، وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة وهي تسهم في صنع التعميمات العلمية من البيانات، ويمكن التأكد من صحة هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات.
- 5 - دراسة الحالة (case studies) وبهتتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج

على تلبية احتياجات المستفيدين منها ، أي دراسة إمكانية الخدمات على تلبية طلبات و احتياجات المستفيدين. ويرى أن المستفيدون من مؤسسات المعلومات يقومون بتقييم خدمات المعلومات بوعي منهم أو دون وعي بناءً على التكلفة والزمن ومدى جودة الخدمة المقدمة.

أهداف تقييم أي خدمة مكتبية

الهدف من أي خدمة المكتبية هو خدمة المستفيدين أو رواد المكتبة، وحتى يتحقق الهدف النهائي من عملية التقييم هو رضا المستفيدين. ويتوقف نجاح هذه الخدمة هو تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة ويمكن تحديد أغراض تقييم الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات بالآتي:

- 1 - فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.
 - 2 - التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.
 - 3 - التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.
 - 4 - وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.
 - 5 - حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.
 - 6 - تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.
 - 7 - التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية.
- ونجد أن الهدف من التقييم ليس فقط جمع البيانات وإنما تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخدمات المكتبية، ومن ثم يتحقق الهدف النهائي للمكتبة هو خدمة الرواد.

طرق التقييم

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المكتبات لإجراء عملية التقييم ولقياس الخدمات المكتبية المقدمة، حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدمه مكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب، ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة

ومواصفات خاصة لسرقة المواد المكتبية.

ومن أمثلة المعايير في مجال المكتبات والمعلومات معايير جمعية المكتبات الأمريكية ALA التي أصدرت العديد من الأدلة والكليات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وبالأخص المكتبات الجامعية ومن هذه الأدلة Measuring Academic Library Performance. وفي عام 1994 أصدرت المجموعة المؤقتة الخاصة بمؤشرات الأداء للمكتبات والتابعة لمجلس التحويل المشترك دليلاً بعنوان:

The Effective Academic Library: A Framework for Evaluating the Performance Of UK Academic libraries

أما على المستوى الدولي، فقد أصدرت اليونسكو (UNESCO) في عام 1989 وثيقة لقياس جودة المكتبات العامة، وبعد ذلك أصدر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها IFLA دليلاً أو وثيقة لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية. (عباس، 1423هـ)

معايير التقييم:

أشار لانكستر (1981) إلا أن المستخدمين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات وفقاً لمعايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة الذي يشعر المستفيد أنه مقبول بالنسبة لعائده، فالمستفيد يرى أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصدر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات حيث أن خدمات المعلومات لا تكفي فقط بالبيانات البيولوجرافية بل لا بد من توفير الوثيقة كاملة.

وهناك مقياسان نوعيان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين:

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.

وأوردا كل من الورد والمالكي (2002) عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي:

1 - الرفض: نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها

أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان. ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت. (السرير، وآخرون، 2002).

6 - المعايير الموحدة (standard) هي (عبارة عن مجموعة من القواعد والتي لا تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين وتكون ذات جودة نوعية، فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات

وعند وضع المواصفات المعيارية ينبغي مراعاة عدة اعتبارات أساسية منها الوضوح التام للمواصفات المعيارية بحيث يستطيع فهمها القائمين في عملية التقويم وكذلك الذين لا يعملون في التقويم فالمواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب تحويلها إلى معايير فعالة، وتكون دقيقة وقابلة للقياس، وفهم جمهور المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة، واختيار الأهداف في ضوء فهم جمهور المستفيدين، والمرونة الكاملة، وأيضاً المراجعة المستمرة للمواصفات المعيارية لتعكس الحاجات المتغيرة.

فالمعايير عبارة عن أداة قياس لكل من الأداء والخدمة، بهدف تقويم هذه العمليات وإصدار الأحكام عليها لتطويرها والارتقاء بها وهي أداة قابلة للقياس، فبالتالي تيسر إجراء التقويم، فعندما تطبق هذه المواصفات على مجال المكتبات فإن مصطلح المواصفات المعيارية يشير إلى مجموعة من الإرشادات أو الممارسات الموصى بها والتي قامت بإعدادها مجموعة من الخبراء والتي تعمل على تطويرها تحت مظلة إحدى الجمعيات أو المؤسسات المهنية سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي، ويشير لا نكستر إلى نوعين من المواصفات المعيارية وهي: مواصفات فنية Technical Standards مثل تقنيات

الفهرسة، وقواعد الأنجلو الأمريكية AACR2، ومواصفات مارك marc تمثيل البيانات البيولوجرافية في شكل مقروء ألياً،

وهذا النوع من المواصفات ليس ملزم فقد تقوم المكتبة بإعداد مواصفة خاصة بها، أو تقوم بتبني تقنين معين تعده إحدى

المؤسسات أو الهيئات المعترف بها. وهناك مواصفات معيارية للأداء Performance Standards وهذه تتعلق بكيف أو كم الخدمات المقدمة. واستخدمت معايير الأداء لمعرفة نقاط القوة

والضعف في الأداء والمساعدة على اتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية وذلك بتطوير العمل أو إنشاء خدمات جديدة

للمستفيدين. فقد قامت جمعية المكتبات الجامعية والبحثية ACRL بإصدار مجموعة مواصفات معيارية متخصصة مثل

مواصفات التأهيل (التعليم البيولوجرافي) وأخرى خاصة بأخلاقيات المهنة فيما يتعلق بالكاتب النادرة والمخطوطات

بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث، أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستنفد في إجراء البحث فعلاً. ويعد أيضاً مقياساً لجهد المستفيد. (لا نكستر، وورنر، 1997)

مستويات التقييم:

هناك ثلاثة مستويات لتقييم خدمات المعلومات وهي:

المستوى الأول: تقييم الفعالية effectiveness

يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في إشباع تلبية رغبات المستفيدين وفعاليتها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها. ويشمل هذا النوع:

أ- معايير التكلفة وهي:

التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد، الجهد المستنفد في تعلم كيفية الاستفادة من خدمات المكتبات، الجهد المستنفد في الإفادة الفعلية، الجهد المستنفد في استرجاع الوثائق، شكل المخرجات.

ب- معايير الوقت:

1- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات الببليوجرافية.

2- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق.

3- اعتبارات زمنية أخرى، كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظاراً لدوره في الإفادة من نظام الخط المباشر.

ج- اعتبارات الجودة أو (النوعية):

1. تغطية مرصد البيانات.

2. اكتمال المخرجات (الاستدعاء).

3. صلاحية المخرجات (التحقيق).

4. جودة المخرجات.

5. اكتمال البيانات ودقتها.

المستوى الثاني:

تقييم فاعلية التكلفة cost- effectiveness

ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية

ومقاييس التكلفة، إذا يعني بكفاية التشغيل الداخلي للنظام

وهذه تقيس مدى كفاية النظام من منظور التكاليف في تحقيق

أغراضه. مثل قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية (من مفهوم

التكلفة) في تحقيق أهداف المكتبة.

ويشمل هذا المستوى:

1- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوجرافية متصلة بالموضوع

تم استرجاعها.

2- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوجرافية جديدة ولم تكن

معروفة من قبل وتتصل بالموضوع تم استرجاعها.

3- تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع تم استرجاعها.

ويرى لا نكستر أنه من الممكن الارتقاء بمستوى فاعلية التكلفة

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- الحدثة: 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. (ص 338)

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

1- الاستدعاء: هو قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين. وتقاس نسبة

الاستدعاء كالآتي:

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة

$$\text{الاستدعاء} = \frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموعة الوثائق الصالحة في الملف}} \times 100$$

مجموعة الوثائق الصالحة في الملف

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

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة

$$\text{التحقيق} = \frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموعة الوثائق المسترجعة}} \times 100$$

مجموعة الوثائق المسترجعة

فالاستدعاء والتحقيق (الدقة) من أكثر المعايير استخداماً

في تقييم خدمات المعلومات التي تهدف إلى استرجاع

المعلومات. (الوردي، المالكي، 2002)

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

خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، ويهدفان إلى تبيان مواطني الضعف والقوة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ووصولاً بالعماد إلى أعلى المستويات لإتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كما وكيفا، فما لذي يجب على متخذ القرار عمله في ظل غياب أدوات القياس والتقييم؟

أن عملية إتخاذ القرارات هي اختيار أحد بدائل العمل لتحقيق الهدف، فمتخذ القرار سواء كان (هيئة مسئولة عن إدارة المكتبة، أو فرد) فإن عليه أن يتبع خطوات الأسلوب العلمي في عملية إتخاذ القرار المناسب والتي تبدأ (بتحديد المشكلة، تجميع المعلومات حول المشكلة، وتقييم البدائل والمفاضلة بينها، واختيار البديل المناسب، وتنفيذ البديل (القرار) الذي تم اختياره، ومتابعة تنفيذ البديل الذي تم اختياره وتقييم فاعليته) وفي حالة تعذر استخدام الأسلوب العلمي يلجأ متخذ القرار لاختيار الأسلوب التقليدي والذي يفضله بعض المديرين في المكتبات ومراكز المعلومات لأنه يعتمد على الخبرة الشخصية والمستوى التعليمي واتجاهاته وانتماءاته وفلسفته والتقدير الشخصي لمتخذ القرار، فكثير من القرارات تتخذ وفقاً لهذا الأسلوب على أساس التجربة والخطأ، وتكون كل تجربة رصيماً لمتخذ القرار يبني عليه في إتخاذ قراراته مستقبلاً. فمن المعلوم أن شخصية متخذ القرار تعد من أهم العوامل التي تؤثر على درجة استجابته للمواقف التي تتصف بعدم التأكد. فقد يتمتع متخذ القرار بشخصية قوية قادرة على مواجهة المشكلات والتصدي لها بغرض حلها، وفي الوقت ذاته هناك نوع آخر من الأفراد الذين لا يحبون مواجهة المشكلات وخاصة ذات الحلول الصعبة وغالباً ما يتهربون منها، مما يؤدي إلى حدوث أزمات. ومن مواطن الضعف في هذا الأسلوب أنه لا يتم فحص كل البدائل الممكنة لذلك، وأيضاً عدم مراعاته للظروف المتغيرة المحيطة بإتخاذ القرار

المراجع:

1. تمران، أحمد علي (1408هـ). القياس والتقييم للمجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة الأساليب بين النظرية والتطبيق. مكتبة الإدارة، 15 (3)، ص 119-157.
2. السريع، سريع محمد و خالد الجبري وفهد الفريح (2002). خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقمها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها (بحث ميداني). الرياض: معهد الإدارة العامة.
3. سلامة، عبد الحافظ محمد (1418هـ). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. ط2. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
4. لا نكستر، ولفردي (1978). نظم استرجاع المعلومات، ترجمة حشمت قاسم، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
5. لانكستر، ف، و. أ.ج. وورنر (1418هـ). أساسيات استرجاع المعلومات (نظم استرجاع المعلومات). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
6. لا نكستر، ولفردي، شارون ل. بيكر (2000). خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها، ترجمة حسني الشيمي جمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز.
7. الورد، زكي حسين و مجيل لازم المالكي (2002). مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

بطريقتين:

- 1 - المحافظة على مستوى الأداء الحالي مع خفض تكلفة تحقيق هذا المستوى
 - 2 - الاحتفاظ بالتكاليف ثابتة مع الارتفاع بمستوى الأداء.
- المستوى الثالث: تقويم العائد Benefit التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر على المستفيدين. (أي ما هي الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة لهذه الخدمة) المستوى الرابع: عائد التكلفة Cost-Benefit يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة.

الخطوات الرئيسية للتقييم:

- تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات من وقت لآخر لتقييم خدماتها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف، وتشمل إجراءات التقييم الخطوات الآتية:
- 1 - تحديد مجال التقييم: وتتطلب هذه الخطوة إعداد مجموعة من الأسئلة التي ينبغي أن يحرص التقييم الإجابة عليها، وهذه الأسئلة هي:
 - أ- ما هو المستوى العام لأداء النظام؟ (يعني الكفاءة بوجه عام).
 - ب- ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري؟
 - ت- التكشيف، ولغته، والبحث، والمدخلات، والمخرجات.
 - 2 - وضع برامج التقييم: تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن الأسئلة التي طرحت في تحديد مجال التقييم، ولا بد من التحقق من خصائص البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات بأقصى درجة من الكفاءة والسرعة.
 - 3 - تنفيذ التقييم: وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات، وهذه الخطوة تستغرق أطول وقت ممكن. (سلامة، 1418هـ)
 - 4 - تحليل النتائج وتفسيرها: وفي هذه الخطوة يقوم المسئول عن التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل. والعنصر الأخير في خطة تحليل والتفسير يتعلق بقيام مسئول التقييم بتقديم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن إتخاذها للارتقاء بمستوى أداء الخدمات
 - 5 - تعديل الخدمات: وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناءً على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها. وبما أن القياس والتقييم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما البعض فهما يؤديان دوراً مهماً في تطوير