

الويكي

د. فائزة دسوقي أحمد
قسم دراسات المعلومات
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

Wiki

«Wikipedia» من أشهر مواقع الويكي الموجودة على الويب

الأماكن المختلفة، وفكرة عمل الموقع الذي صممه والتي تتمثل في سرعة تحديث وتحديث الصفحات اعتماداً على مشاركة الجمهور العام.

ومع بداية القرن الحادي والعشرين، ازداد استخدام مواقع الويكي كبرامج لتبادل المعلومات والمشاركة فيها، واشتملت أشهر الاستخدامات على مشروعات تبادل الآراء، والإنترنت، والتوثيق. واليوم تستخدم بعض الشركات مواقع الويكي كبرنامجهم التعاوني الوحيد وكبديل للإنترنت الثابتة intranets static.

هذا وقد دخل مصطلح الويكي إلى قاموس أكسفورد Oxford English Dictionary على الخط المباشر في 15 مارس 2007.

الخصائص:

من أهم الخصائص التي يتميز بها الويكي:

- دعوة كل المستخدمين لتحرير أي صفحة (باستثناء بعض الصفحات القليلة المحمية)، أو إنشاء صفحات جديدة داخل موقع الويكي على الويب. باستخدام متصفح الويب فقط دون الحاجة إلى أية متطلبات أخرى.

- تعزيز أواصر الترابط الموضوعي بين صفحات الويب المختلفة. بواسطة إنشاء روابط links بين الصفحات الموجودة. ويمكن أن يتم إعداد روابط لصفحات غير موجودة، ويتم هذا بهدف دعوة المستخدمين للكتابة في الموضوعات الجديدة داخل الويكي.

تحرير صفحات الويكي:

يتم تحرير صفحات الويكي بلغة خاصة بسيطة تُعرف أحياناً بـ .wikitext. وهي لغة قد تختلف في أسلوبها وتركيبها من ويكي إلى آخر، وفيما يلي مقارنة بين نص مكتوب بلغة الويكي MediaWiki.، ولغة HTML:

تتنوع التقنيات التي تظهر بشكل مستمر في مجال المعلومات: واحدى هذه التقنيات تقنية الويكي Wiki. وتحاول السطور القليلة القادمة التعريف بتلك التقنية وبتاريخها، وتحديد خصائصها، وكيفية تحرير صفحاتها، ومدى توافر الثقة والامن فيها.

التعريف:

الويكي هو برنامج يتيح للمستخدمين إنشاء صفحات الويب وتحريرها وربطها بسهولة. وهو يُستخدم عادة لإنشاء مواقع الويب التعاونية، ويُشار إلى هذه المواقع على أنها «ويكي»، Wikis. وعلى سبيل المثال، تعتبر الموسوعة الحرة Wikipedia. من أشهر مواقع الويكي الموجودة على الويب.

التاريخ:

كلمة Wiki في اللغة الإنجليزية هي اختصار لـ Wiki Wiki. وكلمة Wiki تعني «السرعة» بلغة جزر الهاواي. وترجع بدايات أول موقع سُمي بالويكي إلى عام 1994، حيث بدأ مبرمج الحاسبات الآلية الأمريكي «وارد كوننجهام» Ward Cunningham. في تطوير موقع باسم WikiWikiWeb. وقد أطلقه على الويب في 25 مارس 1995. وقد فكر «كوننجهام» في إطلاق اسم «الويب السريع quick-web» على موقعه هذا، إلا أنه فضل استخدام مصطلح Wiki Wiki. وهو مصطلح يُطلق على الحافلات التي تتحرك بسرعة في مطار «هونولولو Honolulu» بين منافذ المطار لنقل الركاب- نظراً للتشابه بين حركة الحافلات السريعة والتنقل بين

الشكل النهائي للنص	النص بلغة HTML	النص بلغة الويكي
«Take some more tea,» the March Hare said to Alice, very earnestly.	<p>«Take some more tea,» the March Hare said to Alice, very earnestly.</p>	«Take some more tea,» the March Hare said to Alice, very earnestly.
"I've had nothing yet," Alice replied in an offended tone: "so I can't take more."	<p>"I've had nothing yet," Alice replied in an offended tone: "so I can't take more."</p>	<i>ve had nothing yet,» Alice replied in an offended tone: «so I can't take more.»
"You mean you can't take less," said the Hatter: "it's very easy to take more than nothing."	<p>"You mean you can't take <i>less</i>," said the Hatter: "it's very easy to take <i>more</i> than nothing."</p>	<You mean you can't take <less>>» said the Hatter: «it's very easy to take <more>> than nothing.»



الشخص لتسمح له بتحرير الصفحات، وأحياناً لمجرد قراءتها. الثقة والأمن:

موضوعات الثقة والأمن من الموضوعات الشائكة في إنشاء مواقع الويكي على الويب، يتضح ذلك من خلال محاولة التحكم في التغييرات الحادثة لصفحاتها، ومحاولة التأكد من جدارتها بالثقة والاعتماد، ومدى توافر الأمن فيها.

التحكم في التغييرات

بالرغم أن مواقع الويكي مفتوحة جداً، إلا أنها توفر وسائل للتحقق من صحة الإضافات الحديثة للصفحات، ومن أشهر الأساليب لعرض التغييرات الحادثة على الصفحات، صفحة التغييرات الحديثة Recent Changes ويتم فيها عرض قائمة مرقمة بأحدث التغييرات، أو قائمة بكل التغييرات التي أُجريت في فترة زمنية محددة، وتقوم بعض مواقع الويكي بترشيح القائمة لنوع التغييرات الهامشية (مثل تصحيح الأخطاء الإملائية أو الطباعية، أو أية تغييرات لا تغير مدلول الصفحة، أو تغيير الأخطاء الحقائقية مثل تغيير التاريخ من 1873 إلى 1973 إذا كان من الواضح أن الحدث وقع في القرن العشرين، أو إضافة وتصحيح روابط الويكي...)، وكذلك التغييرات التي تتم ألياً لتنظيم المعلومات التي تم إدخالها.

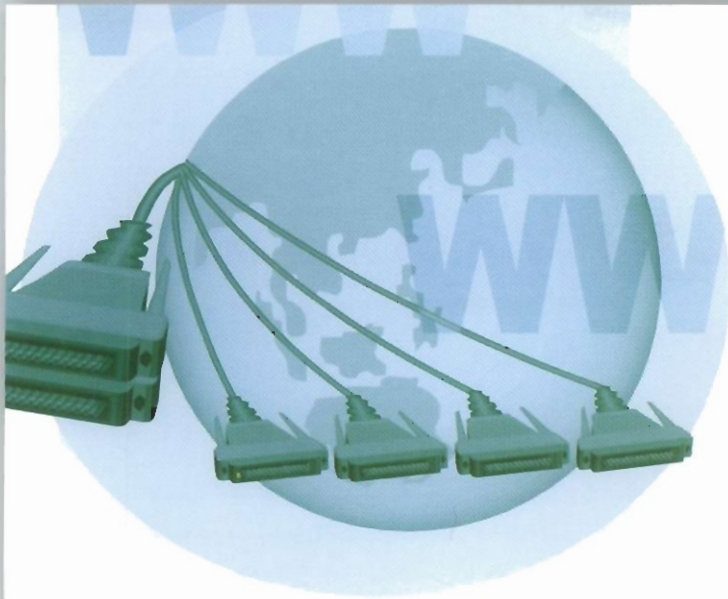
ومن سجل التغيير هذا، يمكن الوصول إلى عناصر أخرى: مثل صفحة تاريخ المراجعة Revision History، التي تبين كل النسخ السابقة للصفحة، وهي تتيح للمحرر استدعاء واستعراض كل نسخ صفحة ما. وصفحة تمييز الاختلافات feature diff التي تبرز وتميز الاختلافات بين نسختين من الصفحة (عادة ما تستخدم الكتابة باللون الأحمر لذلك)، وهي تتيح إمكانية تحديد ما إذا كانت التغييرات ضرورية أم لا. ويبين الشكل التالي نموذجاً

ويسمح معظم الويكي للمستخدمين إضافة ملخص تحرير Edit Summary... عند تحريرهم لصفحة ما. وهذا الملخص عبارة عن نص قصير (سطر واحد في العادة)، يُلخص التغييرات التي تم إدخالها. ولا يُدرج داخل النص، ولكن يتم تخزينه مع النسخة المراجعة من تلك الصفحة. وهذا الملخص يسمح للمستخدمين من شرح ماذا تم من تعديلات، ولماذا.

ومعظم مواقع الويكي تحتفظ بسجل للتغييرات التي حدثت للصفحات؛ حيث يتم حفظ كل نسخة تم تحريرها للصفحة. ويعني هذا إمكانية الرجوع للنسخة الأولى من الصفحة، في حالة وقوع خطأ ما، أو تعرض الصفحة للتخريب المتعمد، أو إدخال معلومات خاطئة إليها.

وفي النهاية، يمكن القول بأن من أهم السمات المميزة للتحرير باستخدام الويكي، عدم وجود مراجعة للتعديلات التي يدخلها المحرر للصفحات. فمعظم الويكي مفتوح أمام الجمهور العام ليُدخل ما يريد من تعديلات عليه دون الحاجة إلى إدخال أية بيانات للتحقق من شخصيته، ومع هذا فإن هناك بعض خوادم الويكي الخاصة تتطلب الحصول على بيانات التحقق من شخصية

<p>Revision as of 22:32, Aug 03, 2003 (edit)</p> <p>Tim Starling (Talk contribs) (Edit summaries in diffs are great) ← Previous diff</p>	<p>Revision as of 00:10, Aug 18, 2003 (edit) (undo)</p> <p>Angela (Talk contribs) [rollback] m (correction, + MediaWiki User's Guide) Next diff →</p>
<p>Line 8:</p>	<p>Line 8:</p>
<p>For sysops, a [[en:Wikipedia:revert rollback]] button is shown allowing them to revert from the new version to the old one.</p>	<p>For sysops, a [[en:Wikipedia:revert rollback]] button is shown allowing them to revert from the new version to the old one.</p>
<p>- This is only shown when viewing the diff between the current version and the one immediately preceding it.</p>	<p>+ This is only shown when viewing the diff between the recent version of a page and the last version by an author other than the one of the most current version.</p>



تحريرية بدلا من المتطلبات الزمنية؛ فهي تمنح المستخدم أدوات إضافية بعد قيامه بعدد معين من مرات التحرير؛ حتى يُثبت أنه جدير بالثقة والاعتماد عليه. وكذلك فاعليته كمحرر، وأساسا، مواقع الويكي المغلقة أكثر أمنا ويمكن الوثوق بها، إلا أن نموها بطيء. بينما المواقع المفتوحة تنمو بمعدلات كبيرة. إلا أنها تُعد هدفا سهلا للتخريب المتعمد.

يتبين لنا مما سبق أن الويكي هي تقنية واعدة؛ لما تتيحه من حرية وسهولة في التحرير وإضافة المعلومات للصفحات على الويب. وقد بينت الإحصاءات أن مواقع الويكي من أكثر المواقع على الويب استخداما. ورغم ذلك من المؤكد أن هذه المواقع ستشهد الكثير من الانتقادات؛ نظرا لإمكانية إدخال المعلومات المغلوطة لها. وخاصة فيما يتعلق بالاديان والقضايا السياسية.

المراجع:

- (1) Diff. <http://en.wikipedia.org/wiki/Help:Diff>. Last modified on 5/3/2008. Accessed at 5/3/2008.
- (2) http://www.alexa.com/site/ds/top_500. Accessed at 5/3/2008.
- (3) Ward Cunningham. http://en.wikipedia.org/wiki/Ward_Cunningham. Last modified on 10/1/2008. Accessed at 12/2/2008.
- (4) Wiki. <http://en.wikipedia.org/wiki/Wiki>. Last modified on 12/2/2008. Accessed at 12/2/2008.

لأسلوب تمييز الاختلافات بين نسختين للصفحة. ويمكن لمستخدم الويكي أن يستعرض الاختلافات في صفحة التغييرات الحديثة. وإذا كانت التغييرات غير مقبولة بالنسبة له، فإنه يراجع التاريخ. ويستدعي النسخة السابقة. وسهولة هذه العملية تتوقف على برنامج الويكي المستخدم. وإذا لم تُدرج بعض التغييرات غير المقبولة في صفحة التغييرات الحديثة، فإن بعض محررات الويكي توفر ضبطا إضافيا للمحتوى؛ يقوم بمراقبة صفحة ما، أو عدة صفحات للتأكد من احتفاظها بجودتها. ويتم تنبيه الشخص المسئول عن صيانة الصفحات بما أدخل عليها من تعديلات. مما يسمح لهذا الشخص بالتحقق من صحة النسخ الحديثة بسرعة.

الجدارة بالثقة والاعتماد

المعارض لنظم الويكي المفتوحة. يرى أنها عرضة لإدخال معلومات غير دقيقة. بينما المؤيد لها يرى أنها تتيح فرصة عظيمة للجمهور لتحديد المعلومات الخاطئة. وتصحيحها.

الأمن

تتمثل فلسفة معظم مواقع الويكي، في السماح لأي شخص بتحرير المحتوى. لذا فإن التخريب المتعمد Vandalism قد يكون مشكلة رئيسة. وفي مواقع الويكي الكبيرة، فإن التخريب المتعمد قد لا يُلاحظ لفترة من الزمن. لهذا تنزع مواقع الويكي إلى استخدام برامج أمنية لمواجهة مشكلة التخريب المتعمد؛ تجعل من السهل إبطال التخريب بدلا من محاولة منعه. والمواقع الكبيرة عادة ما تستخدم وسائل متنوعة، حتى تستطيع تحديد التخريب المتعمد وحذفه بشكل آلي. وبهذه الطريقة يمكن القضاء بشكل كبير على التخريب المتعمد.

ويتوقف حجم التخريب المتعمد الذي يتعرض له مواقع الويكي، على مستوى التحرير الذي تسمح به، فعلى سبيل المثال تسمح بعض المواقع للمستخدمين غير المسجلين لديها بتحرير الصفحات. وذلك من خلال التعرف إلى عناوين بروتوكول الإنترنت IP Addresses الخاصة بهم فقط. بينما البعض الآخر من المواقع لا يسمح بهذا إلا للمستخدمين المسجلين لديه. وبصفة عامة، تسمح معظم مواقع الويكي بالتحرير من خلال التعرف إلى بروتوكول الإنترنت IP الخاص بالمحرر، ولكنها تُعطي للأشخاص المسجلين إمكانات إضافية للتحرير. وتتطلب بعض مواقع الويكي فترة انتظار قبل أن تسمح للمستخدم باستخدام بعض إمكانات التحرير؛ على سبيل المثال، النسخة الإنجليزية من الموسوعة الحرة English Wikipedia، لا تسمح للمستخدمين المسجلين بتغيير عناوين الصفحات، إلا إذا مر على تسجيلهم أربعة أيام على الأقل. بينما النسخة البرتغالية من نفس الموسوعة، تستخدم متطلبات

تقييم الخدمات المرجعية المباشرة

د. هند علي لبيان

قسم دراسات المعلومات

جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية

قبل الحديث عن التقييم يجب التفريق بين مفهومين: مفهوم البحث، ومفهوم التقييم فهما ليسوا نفس الشيء. البحث يعني: ما نقوم به لجعل التقييم ممكناً. أما التقييم، فهو أحد الإستخدامات الممكنة لنتائج البحث. الهدف من البحث، معرفة المزيد عن موضوع معين. أما الهدف من التقييم، الحكم على هذا الموضوع. وعندما يكون هذا الموضوع هو خدمة المراجع المباشرة، فإن هناك العديد من الجوانب التي يمكن البحث فيها، ومن ثم الحكم عليها.

سرعتها، حجم الأسئلة المتداولة في وقت ما، الموضوعات المطروحة.

ونظراً لصعوبة تقييم الخدمات المرجعية التقليدية، لعدم توفر إحصاءات وبيانات عن الخدمات، أو لضعف هذه الإحصاءات والبيانات في أحيان أخرى بسبب اعتماد التفاعل بين المستفيد والمسؤول عند تقديم الخدمات على الشكل الشفوي غير الموثق، نجد أن الأمر مختلف تماماً في الخدمات المرجعية المباشرة، حيث التفاعل يكون دائماً مبنياً على طرق مطبوعة وموثقة، والتي من شأنها تقديم بيانات وإحصاءات تدل على تسجيل الدخول، الجهة التي أرسلت لها الخدمة، موضوع هذه الخدمة، السرعة في تقديمها، الاستفادة من الخدمة، الدخول لأول مرة مقابل التكرار، وهذه كلها مقاييس مهمة لتقييم الخدمات ومعرفة نجاحها من فشلها.

كما أنها مهمة في إعطاء وصف تقريبي عن الخدمات وتحديد اتجاهاتها وكيفية يعمل في الخدمات المباشرة على تحليل البيانات التي Log استخدامها، فتجد مثلاً سجل الويب يصعب تحليلها بنفس السرعة والفعالية في الخدمات المرجعية التقليدية.

لذلك تحرص كثير من المكتبات على حفظ هذه الوثائق لفترات زمنية من أجل إجراءات التقييم من جهة وللتعرف على المستفيد نفسه من الخدمات من جهة أخرى، حيث أن هذا الجانب من الجوانب المهمة التي يفتلها التقييم التقليدي، الذي تنحصر جل اهتماماته على مدى صحة المعلومة واكتمالها فقط دون اعتبار

الدورية، التي قد تستفيد منها المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى.

- تعتبر البيانات الناتجة عن التقييم ضرورية لصانعي القرار في الإدارات المختلفة، والجهات الحكومية أو الخاصة الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات.

وكما أن التقييم مهما للمكتبات التي تقدم خدمات مرجعية تقليدية، فهو من الأهمية بمكان للمكتبات فالإنتشار الواسع لشبكة الإنترنت online services التي تقدم خدماتها بشكل مباشر

في الوقت الحاضر، دفع كثيراً من المكتبات للاعتماد عليها في تقديم خدماتها، وذلك لضمان السرعة والجودة. كما أن تأسيس بيئة الخدمات المرجعية المباشرة في كل مكتبة، يدفعها لتحمل مسؤولية توفير الوصول إلى عالم المعلومات، ويساندها في العمليات الإدارية والحفظية التي تحتاجها لإدارة وقياس خدماتها، وضمان الإستخدام المشروع لمجموعاتها.

ولكي يكون التقييم ناجحاً ومفيداً بشكله التقليدي أو المباشر يجب بالدرجة الأولى تحديد الشريحة أو الجهة التي ستستفيد من الخدمات مما يسهل على المكتبة تحديد مهمتها وتوضيح توجهها.

وعلى ذلك فإن تقييم الخدمات المرجعية لا بد أن يؤخذ من أحد منظورين أو كليهما:

- 1- منظور المكتبة.
 - 2 منظور المستفيدين.
- فمن منظور المكتبة، نجد أن التركيز يكون عادة على مدى فعالية الخدمات، كمعرفة



يعتبر التقييم عنصراً مهماً وأساسياً في إدارة الخدمات بمختلف أنواعها وتعدد مستوياتها، وعلى مر العصور والأزمنة، فهو يثري صانعي القرار بمعلومات من شأنها الإرتقاء بمستوى الخدمات من جهة، وجذب المستفيدين لهذه الخدمات من جهة أخرى. وتزداد هذه الأهمية إذا ارتبطت بالمكتبة وخدماتها حيث المصادر كثيرة، والمستفيدون متنوعون ومتعددون، وهنا يصبح للتقييم معنى أدق وهو ماذا تستطيع المكتبة أن تقدم لتستخدم خدماتها بكفاءة وفعالية؟

إن الجهود المبذولة على مستوى العالم لإجراءات التقييم تعتبر مهمة وضرورية من عدة أوجه وجوانب:

- فهي تمد إدارة المكتبة بالمعلومات المتعلقة بالخدمات ومدى مبالغتها للأهداف الموضوعية والمخرجات المرجوة.
- تشكل قاعدة أساسية لعمل التقارير

لمن هو المستفيد منها.

ومن الأمور المهمة أيضاً من وجهة نظر المكتبة في تقييم الخدمات المرجعية المباشرة مقدرة التقييم على تقديم بيانات عن تحليل التكلفة. حيث تشكل هذه البيانات حججاً قوية إذا ماتم تقديمها إلى الجهات الممولة للخدمات، والتي تطالب دائماً بأدلة موثقة عن تكاليف المجموعة المرجعية، تكاليف الإشتراك في قواعد البيانات، نسبة تكلفة كل إجابة مرجعية منفردة، فهذه المقاييس لها أهميتها في تحديد القيمة الفعلية لكل خدمة، وبالتالي تساهم في تحديد المصروفات والتغلب على ضعف الميزانيات الذي تعاني منه المكتبات دائماً.

ورغم أهمية مقياس تحليل التكلفة إلا أنه حقيقياً لا يستطيع أن يقف بمفرده أمام الجهات الممولة، إذ لا بد من أن تتضامر معه المقاييس الأخرى ذات العلاقة، التي من شأنها الوقوف على مظاهر ضعف الخدمات من الوهلة الأولى.

وإذا انتقلنا إلى التقييم من وجهة نظر المستفيد، نجد أن هذا الجانب تحدده ثلاث مقاييس رئيسية هي:

- 1- رضا المستفيد.
- 2- تكرار العودة.
- 3- إكمال الإجابة.

فبالنسبة للمقياس الأول وهو رضا المستفيد نجد أنه لا يمكن بأي حال من الأحوال تقديم خدمات مرجعية بدون مستفيدين، فالمستفيدون وآرائهم وتصوراتهم أموراً مهمة وضرورية لإجراءات التقييم. وتعتمد المكتبات بانواعها في تقييم خدماتها بالدرجة الأولى على رضا المستفيدين، ورغم اختلاف درجات وأنواع الرضا لدى المستفيدين، وهل هي بسبب اكتمال الإجابة المطلوبة ومحتواها، أو سرعتها أم بسبب صحة سلوكيات المسؤول عند تقديم الخدمات، ورغم وجود عدد كبير من التقييمات التي تعتمد على رضا المستفيد واختلاف وجهات النظر فيها، إلا أن هذا الرضا يظل دائماً وبشكل توجّهاته مقياساً من المقاييس المهمة في تقييم الخدمات المرجعية سواء تم بالاعتماد على الإشارات والتعابير وعبارات الشكر التي تتم من خلال التقييم التقليدي بين المستفيد ومقدم الخدمة أو إلكترونياً عبر الخدمات المباشرة.

ورغم إنعدام الإيحاءات والإشارات والتعابير في التواصل المباشر الذي يحدث عبر الرسائل الفورية

إلا أن الكلمات المكتوبة لها المقدرة في أحيان كثيرة على ترجمة هذه *Instant massage* الإيحاءات والتعابير والإشارات ومن ثم تحليلها للوصول إلى دلالات تشير إلى مدى رضا المستفيد من الخدمات.

ويعتبر المقياس الثاني، وهو مقياس تكرار العودة أي عودة المستفيد إلى المسؤول عند تقديم الخدمات، وتكرار السؤال عليه أكثر من مرة، من المقاييس المهمة التي تشجع حاجة المستفيد، ويعتمد عليه دائماً في تقييم الخدمات المرجعية التقليدية، غير أنه في الحقيقة لا يمكن الاعتماد عليه في تقييم الخدمات المرجعية المباشرة، وذلك بسبب ما ذكرنا سابقاً من إنعدام التواصل المباشر بين المستفيد من الخدمة ومقدمها، وعليه فإنه لا بد في الخدمات المباشرة من إيجاد تعريف لتكرار العودة وذلك بطرح أسئلة فرعية أخرى للنظام تتبع الأسئلة الرئيسية وتقدم لنفس الخدمة.

إن مقياس تكرار العودة يعتبر إجراء ضروري لقياس مدى نجاح الخدمة من فشلها. لذلك عندما تستطيع الخدمات المباشرة تحقيق ذلك المقياس عن طريق الإجابة على أكثر من سؤال وفي وقت واحد، عندها تستطيع أن تستحوذ على ولاء المستفيدين منها ومن ثم رضاهم عن الخدمات.

ويشكل المقياس الثالث وهو مقياس إكمال الإجابة عاملاً ضرورياً في التقييم التقليدي، حيث السؤال الذي يطرحه المسؤول عن الخدمة على المستفيد دائماً هو:

هل هذه هي الإجابة الصحيحة على سؤالك؟ وفي الحقيقة نعم إن هذا المقياس مهماً في معرفة مدى نجاح الخدمة من فشلها؟ ولكن هذا الأمر لا يتحقق بهذه السرعة إلا في الموضوعات العرضية البسيطة، حيث إن الأمر يحتاج إلى تدقيق وبحث ومطابقة وقراءة ومراجعة في الموضوعات البحثية الكبيرة وبعدها يستطيع المستفيد الإقرار بأن هذه هي الإجابة الصحيحة على سؤاله أم لا.

لذلك لا بد من الحذر في الاعتماد على هذا المقياس كمنصر أساسي للتقييم.

ويتحقق هذا المقياس في الخدمات المباشرة بشكل أفضل لأن النظام عادةً يسمح بإعطاء وقت للمستفيد للقراءة والفحص والتحليل والمقارنة ثم العودة مرة أخرى للتعامل مع النظام بشكل أو بآخر.

وبذلك نرى أن هناك العديد من المقاييس التي من الممكن الاعتماد عليها في تقييم الخدمات المرجعية المباشرة بشرط تحري الدقة والصدق عند تطبيقها من أجل الحصول على نتائج مرضية.

إقتراحات عند إجراء تقييم لخدماتك:

من الأهمية بمكان قبل إجراء أي تقييم عن الخدمات التحقق من عدد من الأمور التالية:

- 1- تحديد الأفراد والجماعات المستفيدين من الخدمات.
- 2- وضع المعايير المستخدمة لتحديد نجاح أو فشل الخدمات حيث أن معايير النجاح والفشل في الخدمات المباشرة تتطلب معرفة:

- حجم الأسئلة المطروحة، التي تتطلب إجابة في وقت واحد.

- السرعة في تقديم الإجابات على الأسئلة المطروحة.

- رضا المستفيد من الخدمات.

- وصول الخدمات إلى أكبر عدد من المستفيدين سواء كانوا أفراداً أو جماعات.

وعند إغفال أحد هذه المقاييس أو كلها يندرج التقييم تحت مصطلح التقييم التخميني.

وبالرغم من أن هذا الإجراء يوفر الوقت والجهد المبذولين لأنه أما أن يكون قد استخدم معايير أضعف أو لم يستخدم معايير أفض، وعليه تكون النتائج غير مرضية لأنها تمت باستخدام طرقاً عشوائية غير مدروسة وبذلك تشكل كارثة على الخدمات والميزانية.

إن العمل المقيم يجب أن يحقق التوازن المطلوب في تطبيق المعايير، حتى يستطيع أن يخرج بتوصيات قيمة تحدد ماهية الخدمات وأهدافها، وتقدم الحلول الممكنة للتعامل مع مشاكل الخدمات، وتضع الإقتراحات والحلول حول الإتجاهات المستقبلية للخدمات.