

استراتيجيات التقييم في مؤسسات المعلومات:

عند علماء الاقتصاد فالمقصود بالتقييم في المؤسسات هو مراقبة التسيير ، كما يعرف بأنه معرفة درجة تحقيق أهداف المؤسسة المحددة مسبقا خلال عملية التخطيط، و بصفة عامة هو العملية التي تتم في إطار عملية تسييره.

التقييم يرتكز على قواعد تقييمية ومن بين القواعد الأساسية له انه ذاتي ويكون خارجي بواسطة مؤسسة أو خبراء من خارج المؤسسة الوثائقية.

في التقييم إستراتيجية المؤسسة مرهونة بإستراتيجية الفرد ومستقبل المؤسسة مرهون بمستقبل الفرد وهذا يعني أن الإستراتيجية تبنى على تفاعل الفرد والمؤسسة.

للقيام بعملية التقييم لابد من القيام بالتخطيط والذي ينقسم بدوره إلى قسمين : مخطط عمل. برنامج عمل.

2- الأسباب التي دفعت أنظمة المعلومات إلى اعتماد مفهوم التقييم داخل المؤسسات:

- أ - اعتماد مصطلحات ومفاهيم التسيير في المؤسسات الوثائقية.
- ب - تطور التكنولوجيا على سبيل المثال التطورات التي تشهدها الحوامل بشتى أنواعها أثرت بصفة قوية على طرق التسيير وكانت سببا في تبني فكرة التقييم
- ت - تطور هياكل أسلاك الموظفين في المؤسسات الوثائقية (تقييم الموارد البشرية) وإعطاء المسؤوليات بدون أي أساس يذكر وكذلك الوظائف.
- ث - إدراج خدمات جديدة مثل المعارض، المحاضرات، الفنون، أثرت على التقييم بصفة قوية وأصبحت هذه الخدمات تشترط التقييم.

أسس التقييم:

يمكن التكلم عن التقييم بدون التطرق إلى التسيير كون التقييم عنصر من عناصر التسيير وللحديث عن الأسس النظرية للتقييم لا بد من التطرق إلى المقاربات النظرية التي جاءت في هذا الصدد وأمهما management والتحليل السيستيمي ، إلا أن البعض يرى انه لايمكن الربط بين المصطلحات مثلا بالنسبة ل management نتحدث

عن القيادة والتفاعل والتأثير...

والعملية التسييرية أما أن تخضع للنظرية التسييرية حيث أنها تجعل الفرد أساسا لها أو أن تخضع للتحليل السيستيمي

الذي يجعل الكون نظاما متكاملًا يتكون من وحدات تؤثر وتتأثر ببعضها البعض وهذه الوحدات مرتبطة وتسعى إلى تحقيق الهدف

الاستراتيجي ، إلا أن كلا المنهجين يشتمل على نقائص وهذا نظرا لاختلاف المجتمعات البشرية وتعقدتها

وبالتالي لا يمكن إن تتماثل النتائج عند الاعتماد على احد المنهجين في إحدى المؤسسات وتسييرها به وهذا ما يو لد الابداع والتفكير

والتحديد وبالتالي هذه النظريات تتطور بهدف التطبيق.

لا يمكن اعتبار التقييم عملية تقنية بل هو يأتي في صميم عملية التسيير التي تخضع لمقاربات نظرية وعند القيام بالتقييم نعلم على تقنيات معينة ومجموعة المواصفات القياسية الصادرة عن المنظمات الخاصة بالمعايير .

مستويات ومقاييس التقييم:

1. مستويات التقييم:

-1 تقييم كلي : يعتمد على مقارنة شاملة للمؤسسة اي مقارنة ما بين مؤسسات اخرى تتم على مستوى محلي وطني ودولي ،

بمعنى لا يمكن لأي مختص في عملية التقييم ان يقارن بين مكتبة في مدينة ومكتبة في بلد اخر ، والتقييم الكلي ينطلق من معايير ومواصفات بالإضافة الى مقاييس دولية.

-2 التقييم الجزئي : عملية قياس نوعية التسيير في مؤسسة واحدة بمعنى الارتكاز على عملية تقييمية تهتم بالمصالح والادوار والهياكل التنظيمية حسب المعايير والمواصفات .

المقاييس المعتمدة في عملية التقييم :

أ - المقاييس التنظيمية : وهي التي تعتمد على الهيكل التنظيمي للمؤسسة بما فيها (المسؤوليات والوظائف ، الادوار ، الاجراءات السياسية وكذلك النصوص القانونية).

وتعتمد اساسا على ثلاث عناصر اخرى تتمثل في:

اولا: الامكانيات المتوفرة لدى المؤسسة (الوسائل المادية، البشرية، الكفاءة).

ثانيا: النشاط وهو التنظيم في حد ذاته والنشاط الفعلي وكذلك طريقة التسيير ثم نظام المراقبة.

ثالثا: التوجه الى المؤسسة وهو الذي يتمثل في استراتيجية المؤسسة وسياساتها في تصوراتها المستقبلية.

ب - المقاييس التقنية: هي التي تعتمد اساسا على المعايير والمواصفات القياسية التي نعتمد عليها

لتسيير مؤسسة معينة بخلاف المقاييس التنظيمية والمقاييس التقنية كما انها تعتمد على المعيار

القانوني والمواصفات التقنية وتعتمد كذلك على المعيار التاريخي والمعيار المرجعي.

تعريف المواصفات التقنية: هي مجموعة من القواعد والإجراءات التقنية تتم على متخصصين وخبراء

لتحديد عمليات تسيير وتنظيم مؤسسة.

• **المقاييس التاريخية أو التقنية المرجعية:** تتركز على التجربة اي على الاعتماد على ما تم اعتماده

سابقا وجاء بايجابيات في نشاط المؤسسة تصبح طريقة العمل مرجع.

ج - المقاييس الاقتصادية: تهتم بالجانب الاقتصادي والمالي للمؤسسة تهتم بمستويات استغلال

الميزانية وتوظيفها مقارنة مع الاهداف الاستراتيجية التي وضعتها المؤسسة فهي تهتم بثلاث انواع من

العلاقات:

علاقة الكلفة_الربح (تردد القراء)

العلاقة ما بين التكاليف والمردودية (الاستغلال)

العلاقة بين التكاليف والفعالية (دوران الكتب)

الفعالية= الاهداف / النتائج

و تطبق هذه المقاييس من خلال الاعتماد على المؤشرات .

مؤشرات التقييم في المكتبات:

حيث يعرف المؤشر انه التركيب الذي من خلاله يمكن جمع المعطيات

وكذلك توظيف هذه المعطيات للدلالة، يمكن للمؤشر ان يعبر عنه (رقم، رمز، شكل غرافي، منحنيات

)،

وتكون هذه الارقام منبثقة من احصائيات يفرزها نشاط المؤسسة الوثائقية.

1- شروط المؤشر:

— يعبر على محتوى معلوماتي :اي اعطاء معلومة لقياس نشاط المؤسسة وتقييم نتائجها.
لا بد ان يمتاز بالمصداقية : اي لا يسمح بالوصول الى نفس النتيجة كلما استعمل بصفة مكررة وفي نفس الظروف.

— قابل للقياس والتصديق : اي السماح بالوصول الى الهدف المنشود.

— يكون ملائما : بمعنى ان يكون قابل للتكيف مع المقاييس المذكورة سابقا.

— يكون قابل للتطبيق : بمعنى انه قابل للاستعمال في ظروف متشابهة

— يكون قابل للمقارنة.

2- أنواع المؤشرات المستعملة في عملية التقييم:

أ- مؤشرات حسب الشكل : وهي بدورها تنقسم الى ثلاث انواع:

المؤشرات البسيطة (: العدد) مثلا عدد المسجلين في المكتبة لسنة 2010 - مساحة المكتبة.

المؤشرات المركبة (: المجموع) مثلا عدد الاعارات في عدد الطلبة لسنة 2010.

المؤشرات المركبة التي تعبر عن النسبة : مثلا عدد طلبة قسم علم المكتبات / العدد الجمالي للكلية.

ب - المؤشرات حسب المدلول او المعنى : وهي بدورها تنقسم إلى ثلاث انواع:

المؤشرات المهمة : وهي تضم ما يلي:

- مؤشرات خاصة بالحيط : مثلا عدد السكان الذين تقدم لهم المكتبة المعلومات.

- مؤشرات خاصة بالأهداف : مثلا عدد الطلبة المستهدفين بالنسبة للمكتبة - عدد الكتب التي

يجب اقتناؤها.

المؤشرات حسب الوسائل : وهناك نوعين:

- المؤشرات الكلية : عدد الكتب الموجودة فعلا في المكتبة.

- المؤشرات النسبية : تتمثل في مساحة المكتبة المتخصصة لكل طالب.

المؤشرات الخاصة بالنتائج : وهناك نوعين:

- مؤشرات انجاز تكون مطلقة : وهي التحقق من عدد القراء المسجلين فعلا

- مؤشرات التأثير تكون نسبية: مثلا عدد القراء المسجلين بالمقارنة بالعدد الكلي للطلبة.

الفروع الكبرى للمؤشرات :

1. فضاءات المكتبة:

تتمثل في قياس وتقييم للموارد المخصصة للمساحات والفضاءات الخاصة بالمكتبة والتكاليف المناسبة

-القياس والتقييم يخص مساحة المكتبة (جغرافيا).

-نوعية هذه الفضاءات كالإنارة ، التدفئة والتهوية.

-ظروف الوصول إلى المكتبة وتشمل الوقت الزمني المستغرق والتهئية المادية لذوي الاحتياجات الخاصة.

-قياس الفعالية وذلك انطلاقا من عدد الزيارات والتردد الإجمالي على المكتبة وكذلك موضوع التردد على المكتبة (على ماذا، لماذا).

-قياس الفعالية العملية وتشمل التكلفة للمتر المربع والتكلفة المتوسطة لفتح المكتبة للجمهور.

-مؤشرات الفعالية من ناحية رضا المستعملين وتشمل متوسط التردد على مستوى الرضا ، التردد على نسبة الرضا وعدد الزيارات على اوقات فتح المكتبة .

-تقييم التكلفة مع الفعالية وتشمل التكلفة لكل زائر ولكل زيارة ومتوسط التكلفة على مستوى الرضا.

2. سلسلة المكتبات : وهي تعتمد على مجموعة من المؤشرات التي تتمثل في قياس الموارد

-تكلفة الاعارة.

-تكلفة الترميم.

-قياس الخدمات وتشمل (عدد الوثائق ، عدد عناوين ، الوقت المستغرق في عملية الاعارة ، التغطية العلمية او المعرفية ، نظام مفتوح او نظام مغلق

-قياس الفعالية : وتشمل (عدد الوثائق المستعملة ، عدد عناوين ، عدد مستعملي السلسلات ، وتيرة استعمال السلسلات)

-قياس مؤشرات الفعالية العملية وتشمل (التكلفة لكل وثيقة ، تكلفة كل عنوان ، التكلفة الخاصة بطبيعة الوثائق "موسوعة- قاموس - كتاب.")

- مؤشرات التأثير وتشمل (عدد الوثائق المطلوبة ÷ الوثائق الموجودة ، عدد عناوين المطلوبة ÷ عدد العناوين الموجودة ،

عدد الوثائق المبحوث عليها في الرفوف ÷ عدد الوثائق الموجودة في الرفوف).

(3) **الموارد المادية :** وتتمثل في العدد الجمالي للتجهيزات الموجودة في المكتبة والموضوعة تحت تصرف القراء.

- جودة هذه التجهيزات والاثاث.

- قياس الفعالية وتشمل (عدد استعمالات هذه التجهيزات ، عدد مستعملي التجهيزات ، وتيرة استعمال هذه التجهيزات ،

موضوع استعمال هذه التجهيزات).

- مؤشرات قياس الفعالية وتشمل (تكلفة استعمال لكل جهاز ، التكلفة لكل وحدة ، التكلفة المتوسطة /نسبة رضا المستعملين،

عدد استعمالات الجهاز لكل فرد ، عدد استعمالات الاجهزة على عدد المستعملين).

4. الخدمات الخاصة بالمعلومات:

-العدد الاجمالي للخدمات المقدمة ،عدد الاستفادة لكل خدمة.

-عدد الطلبات للخدمة التي تم تلييتها ،عدد الخدمات المقدمة على الوقت المستغرق

-قياس الفعالية وتتمثل في (وتيرة استعمال خدمات المكتبة ÷ عدد الخدمات المقدمة)

-قياس الفعالية العملية وتتمثل في (تكلفة كل طلب تم تلييته ،تكلفة كل طلب تم تسجيله ،تكلفة كل مستعمل للخدمات المكتبة ،

متوسط التكلفة / مستوى تلبية المستفيدين).

5. الخدمات الخاصة بالفئات الاجتماعية:

-قياس رضا المستعملين اتجاه الوصول الى الخدمات.

-قياس رضا المستعملين اتجاه الحصول على الخدمات.

-تكلفة الخدمات لكل مستعمل ، التكلفة المتوسطة ومستوى رضا كل فئة اجتماعية.

6. التنشيط:

-عدد النشاطات المنظمة من طرف المكتبة - عدد النشاطات المحققة.

-وتيرة النشاط ،جودة النشاطات (يكون من طرف متخصصين في هذا المجال) ، انطلاقا من نوعية التقديم والوسائل المادية المستعملة.

-قياس الفعالية وتتمثل في عدد الافراد المشاركين في التنشيط ،موضوع التنشيط.

-قياس الفعالية العملية وتتمثل في التكلفة لكل تنشيط ،التكلفة المتوسطة لكل نشاط منظم على وتيرة التنشيط ،

-التكلفة المتوسطة لكل نشاط ÷ جودة التنشيط.

7.الوظائف العملية:

-حجم الاقتناءات (قياس عدد العناوين وعدد الوثائق التي تم شراؤها).

-جودة او نوعية الاقتناءات.

-الوقت المستغرق للحصول او استقبال هذه الاقتناءات.

-مؤشرات الفعالية العملية: تكلفة كل عنوان تم شراؤه،تكلفة كل وثيقة تم شراؤها ثم التكلفة المتوسطة لكل حملة شراء كتب.

-الفعالية وتتم بين التكلفة الإجمالية ورضا المستفيد.

لوحة القيادة:

1. تعريف لوحة القيادة :

هي التي تمكن المسير من متابعة نشاط المؤسسة بصفة دائمة وفعلية ، وقد تم توظيف هذا المفهوم في المؤسسات الخدمائية وعلى وجه الخصوص المؤسسات الوثائقية من وجهة نظر ديناميكية المؤسسة . ووظف هذا المفهوم كذلك لمراقبة التسيير والاطلاع السريع على النقائص.

2.وظائف لوحة القيادة: : هناك ثلاث وظائف وهي:

-تسمح بمعرفة نشاط المؤسسة.

-تسمح بقياس البعد الملاحظ بين نشاط المؤسسة وأهدافها والمعايير الرجعية المطلوبة.

-تسمح بأخذ القرار على دراية واخذ الاجراءات المناسبة.

3. شروط نجاح لوحة القيادة:

-السرعة على حصول المعلومات.

-تحديد مسبق للأهداف وللمعايير.

-انجاز دفتر الاعباء او تحديد لوحة القيادة بدقة ووضوح دفتر الاعباء : هو وسيلة او اداة انطلاقا من مجموعة من الشروط تسمح للفرد او المؤسسة بالقيام بالعمل.

4.المستفيدين المعنيين بلوحة القيادة:

*المؤسسة الوصية هي المعنية والمستفيدة من خلال:

تحسين الوصاية.

-إمكانية الحصول على مساعدات أو ميزانية إضافية.

*المستفيدين بما فيهم الرواد والقراء.

*الفاعلين اي المكتبيين والمسيرين.

وتيرة إعداد لوحة القيادة :

-يمكن أن يكون سنوي يتماشى مع الميزانية المخصصة للمكتبة.

-يمكن أن تكون شهرية وهي تسمح بذلك بالمتابعة الدقيقة لنشاط المكتبة وإدراج وإدخال التعديلات المناسبة في الوقت المناسب.

-عند الحاجة وهي تهتم بنشاط معين مثل تقييم أوقات الاعارة للمستفيدين.

أهداف لوحة القيادة:

-التعرف أو المعرفة أو الاطلاع على مختلف الظروف التي تعمل فيها المكتبة.

-تسمح بالفهم الجيد لمختلف الظواهر ذات العلاقة.

تساعد المكتبة على تحسين نشاطها وتحسين ميزانيتها والحصول عليها

تمكن المكتبي من الاحاطة بمختلف المعلومات خاصة تلك المتعلقة بالأرصدة الوثائقية ومدى تلبيتها لاحتياج المستفيد.