

**تابع للمحاضرات السابقة:****معايير قياس كفاءة خدمات المعلومات :**

تتعدد المعايير المعتمدة في قياس مدى كفاءة نظم المعلومات في تقديم خدماتها المختلفة ويتعلق ذلك أساسا بطبيعة الخدمات المقدمة سواء تقليدية أو حديثة، وأحتى خدمات معرفية أو مرجعية. وتعتمد مختلف معايير القياس على نسب مختلفة تختلف باختلاف مؤشرات القياس المعتمدة وذلك من خلال أن:

- تعتمد بعض المؤشرات على مجال محدد للأرقام كالحدا الأدنى والحدا الأقصى وذلك خاصة في حساب معدل الدوران للأوعية الفكرية.
- تعتمد بعض المؤشرات على احتساب النسب المئوية من خلال مجموعة معادلات والتي تتميز جودة الخدمة أو الأداء كلما ارتفعت النسبة المئوية وفاقا 90%
- تتعلق الأرقام بطبيعة المؤشر، فأحيانا يكون الرقم الأقل هو الأحسن مثلا كتاب لكل 20 طالب أفضل من كتاب لكل 30 طالب والعكس.

وبصفة عامة يمكن اجمال مختلف المعايير المتعلقة بقياس كفاءة الخدمة المقدمة بما يلي:

**1. مستوى حركية ونشاط نظام المعلومات:**

- لا بد من معرفة مكانة نظام المعلومات في المحيط الخارجي، وطبيعة مختلف خدمات المعلومات التي يقدمها والتي تتعلق خاصة بعدد المنخرطين والمسجلين بمؤسسة المعلومات مقارنة بمجتمع المستفيدين المحتملين .

**2. رصيد المكتبة أو نظام المعلومات:**

معايير تقييم مؤسسات المعلومات تتعلق بصفة مباشرة بما تتوفر عليه هذه المكتبات من أوعية فكرية وما تحتويها مجموعاتها من مراجع ومصادر معرفية ومرجعية والتي تجعل هناك اهتمام كبير من طرف المستفيد. فتتعلق المؤشرات بكل ماله علاقة بالأرصدة الوثائقية المتاحة للمستفيد، مثلا نسب الرصيد النشط أو الرصيد الحي ومقارنته مع اجمالي الرصيد، أو من خلال حساب مجموع الاعارات ونسبتها.... الخ

### 3. تكلفة الخدمات المقدمة:

يتم من خلالها تقدير التكاليف الناتجة عن تجهيز خدمات المعلومات المقدمة في المؤسسة المعلوماتية والتي تتعلق أساسا:

- معدل الوثائق المعالجة من قبل المكتبي الواحد في مصلحة محددة.
- معدل الأعارات المقدمة من طرف مكتبي واحد في مصلحة الإعارة.
- مقارنة الميزانية المقدمة لكل مصلحة في المكتبة مع الميزانية الكلية
- التكلفة المتوسطة لاقتناء الأوعية الفكرية وتحسب للوعاء الواحد.

وفيما يلي مجموعة من المعايير التي تم تجميعها من العديد من الخبراء والمؤسسات الخاصة بالتقييم في المؤسسات الوثائقية :

### 1. معدل الكتب المعارة:

وهو احتساب عدد الكتب التي تمت اعارتها للمستفيدين المسجلين بالمكتبة في فترة ثلاثين يوم وتحسب من خلال العلاقة: عدد الكتب المعارة/ عدد القراء المسجلين.

### 2. معدل دوران الكتب:

يهدف إلى معرفة الكتب النشيطة بالمكتبة ضمن الرصيد الإجمالي والتي تفيد في اعداد وتقييم سياسة الإقتناء من جهة وتحديد عمليات التعشيب والاستبعاد ويكون بصفة دورية سنوية. ويحسب من خلال العلاقة: عدد الكتب المعارة/العدد الاجمالي للرصيد.

### 3. معدل الاقتناء:

ويحدد هذا المعدل نسبة الوثائق المقتناة حديثا إلى ما تحتويه المكتبة من أرصدة وثائقية ، وهو يتعلق خاصة بالميزانيات المحدد لاقتناء المصادر فهي العامل الأساسي المتعلق بطبيعة الوثائق المقتناة حديثا فكلما زادت الميزانية المخصصة لذلك كلما زادت الأوعية الفكرية المقتناة وزاد معدل الإقتناء.

### معايير قياس كفاءة خدمات المعلومات:

هناك مجموعة معايير لتحديد جودة الخدمة المقدمة في مؤسسات المعلومات ومنها:

1. الرفض: نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق

التي ليس لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في المكتبة

2. الانتقائية: نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها (لم يتم الوصول إليها) وليست لها صلة

بالموضوع.

3. النوعية والشمولية: نسبة عدد الوثائق والتي لها صلة بالموضوع (تعالج الموضوع المبحوث عنه)

إلى مجموع الوثائق (الرصيد الكلي للمكتبة).

4. نسبة التغطية: وهي عدد الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات

مؤسسة المعلومات.

5. الحدائة: 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 قصيرا دل ذلك على كفاءة استرجاع نظام المعلومات.

7. الجهد الذي يبذله المستخدم في عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط ويتعلق ذلك

خاصة بمدى جودة الفهارس وأدوات البحث التي تسهل وصول المستخدم للوعاء.

ومن أهم المعايير التي تم الإجماع عليها من المتخصصين في تقييم مؤسسات المعلومات وخاصة ما تعلق بكفاءة الخدمات المقدمة جملة المعايير التالية:

### 1. الاستدعاء:

هو قدرة نظام المعلومات على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين أو بدائلها المخزنة ضمن مجموعة معينة أو داخل قاعدة معلومات معينة. وتقاس نسبة الاستدعاء كالتالي:

الاستدعاء = عدد الوثائق المسترجعة / عدد الوثائق ذات العلاقة بالموضوع الغير المسترجعة

2. التحقيق (الدقة): ويتمثل في نسبة المفردات المعلوماتية أو الأوعية الفكرية التي تم استرجاعها وقبولها من طرف المستخدم وهي تعني استبعاد الوثائق غير صالحة، وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق

با التحقيق = عدد الوثائق ذات صلة بالموضوع المسترجعة / مجموعة الوثائق ذات الصلة بالموضوع في الرصيد

التحقيق =  $P = \frac{a}{a+c}$

فالاستدعاء والتحقيق (الدقة) من أكثر المعايير استخداما في تقييم خدمات المعلومات التي تهدف إلى استرجاع المعلومات.

### 3. معدل التذكير:

يعبر عن نسبة الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي تم الحصول عليها مقارنة بمجموع الرصيد الوثائقي، والتي يمكن حسابها من خلال المعادلة:

معدل التذكير  $R = \frac{A}{A+B}$

A: الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي تم الحصول عليها

B: الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي لم يتم الحصول عليها

معدل التذكير =  $\frac{\text{الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي تم الحصول عليها}}{\text{الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي تم الحصول عليها} + \text{الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي لم يتم الحصول عليها}}$

الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي تم الحصول عليها + الوثائق ذات الصلة بالموضوع التي لم يتم الحصول عليها

- كل من معدلي التذكير والتحقق هما متعاكسان، بحيث كلما كان البحث عن الوثائق دقيقا كلما اتجه البحث نحو الوثائق ذات الصلة المباشرة بالموضوع، ما ينتج عنه انخفاض في التذكير ، ما يمكن القول أن العلاقة ( تذكير \_تحقيق أو دقة) علاقة عكسية.

مثال توضيحي:

لدينا 200 وعاء فكري، من بينها 40 وعاء يعالج موضوع بحث المستفيد، غير أنه تحصل على 30 وعاء منها فقط.

1. حساب معدل التذكير R:

$$R=30/40=0,75\%$$

2. حساب معدل الدقة أو التحقيق P:

$$P=30/30+40=30/70=$$

وهو ما أكدناه سابقا أن كلا من معدلي التذكير والدقة (التحقق) متعاكسان، حيث كلما كان معدل التذكير

كبير كان معدل الدقة صغير والعكس صحيح