أساليب تقييم المجموعات: استعراض نظرى

الدكتورة
سناء عبد المنعم المقدم
مدرس المكتبات والمعلومات

عادة ما تنمى كل مكتبة أو مركز معلومات مجموعاتها وفقاً لسياسة وهدف محدد، وربما يكون هذا الهدف للأغراض التعليمية أو مزيج من هذه الأهداف. ومهما يكن من أمر الغرض من تنمية المجموعة فإنه ينبغى أن يكون هناك تقييم دورى لتحديد ما إذا كانت المجموعات تحقق أهداف المكتبة أم لا، وإلى أى مدى نجحت فى خدمة المستفيدين منها، وما هى مواطن الضعف والقوة فى المجموعات، وما الذى يمكن عمله لتطوير المجموعة وعلاج أوجه القصور بها.

ما مدى قيمة مجموعة المكتبة، ما هى جوانب القوة ونقاط الضعف فى مجموعة المكتبة! ما هو عائد تكلفة المجموعة؟ هذه أسئلة عديدة يجب أن يجيب عنها تقييم المجموعات.

وموضوع تقييم المجموعات كان موضوعاً لعدد من الكتابات والمؤلفات بأقلام أعلام المجال مثل:

Stone, Bonn, Evans, Clapp Jordan, McGrath, Brodus, Mosher, Lancaster.

وبادئ ذى بدء فإنه يجب على المكتبيين وأخصائى المعلومات أن يفترضوا أن المجموعة ترضى الاحتياجات البحثية والتعليمية والتنموية، والترفيهية، وغيرها من احتياجات مجتمع المستفيدين الذى تخدمه المكتبة، أما عن قياس هذه الفروض، فلابد وأن يتبع فيها أساليب القياس الموضوعية والتى تبين بطريقة منطقية مدى وفاء المجموعة بأهداف المكتبة كما تم تحديدها فيما قبل.

وعلى الرغم من أن أساسيات تقييم المجموعات لم تختلف، إلا أن التطبيقات يكتنفها بعض الصعوبات إلى حد ما، بل يقول البعض مثل Betty Rosenburg ـ وهو أحد مدرسى تنمية المجموعات ـ «إن أفضل السبل لتقييم المجموعات هى: الذكاء، والثقافة، وخبراء متخصصون فى الاختيار، هذا فضلاً عن التقدير الواعى والمثابرة على العمل»[1] ويرجع هذا إلى ما تتسم به تنمية المجموعات من بعض العناصر الشخصية والنوعية.

وتتناول هذه الدراسة الأساليب التى يمكن استخدامها فى إدارة مشاريع تقييم المجموعات فى المكتبات ومراكز المعلومات بهدف إمداد الدارسين العاملين بالمكتبات واختصاص المعلومات بالمبادئ والأساليب التى ترشدهم إلى تقرير مدى شمول أوعية المعلومات التى تحصل عليها المكتبة لترضى احتياجات المستفيدين وتحقق متطلباتهم، وفضلاً عن ذلك فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحديد الجوانب الإيجابية والسلبية فى كل أسلوب من أساليب التقييم.

أما أسباب التقييم فقد أسهب البعض فيها

ونسبها إلى قطاعين أساسيين وهما: أسباب داخلية وأسباب خارجية[٢]:

وقد عرف Mosher [٣] تقييم المجموعات بأنها عملية تحديد لمدى وفاء مجموعات المكتبات باحتياجات المستفيدين ومتطلبات البرامج الأكاديمية منها.

أولاً: الأسباب الداخلية:

١ ـ الحاجة إلى تنمية المجموعات:

* ما هو المجال الفعلى للمجموعة.
* ما مدى عمق المجموعة.
* ما هى استخدامات المجموعة.
* ما هى القيم المالية للمجموعة.
* ما هى جوانب القوة فى المجموعة (العددية، النوعية).
* ما هى مواطن الضعف فى المجموعة (العددية النوعية).
* ما هى المشكلات الموجودة فى سياسة تنمية المجموعات.
* ما هى التغيرات التى يجب أن تتم فى البرامج الحالية.
* ما مدى نجاح القائمين على سياسة تنمية المجموعات فى إنجاز مهامهم.
* التزويد ببيانات حول إمكانية التعاون فى برامج تنمية المجموعات.
* التزويد ببيانات من أجل مشاريع التقنية وإعادة الاختيار.

التزويد ببيانات لتقرير مدى الحاجة لعمل جرد كامل للمجموعة.

٢ ـ الاحتياجات المالية:

* المساهمة فى تحديد المخصصات المالية المطلوبة لتقوية المجالات الضعيفة.
* المساهمة فى تحديد المخصصات المالية المطلوبة لصيانة المجالات القوية.
* المساهمة فى تحديد المخصصات المالية المطلوبة لمشروعات التنمية الراجعة.
* المساهمة فى تحديد المخصصات المالية ككل.

ثانيا: الأسباب الخارجية

١ ـ احتياجات المؤسسة المحلية

* هل تقوم المكتبة بدور هامشى أو كافى أو فوق المتوسط بالنسبة للمؤسسة التابعة لها.
* هل الميزانية معقولة.
* هل يمكن مقارنة المكتبة بمؤسسات أخرى فى المجتمع.
* هل هناك بدائل لزيادة المساحات داخل المكتبة (برامج التنقية والاستبعاد أو أى شىء آخر).
* هل المجموعة قديمة.
* هل هناك تنسيق كافى فى برامج المجموعات، أو بمعنى آخر هل هناك حاجة حقيقية لكل تلك المجموعات المنفصلة.
* هل حجم المكررات فى المجموعة مناسب.
* هل متوسط التكلفة والعائد معقول.

٢ ـ احتياجات مؤسسية أخرى

* التزويد ببيانات لصالح مجموعات التصديق.
* التزويد ببيانات تهم هيئات التمويل والميزانية.
* التزويد ببيانات لمختلف الشبكات والتجمعات أو البرامج التعاونية الأخرى.
* التزويد ببيانات للمهنيين.

ولا يمكن تطبيق كل هذه الأسباب أو الدوافع على مجتمع مكتبى معين لاتمام عملية التقييم بل يمكن أن يطبق عدد كبير منها.

وبمجرد أن تحدد المكتبة أهدافها من التقييم وأسباب الأخذ به فإنه يجب عليها أن تختار الطرق المناسبة للتقييم، فأساليب التقييم متعددة وعملية الاختيار تتم بناء على أهداف وعمق عملية التقييم.

وهناك العديد من أساليب تقييم المجموعات والتى يمكن على أساسها تحديد سمات المجموعة من الناحية الكمية والنوعية، وقد درج الإنتاج الفكرى على تقسيم هذه الأساليب إلى فئات عديدة إلا أنه يمكن تقسيمها بصفة عامة إلى فئتين أساسيتين وهما.

١ ـ الأساليب المعتمدة على المجموعات.

٢ ـ الأساليب المعتمدة على المستفيدين.

ويندرج تحت كل من هذين الأسلوبين عدد من طرق التقييم سيتم مناقشتها فى سياق هذه الدراسة.

تحديد المفاهيم:

استخدمت الدراسة مصطلحان أساسيان هما أساليب التقييم المعتمدة على المجموعات، وأساليب التقييم المعتمدة على المستفيدين.

وقد استخدم المصطلح الأول ليدل على حجم المجموعة، ومدى التغطية بها ومدى شمولها وعمقها، كذلك يمكن استخدامه للدلالة على مدى عمق وشمول جزء من المجموعة وليس المجموعة بأكملها. كما يشمل هذا المصطلح أساليب التقييم أمثلة: قوائم المراجعة، فهارس المكتبات، الببليوجرافيات، فحص الأوعية على الرفوف، هذا بالإضافة إلى تجميع الإحصائيات حول المجموعة.

أما المصطلح الثانى: فقد استخدم ليدل على من يستخدمون المكتبة، وماذا يستخدمون من الكتب والدوريات وغيرها من أشكال الأوعية المختلفة، أى أن التقييم يركز أساسا على المستفيدين وعلى الاستخدام. وتركز دراسات الاستخدام على أساليب استخدام الأوعية داخل المكتبة، وفحص العناوين المستخدمة ومجالاتها لتقرير ما إذا كان يسهل على رواد المكتبة الوصول إليها أم لا، ومدى الإفادة منها. وبعبارة أخرى تركز دراسات المستفيدين على مجموعات الأفراد الذين يستخدمون مجموعة المكتبة أو جزء من هذه المجموعة.

أولا: الأساليب المعتمدة على المجموعات:

١ـ قوائم المراجعة، والفهارس، والببليوجرافيات:

يقوم هذا الأسلوب على اختيار القائمين على التقييم قوائم بالعناوين، أو قوائم بالأعمال المناسبة للمجالات الموضوعية المراد دراستها، أو قوائم تتفق وبرامج وأهداف المكتبة ويتم مراجعة هذه القوائم على مجموعات المكتبة لتحديد النسبة المئوية لما تقتنيه المكتبة من هذه القوائم، ومن المسلم به فإن توافر نسبة عالية من الأوعية المذكورة فى القوائم لهو دليل على نجاح تنمية المجموعات على الرغم من عدم وجود معيار محدد لهذه النسبة.

وهذا الأسلوب يمكن تطبيقه على أغلب أشكال الأوعية: (الكتب، الدوريات، المطبوعات الحكومية.. إلخ) وذلك فى كل أنواع المكتبات(٥).

ومن أهم أمثلة هذه القوائم فى الإنتاج الأجنبى ما يلى:

1 . ALA's Books for College Libraries.

2 . Choice's Opening Day Collection.

3 . Childrens Catalog.

أما بالنسبة للإنتاج الفكرى العربى فإنه يفتقد هذه القوائم اللهم إلا القائمة المعيارية التى تصدرها وزارة التربية والتعليم لتطبق فى المكتبات المدرسية.

بالإضافة إلى القوائم المعيارية تستخدم أيضاً الفهارس والببليوجوافيات كوسائل لتقييم المجموعات ومن أمثلته:

١ ـ الفهارس المطبوعة لمقتنيات المكتبات العامة والمتخصصة.

٢ـ الببليوجرافيات المتخصصة والقوائم الأساسية.

٣ ـ القوائم التجارية مثل قوائم أفضل المبيعات.

٤ ـ قوائم تضم أشكال معينة من الأوعية مثل قوائم الكتب المرجعية، أو قوائم الدوريات.

٥ ـ قوائم معيارية تصدرها الجمعيات الحكومية مثـل القائمة التى تصدرها وزارة التعليم فى ج.م.ع.

٦ ـ قوائم بالدوريات البؤرية مثل تلك التى يصدرها معهد المعلومات العلمية:

Institute for Scientific Information: Journal Citation Report.

٧ ـ الاستشهادات الواردة فى محتويات بعض الأوعية المختلفة خاصة تلك الواردة فى أعمال المستفيدين من المكتبة.

٨ ـ قوائم تعريفات الكتب والمطبوعات الأخرى الواردة فى الدوريات الجارية.

٩ ـ فهارس الناشرين والموزعين.

١٠ ـ البرامج الدراسية وقوائم القراءة المقررة لهذه البرامج.

١١ ـ الببليوجرافيات الملحقة بأعمال أعضاء هيئة التدريس.

١٢ ـ الكتب والدوريات التى تغطيها خدمة الاستخلاص والتكشيف.

١٣ ـ قوائم الإضافات الحديثة للمكتبات المتخصصة.

ويعتمد اختيار أى من القوائم السابقة للقيام بعملية المراجعة أو المضاهاة على نوعية المجموعة المطلوب تقييمها، والهدف من التقييم وبغض النظر عن نوعية القائمة المستخدمة فى عملية التقييم، إلا أن من مميزاتها ما يلى:

* توافر عدد كبير من القوائم المنشورة: الشاملة، أو المتخصصة، أو العامة، أو البحثية.

* تعد هذه القوائم بواسطة هيئات وخبراء على درجة عالية من الخبرة والتخصص الموضوعى.

* التحديث المستمر لهذه القوائم.

* إنه يمكن تجميع هذه القوائم وفقا لاحتياجات مكتبة معينة أو وفقاً لما يتناسب مع نوع معين من أنواع المكتبات.

* سهولة البحث فى هذه القوائم وذلك باستخدام نفس مهارات البحث المستخدمة فى المكتبات.

* إن اختيار هذه القوائم يسهم فى تدعيم المعرفة بالإنتاج الفكرى للقائمين بعملية الاختبار.

أما أوجه القصور فى أسلوب استخدام القوائم المعيارية فهو كما يلى:

* إن هذه القوائم المتوافرة قد تكون قد استخدمت من قبل كأدلة للاختيار من جانب المكتبة موضوع التقييم.

* بعض هذه القوائم قد لا تمثل الموضوع جيداً حيث إنها أعدت من وجهة نظر معينة لفرد أو مجموعة أفراد.

* قـد لا تعكس بعض القوائم ـ فى مجالات معينة ـ أهداف المكتبة أو اهتمامات المستفيدين.

* عدم تحديث العديد من القوائم المعيارية وبالتالى يصيبها القدم.

* هناك صعوبة فى إيجاد أو تجميع قوائم بعض المجالات أو الموضوعات.

٢ ـ الاختبار المباشر للمجموعات

يعتمد هذا الأسلوب على قيام ذوى الخبرة

بمجال موضوعى معين ـ وهم عادة من المكتبيين أو أعضاء هيئة التدريس أو استشاريين من خارج المكتبة، حيث يقومون بالفحص المباشر لأوعية المعلومات على أرفف المكتبة، ومن خلال هذا الفحص يقوم هؤلاء المتخصصون بتدوين ملاحظاتهم عن المجموعة، ويستخلصون النتائج عن حجم المجموعة، ومجالها، وعمقها، وأهميتها، والعمر الزمنى لها، والحالة المادية لها، وعادة ما يؤخذ فى الاعتبار فى هذا الأسلوب عمليات الصيانة، والحفظ والترميم، والإحلال(٦).

ويعد هذا الأسلوب أسلوباً عمليـًا خاصة فى حالة المجموعات الصغيرة، أو فى حالة المجالات الموضوعية المحددة. لذلك كان من الضرورى أن يتمتع القائمين على عملية التقييم بالسمعة الطيبة فى المجال وذلك لضمان مصداقية نتائج التقييم. كذلك البحث عن التحيز الشخصى والنظرة الذاتية. أما عن المزايا التى يتمتع بها هذا الأسلوب فهى:

١ ـ السرعة فى عملية تقييم مدى قوة وضعف المجموعة.

٢ـ يمكن تطبيق هذا الأسلوب على مجموعات أى مكتبة.

٣ـ يمكن تحقيق أكثر من هدف فى نفس الوقت مثل القيام بعملية التنقية والتخزين، والترميم، والإحلال.

أما عن أوجه القصور فى هذا الأسلوب فهى:

١ ـ صعوبة الحصول على ذوى التخصصات الموضوعية والملمين بالإنتاج الفكرى فى مجالات معينة، بالإضافة إلى ضيق الوقت بالنسبة لهم بحيث يصعب على المكتبة تحديد وقت معين لإنجاز التقييم، هذا فضلاً عن ارتفاع مكافآت هؤلاء الخبراء.

٢ ـ قد لا يؤدى هذا الأسلوب إلى نتائج عديدة أو مقارنة.

٣ ـ بطء هذا الأسلوب بسبب عدم تواجد بعض الأوعية على الرفوف وبالتالى الحاجة إلى ضورة مراجعة قوائم الرفوف، وسجلات الإعارة فى نفس الوقت الذى يتم فيه الفحص الفعلى للأوعية على الرفوف.

٣ ـ تجميع الإحصائيات المقارنة

إن أكثر الطرق المقارنة استخداماً لتقييم المجموعات هى تجميع الأرقام حول حجم المجموعة، وتكلفة الحصول على الأوعية، وعادة ما تتوافر هذه المعلومات فى التقارير السنوية للمكتبات، وأيضاً فى البيانات المرسلة إلى الهيئات المشرفة على المكتبات وغيرها. وتختلف هذا البيانات تبعاً لنوعيتها وتبعاً لطبيعة الهيئة المرسلة لها، وطبيعة أساليب التقييم المستخدمة(٧).

وعندما ترغب المكتبات فى تجميع عدد من الإحصائيات لأغراض المقارنة، فإن عليها أن تتفق فيها بينها على تحديد معايير الإحصاء وأساليب القياس حتى تأتى النتائج والتفسيرات موحدة وذات مغزى واضح.

ومن أمثلة الإحصائيات التى تساهم فى عملية مقارنة المجموعات وأنشطة الاقتناء بالمكتبات ما يلى:

* **قياس حجم المجموعة:** ويقيس هذا المعيار المجموعة كلها أو مجالات موضوعية معينة أو أجزاء محددة من المجموعة.

* **قياس معدل النمو:** ويقيس هذا المعيار العدد الفعلى للمجلدات والعناوين أو الأوعية المضافة إلى المجموعة كلها، أو لأجزاء محددة من المجموعة

ويمكن قياس معدل النمو سنويـًا أو كل خمس أو عشر سنوات.

* **حجم الإنفاق على المجموعة:** وهذا المعيار يمثل الأموال المنفقة على مجموعة المكتبة كلها أو على أشكال معينة من الأوعية أو على مجالات موضوعية داخل المجموعة.

تطابق المجموعات: وتحدد دراسة تطابق المجموعات التوزيع للموضوعى بمجموعة ما أو عدد العناوين المتشابهة المقتناة فى مكتبتين أو أكثر. وتتم عملية التطابق هذه بمقارنة عينات من قوائم الرفوف أو بمراجعة المقتنيات على القوائم، أو بمقارنة السجلات المقروءة آلياً، أو عن طريق التصنيف الموضوعى.

ويتميز هذا الأسلوب بما يلى:

١ ـ سهولة تجميع الإحصائيات فى هذا النوع من التقييم.

٢ ـ توافر الإحصاءات بسهولة طالما توافرت السجلات المناسبة.

٣ ـ وإذا تم تحقيق هذه الإحصائيات فإنه يمكن تعميمها ومقارنتها.

أما أوجه القصور فى هذا الأسلوب فهى:

١ ـ قد يشوب إعداد هذه الإحصائيات بعض الأخطاء فى أسلوب الإعداد.

٢ـ افتقاد التعريف الواضح لمكونات الإحصائيات أو معاييرها.

٣ ـ قد لا يمكن مقارنة سجلات الإحصائيات بعضها ببعض.

٤ ـ يشوب الإحصائيات أحياناً نوعاً من التعقيد بحيث لا يمكن تفسيرها.

٥ ـ يحتاج تجميع الإحصائيات يدويـًا إلى مجهود بشرى كبير.

٤ ـ تطبيق معايير المجموعات

ويمكن تطبيق هذا الأسلوب فى بعض المكتبات التى وضعت لها معايير عن طريق الجمعيات المهنية، وهيئات التصديق، والمؤسسات المالية ومجالس المكتبات وغيرها، وتتوافر هذه المعايير لكل نوع من أنواع المكتبات.

مميزات هذا الأسلوب:

١ ـ توافر معايير لكل نوع من أنواع المكتبات يتفق بدقة وأهداف المكتبة.

٢ ـ إن هذه المعايير تتمتع بثقة كبيرة ويمكن قبولها على نطاق واسع.

٣ ـ فعالية هذه المعايير فى المقارنة بين نفس النوع من المكتبات.

٤ ـ إنها وسيلة متقدمة فى دعم المكتبات.

أوجه القصور فى هذا الأسلوب:

١ ـ إن بعض الإحصاءات قد وضعت بطريقة عامة ومن الصعب تطبيقها.

٢ ـ قد لا يوافق الخبراء الموضوعيون على تطبيق النتائج.

٣ ـ قد تفسر أدنى المعايير مثل أكبر المعايير(٨).

ثانيا: الأساليب المعتمدة على المستفيدين

بينما تركز الأساليب المعتمدة على المجموعات على مدى توافر الأوعية المطلوبة بالمكتبة، فإن الأساليب المعتمدة على المستفيدين تذهب إلى أبعد من ذلك، فهى تبحث عما وراء المجموعة لتحدد مدى رضاء المستفيدين ووصولهم إلى الأوعية التى يحتاجون إليها، وماهى الاحتياجات التى لم تلبى، ومن هم هؤلاء المستفيدون؟ وعادة فإن نتائج مثل هذه الدراسات تسفر عن معلومات هامة حول الأنشطة الأخرى المرتبطة بتنمية المجموعات مثل التخطيط، والميزانية، والتنقية.

ومن الأساليب التى تهتم بدراسة المستفيدين واحتياجاتهم ما يلى:

١ ـ دراسات الإعارة

يعتمد هذا النوع من الدراسات على تحليل بيانات الإعارة بالمكتبة، ويمكن دراسة كل أو جزء من المجموعة المعارة وذلك وفقا لفئات المستفيدين أو تاريخ النشر، أو التخصص الموضوعى، ويمكن استخدام هذه البيانات فى:

(أ) تحديد الأجزاء الأقل استخداما فى المجموعة، وهنا يجب مراجعة الأجزاء أو المجموعات الأقل استخداما لتحديد إمكانية وضعها فى التخزين الثانوى، أو تنقيتها، أو مراجعتها لاحتمالات وجود نقص بها يؤدى إلى قلة الاستخدام.

(ب) تحديد المجموعات البؤرية والتى يمكن أن تلبى احتياجات الإعارة فى المستقبل القريب. وقد ترشح العناوين الأكثر استخداما لشراء نسخ إضافية منها وذلك لإتاحة توافرها فى المكتبة.

(ج) دراسة استخدام المجموعة من جانب المستفيدين فى مجالات موضوعية محددة، أو لأنواع معينة من المواد ومقارنة ذلك بالمجموع الكلى للإعارات، وما يسفر عن ذلك من نتائج يمكن أن تساهم فى تعديل ممارسات تنمية المجموعات، وتوزيع المخصصات المالية.

(د) تحديد فئات المستفيدين والاستخدام النسبى لكل فئة ومن مميزات هذا الأسلوب:

* سهولة تجميع البيانات لتحليلها وفقا لفئات المستفيدين.
* المرونة من حيث مدة الدراسة أو من حيث العينة.
* موضوعية البيانات نظرا لاعتمادها على الأرقام والإحصائيات.
* توافر البيانات بصفة دورية إذا كان بالمكتبة نظام إعارة محسب.
* يمكن إيجاد معامل ارتباط بين فئات المستفيدين ونوعية المواد المستخدمة.

أوجه القصور فى هذا الأسلوب:

* استبعاد دراسات الاطلاع الداخلى بالمكتبة، وبالتالى تمثيل أقل للاستخدام الفعلى للمجموعة.

هذا الأسلوب يعكس النجاح ـ فقط ـ فى الحصول على الأوعية ولكن لا يسجل عجز المجموعة عن إمداد المستفيدين باحتياجاتهم.

* عدم ملاءمة هذا الأسلوب مع المجموعات غير المسموح بإعارتها كالدوريات[٩].

٢ ـ دراسات الاطلاع الداخلى

يوفر هذا النوع من الدراسات العديد من الأساليب التى تسجل استخدام المجموعات داخل المكتبة حيث يقوم أمناء المكتبات بإعادة الكتب بأنفسهم إلى أرفف المكتبة، والقيام خلال ذلك بعمل الإحصائيات اللازمة، وتدوين الملاحظات وتقييم التفسيرات لعمليات الاستخدام. وقد يركز هذا النوع من الدراسات على: الأوعية المستخدمة، أو على المستفيدين من هذه الأوعية، وقد تكون الدراسة جزئية أى تركز على جزء من المجموعة، أو كلية تشمل المجموعة بأكملها، كما يمكن أن تشمل كل المستفيدين أو تعتمد على عينة فقط منهم، وعادة ما تستخدم دراسات الاطلاع الداخلى بالنسبة لمجموعة الدوريات التى لا تعار خارج المكتبة، وأيضاً بالنسبة لمجموعة الكتب التى لا يسمح بإعارتها خارج المكتبة مثل مجموعات المراجع، أما عن مميزات هذا الأسلوب فهى:

* أن دراسات الاطلاع الداخلى عادة ما تعطى صورة كاملة للاستخدام أكثر من تلك التى تركز على مجموعات المكتبة. ويمكن أن تستخدم هذه الدراسات لإيجاد علاقة بين فئة المستفيدين وفئة الأوعية المستخدمة.

* يمكن استخدام هذه الدراسات بالإضافة إلى دراسات الإعارة الخارجية للحصول على معلومات أكثر دقة حول الاستخدام الكلى للمجموعة، والتى يتم الحصول عليها فيما يلى:

* التقييم الكمى والنوعى لتأثير المجموعة فى تلبية رغبات القراء.

* الإمداد بمعلومات يمكن أن تحل مشاكل معينة.

* تحديد مجتمع المستفيدين الفعليين من المكتبة.

* تحديد فئات المستفيدين ذوى الحاجة لخدمة أفضل.

* الحصول على التلقيم المرتد فى حالة النجاح أو الفشل.

* تحسين العلاقات العامة والمساعدة فى تعليم مجتمع المستفيدين.

تحديد الاتجاهات بالنسبة للاهتمامات المتغيرة.

ومن مزايا هذا الأسلوب:

١ ـ أنه غير محدد بالبيانات الموجودة فقط كما هو الحال فى إحصاءات الإعارة.

٢ ـ أنه يسمح بالتلقيم المرتد من جانب المستفيدين.

٣ ـ أنه يمكن أن يكون بسيطاً ومعقداً حسبما تتطلب الحاجة إلى ذلك.

أوجه القصور فى هذا الأسلوب:

١ ـ صعوبة تصميم الاستبيانات المحكمة بمعنى وضع إطار للأسئلة السهلة غير الغامضة والتى يمكن قياسها.

٢ ـ ما يشوب تحليل وتفسير بيانات استطلاع آراء المستفيدين أحياناً من صعوبة وعدم دقة.

٣ ـ إن هذه الدراسات تتناسب مع المجموعات التى لاتعار خارج المكتبة[١٠].

المآخذ على هذا الأسلوب:

ـ صعوبة استخدام هذه الدراسات فى المكتبات ذات الأرفف المفتوحة، لأنه من المفترض فى هذا النوع من الدراسات الاعتماد على تعاون المستفيدين، وعلى ذلك فإنه يمكن أن يستخدم أسلوب الملاحظة المباشرة للتأكد من عمل المصداقية بالنسبة للمستفيدين غير المتعاونين.

ـ تأثير توقيت الدراسة خلال العام، فهل تتم فى خلال فترة ذروة استخدام المكتبة، وخلال فترة الركود.

ـ إن إعارة بعض الأوعية خارج المكتبة يمكن أن يؤثر فى الملاحظات.

ـ عادة ما تعكس هذه الدراسات النجاح فى الحصول على الأوعية ولا تشير إلى فشل المستفيد فى الحصول على الأوعية التى يرغبها.

٣ ـ استطلاع آراء المستفيدين

إن الهدف من استطلاع آراء المستفيدين هو بيان مدى تلبية مجموعة المكتبة لاحتياجاتهم من المعلومات، وذلك عن طريق تجميع إجابات شفوية أو مكتوبة لأسئلة محددة ويمكن الاستفادة من المعلومات المجمعة فى تحديد مدى رضاء المستفيدين عن مجموعات المكتبة أو عدم رضائهم عنها[١١].

ومن أوجه القصور التى تشوب عمليه استطلاع آراء المستفيدين:

* سلبية بعض المستفيدين فى آرائهم تجاه المجموعة، وبالتالى فإن ضرورة التعامل معهم منفردين وفى أوقات محددة يزيد من تكاليف إدارة الاستبيان.

* نقص البيانات نتيجة لعدم تعاون المستفيدين فى الرد على أسئلة الاستبيان.

* عدم وعى العديد من المستفيدين بما يجب أن يكون فعلاً ضمن مجموعات المكتبة يؤدى إلى صعوبة الحكم على تحديد مغزى عبارة ما هو مرضى بالنسبة لهؤلاء المستفيدين.

* على الرغم من أن استطلاع آراء المستفيدين قد يسجل التوقعات والأهداف وإعادة التجميع، ولكنها قد لا تعكس دائماً الخبرة الفعلية أو سلوكيات المستفيدين.

* ربما يكن هناك تركيز بشكل محدد على اهتمامات المستفيدين أكثر من التركيز على سياسة تنمية المجموعات، ويؤدى هذا إلى نوع من التحيز السلبى فى نتائج الاستبيانات.

* افتقاد استطلاع آراء المستفيدين إلى البيانات الهامة من وعن غير المستفيدين.

٤ ـ دراسات الإتاحة على الرفوف

تستخدم هذه الدراسات لتحديد مدى توافر أوعية من المفترض أن تكون ضمن مجموعات المكتبة فهذا الأسلوب يرصد أسئلة المستفيدين المباشرة عن أوعية محددة، ويختبر مدى سلبية المجموعة تجاه هذه الاحتياجات، ومرات فشل المستفيد فى الوصول إلى الوعاء المرغوب فيه، ويتم خلال فترة الدراسة سؤال المستفيدين لتحديد العناوين التى فشلوا فى الحصول عليها من المكتبة وتستخدم الأساليب التالية فى جمع البيانات المطلوبة.

* مقابلة المستفيدين.

* إعداد استبيان يوزع على المستفيدين عند مغادرتهم المكتبة.

* توزيع جزازات يسجل عليها عناوين الأوعية التى فشل المستفيد فى الحصول عليها.

وقد يتضمن الاستبيان كل المستفيدين أو يركز على عينة عشوائية منهم.

وهذا الأسلوب من الدراسة يسمح بتحديد الجوانب السلبية فى المجموعة بسهولة؛ فضلاً عن أنه يوضح أخطاء المستفيدين فى الوصول إلى الأوعية، أما عن النقص فى المجموعة فربما يأخذ شكل عناوين لا تقتنيها المكتبة أو عدم كفاية النسخ لعنوان بالذات. أما عن أسباب فشل المستفيد فى إيجاد الوعاء المرغوب فيه فمنها: عدم اقتناء الوعاء، أو إعارته، الخطأ فى الترفيف، افتقاد الأدوات الإرشادية الكافية للوصول إلى الرفوف، افتقاد البيانات الصحيحة حول الكتاب، خطأ المستفيد فى كتابة رقم الطلب. وبناء على ذلك يمكن تحديد أسباب الفشل هل هى من جانب المستفيد أو هى من جانب المكتبة، والمساهمة فى تغيير السلوك أو إجراء التغيرات المطلوبة(١٢).

ويتميز أسلوب استطلاع آراء المستفيدين بما يلى:

١ ـ تقرير الأسباب الحقيقية لفشل المستفيد فى الحصول على الأوعية.

٢ ـ تحديد أسباب عدم تنمية المجموعات فى المجالات التى فشل فيها المستفيدين فى الحصول على الأوعية، وبالتالى الحصول على بيانات عن أسس التغير فى سياسة المكتبة وإجراءت ذلك.

٣ ـ إن هذا الأسلوب من الدراسة يمكن تكراره بسهولة لقياس التغيرات فى أداء المكتبة.

المآخذ على هذا الأسلوب:

١ ـ يعتمد هذا الأسلوب على مدى تعاون المستفيدين.

٢ـ ربما يمثل تصميم وتنفيذ هذه الدراسات صعوبة ومضيعة للوقت.

٣ ـ عدم تحديد احتياجات غير المستفيدين.

٤ ـ يتذكر المستفيد كل الأوعية التى فشل فى الحصول عليها.

٥ ـ تحليل إحصاءات الإعارة بين المكتبات

تمثل الأوعية المطلوبة عن طريق الإعارة بين المكتبات مدى النقص فى مجموعات المكتبة، لأنه من المفترض أن المستفيد قد راجع المجموعة وحرر الوعاء المفتقد وقرر أنه فى حاجة إلى هذا الوعاء، وطلبات الإعارة بين المكتبات مؤشر لعدم تلبية الاحتياجات البحثية للمستفيد من المكتبة. ويستخدم هذا الأسلوب فى تحديد المجالات التى لا تلبى فيها المجموعة احتياجات القراء، وأيضاً تحديد ما يمكن شراؤه من عناوين الدوريات الجارية أو الراجعة، هذا فضلاً عن مراقبة اتفاقيات اقتسام الموارد(١٣).

ويمكن تحليل النتائج فى هذا الأسلوب على أساس: أرقام التصنيف، أو تاريخ النشر، أو اللغة، ويجب تفسير نتائج هذا الأسلوب بالارتباط بسياسة تنمية المجموعات، واتفاقيات اقتسام الموارد والتى تعتمد على الإعارة بين المكتبات، أما عن مميزات هذا الأسلوب فهى:

١ ـ توافر البيانات الإحصائية بسهولة فعادة ما يحتفظ بسجلات لعدد مرات طلب الأوعية.

٢ ـ يعتمد التحليل على الأوعية التى يحتاجها القراء من خارج المكتبة.

٣ ـ ربما تكون هذه الطلبات مؤشراً للمكتبة بانضمام أعضاء أو باحثين جدد، أو برامج بحثية جديدة، أو تغيرات فى المجتمع الذى تخدمه المكتبة، أو نقص فى المجموعة.

المآخذ على هذا الأسلوب:

١ ـ صعوبة تفسير مغزى الإحصائيات.

٢ ـ إغفال المستفيدين الذين يتوجهون بأنفسهم إلى مجموعات مكتبات أخرى بدلا من طلب احتياجاتهم عن طريق الإعارة بين المكتبات.

٦ ـ دراسات الاستشهاد المرجعى

قد يتجه بعض المكتبيين إلى دراسات الاستشهاد المرجعى للحصول على معلومات حول استخدام المجموعة. وتعد دراسات الاستشهاد المرجعى فى شكلها البسيط إحصاء لعدد مرات الإشارة إلى الوعاء فى الإجابات الببليوجرافية أو الحواشى أو الببليوجرافيات فى المصدر المنشور مثل مقالات الدوريات، والكتب، والمقالات الاستعراضية وخدمات الاستخلاص والتكشيف، ويفضل بعض المكتبيين تطبيق بعض دراسات الاستشهاد على البحوث أو المقالات أو الكتب وتجنب الدراسات المعتمدة على حساب الاستشهادات فى الببليوجرافية أو المقالات الاستعراضية أو خدمات التكشيف والاستخلاص.

ويعتمد استخدام دراسات الاستشهاد المرجعى فى تخطيط المحتويات على فرض أساسى وهو أن نمط الاستشهاد يعكس نمط الاستخدام وبالتالى فإن الأوعية المستشهد بها هى أكثر قيمة من تلك التى يقل الاستشهاد بها أو التى لم يستشهد بها على الإطلاق.

وأحد التطبيقات الشائعة فى مجال تحليل الاستشهادات هو تحديد المجموعات البؤرية من الأوعية لفئات معينة من المستفيدين. فقوائم الدوريات المرتبة وفقاً لتواتر الاستشهاد بها فى الإنتاج الفكرى فى مجال معين يمكن أن تكون الطريق الوحيد لتحديد الدوريات البؤرية والهامة للباحثين فى هذا المجال الموضوعى، حيث أوضحت الدراسات الأمريقية أن عدداً محدوداً من المجلات البؤرية يمكن أن يتضمن جزءاً كبيراً وجوهرياً من

الإنتاج الفكرى المنشور فى الدوريات فى هذا المجال، وأن الجزء الباقى يتشتت فى عدد كبير من الدوريات الثانوية، وكما أن القوائم الطبقية الناتجة عن هذه الدراسة يمكن أن تستخدم فى إدارة وتنمية المجموعات(١٤).

أما مميزات هذا الأسلوب فهى:

١ ـ سهولة تجميع البيانات فى قطاعات لتحليلها.

٢ ـ سهولة طرق وأساليب القياس بحيث يمكن تكرار استخدامها.

٣ ـ تحديد تغير الاتجاهات فى الإنتاج الفكرى المنشور.

المآخذ على هذا الأسلوب ما يلى:

١ ـ صعوبة اختيار الوعاء المصدرى الذى يعكس الدراسة الموضوعية أو احتياجات القراء.

٢ـ اختلاف الاستشهادات فى بعض التخصصات الموضوعية عن الموضوع العام الذى ترتبط به.

٣ ـ أن نمط البحوث فى بعض المجالات لا يتلائم مع دراسة الاستشهادات.

٤ ـ أن الوقت المستنفذ فى دراسة الاستشهادات لن يعكس التغيرات الهامة فى المجال وظهور مجالات بؤرية جديدة.

التخطيط من أجل تقييم المجموعات

من المعروف عمليا أنه بقدر ما نحتاج إلى المعلومات بقدر ما تتضاعف الجهود وتزداد التكلفة. والخطوات التالية أساسية فى تخطيط أى دراسة لتقييم المجموعات:

* تحديد هدف الدراسة والفروض المراد تحقيقها: فكل دراسة يزمع القيام بها يجب أن تكون موضع اختبار دقيق لمدى الحاجة الفعلية للمعلومات وكيفية الاستفادة منها.

* تحديد البيانات المطلوب تجميعها، والأساليب المتبعة فى التجميع، وإخضاع هذه البيانات لمعايير وأهداف الدراسة.

* اختيار عينة الدراسة*.

* تحديد أساليب تقييم المجموعة، وتحليل البيانات، وإمكانية استخدام الحاسب الآلى وما يترتب على ذلك من ضرورة توافق شكل البيانات مع برامج الحاسب المستخدمة.

* تقرير شكل النتائج، واستخدامها، وبثها للمعنيين بها: (مدير مكتب تنمية المجموعات، مدير المكتبة، الهيئة الأم التى تنتمى لها المكتبة) فعلى الرغم من أن البيانات لن تختلف كثيراً، إلا أن نوعية البيانات، وحجم التفسيرات والشروح ستختلف من متلقى إلى آخر(١٥).

* توثيق تطورات وإنجازات الدراسة.

تقرير مدى الحاجة إلى النتائج المقارنة، فقد ترغب بعض المكتبات فى مقارنة نتائج التقييم بنتائج المكتبات الأخرى، وذلك من أجل تنسيق برامج تنمية المجموعات.

تقدير التكاليف، والتكاليف تعنى الوقت المستغرق فى إجراءات التقييم وعلى ذلك يجب أن تقرر المكتبة مدة الدراسة وتكاليفها، وتقدير تكاليف كل نشاط فى عملية التقييم يساهم فى النتائج النهائية. وتتمثل تكاليف الدراسة فى مرتبات

* يعتمد التقييم على أسلوب العينات المأخوذة من الوحدات التى سيتم دراستها مثل: (بطاقات قوائم الرفوف، سجلات الإعارة، المجلدات نفسها... إلخ) أو المستفيدين. وقد تكون هذه العينات عشوائية أو منتظمة أوطبقية، وذلك وفقا لأهداف الدراسة. ويمكن فى ذلك مراجعة طرق أخذ العينات من بعض المراجع الإحصائية التى تعرف العينة وطريقة اختيارها.

العاملين بالتخطيط، وإجراءات الدراسة، تقييم النتائج، والتجهيزات واستخدمات الحاسب الآلى (١٦)، (١٧).

وخلاصة القول إنه عند إجراء أى تقييم لمجموعات المكتبة. فعادة ما تستخدم مجموعة من هذا الأساليب سواء كانت تلك التى تعتمد على المجموعات أو التى تعتمد على المستفيدين لقياس جوانب محددة فى المجموعة، ويجب تفسير نتائج التقييم فى ضوء جوانب القوة ونقاط الضعف فى كل أسلوب من أساليب التقييم المستخدمة وبالتالى يمكن الحصول على صورة واضحة عن مجموعات المكتبة.

وإذا وضعت المكتبة لنفسها سياسة واضحة لبناء وتنمية مجموعاتها، فقد اختارت بذلك الطريق السليم لإرضاء المستفيدين من مقتنياتها، كذلك نجحت فى بناء مجموعات جيدة مما يؤدى بالضرورة إلى تقديم خدمات على مستوى عال، هذا بالإضافة إلى استطاعتها القيام بتقييم مجموعتها من وقت لآخر للحفاظ على مظاهر القوة ومعالجة نقاط الضعف بالمجموعة.

حواشى البحث ومصادره:

1 - Evans, Edward G. Developing library and infromation center. 2nd ed.- Colorado: Libraries Unlimited, 1987, P. 310.

2 - Evans, Edward G. Op.cit PP. 312 - 313.

3 - Mosher, Paul. Collection evaluation in research libraries: the search of quality, consistency and system In collection development. Lib. Res. & Tech. Ser. 23. Winter, 1979, PP. 16 0 32.

4 - Bonn, George. Evaluation of the collection. Library Trends Vol. 22 PP 265 - 284.

5 - Comer, Cynthia H. List - checking as a method of evaluation library collections. In: Selen. Betty C. The collection building: reader. - N.Y.: Neal. schuman Pub. 1992 PP. 174 - 178.

6 - Williams, E.E. Surveying library collection. In: Library surveys. Edited by M.D. Tarber and I.R Stephens.- 3ed. N.Y: Columbia University Press, 1984, PP. 23 - 45.

7 - Bonn, George S. Op.cit, P. 267.

8 - Evans, Edward G. Op.cit, P. 319.

9 - Lancaster, F.W. Thw measurment and evaluation of library services. - Washingtion, D.C: Informtion Resources Press, 1977. PP. 178 - 180..

10 - Harris, C.A comparison of issues and in - library used books. Aslib proceedings, 29, March, 1977 PP. 118 - 126.

11 - White, Herb. The use and misuse of library rser strdies. Lib. Journal. Vol. 110 Dec., 1985, P. 71.

12 - D'Elia, George. Material availabitity fillarates, useful measures of library performance. Vol. 24, Fall 1985, PP 106 - 110.

13 - New, Doris E. and Otta Retta Zane. Interlibrary loan analysis ad a collection development tool. Lib. Res. & Tech. Serv. vol 18, 1974 PP. 275 - 283.

14 - Magrill, Rose mary & John Corbin. Acquistion management and collection develoopement in libraries.- 2nd ed. - Chicago; ALA, 1989, P. 242.

15 - Gorma0n, Gollection development for libraries.- London: Bowker, 1989, P. 148.

16 - Hall, Blaine H. Collection assessment manual for college and university libraries. phoenix: Oryx Press, 1985 P. 225.

17 - Kantor, Paul B. Objective performance measures for academic and research libraries.- Washington, D.C.: ARL, 1984, P.116.