

# تقييم الأداء في مرافق المعلومات

بقلم : رئيس التحرير

يؤدي إلى تحسين الأداء وتعديل المسار ورفع الكفاءة . أما بالنسبة للموظفين فإنه يساعد في تقدير احتياجات التدريب ، ويفيد في تحديد العقود والترقيات .

والتقييم قد يتم للمدخلات (الموارد) أو العمليات (القدرة) أو المخرجات (الاستخدام) أو التأثير (المنفعة) . وقد ينصب التقييم على أداء المرفق ككل ، أو الخدمات الفردية المقدمة، أو أداء وظيفة أو نشاط معين ، أو موارد معينة في إطار المرفق (الموظفون ، المجموعات ، التجهيزات، النظم الآلية ، إلخ) .

وقد يتم التقييم على أساس رأي المستفيدين من خدمات مرفق المعلومات ، أو آراء الخبراء الذين يتولون أداء هذا العمل ، أو المقارنة مع المرافق الأخرى ، أو اعتمادا على معايير محددة . وقد يكون التقييم داخليا (ذاتيا) حيث يُقيم الفرد نفسه أو يُقيم القسم نفسه أو تُقيم المؤسسة نفسها أو تكون هناك إدارة مختصة بالتقييم داخل المرفق. وقد يكون التقييم خارجيا يتولاه الخبراء أو الباحثون أو المستفيدون أو لجان تشكل لهذا الغرض .

وهناك العديد من الأساليب والوسائل التي تستخدم لقياس الأداء منها : الاستبانات ، المقابلات ، المشاهدات ، اليوميات ، جمع الإحصاءات ، الأسئلة المرجعية ومدى

الأداء ، بصفة عامة ، إنجاز شئ معين أو الطريقة التي ينفذ بها الشئ .

وتقييم الأداء أو قياس الأداء هو العملية التي يتم فيها قياس ما تم تحقيقه في ضوء الأهداف والأولويات المعتمدة بغرض تحسين الأداء ورفع كفاءته ، أو أنه عملية الحكم على الكفاءة التي ينجز بها الموظف الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بوظيفته . أما مؤشر الأداء فهو مقياس لتحديد درجة جودة أو نجاح موظف أو قسم أو منظمة أو مؤسسة في تلبية المقاصد والأهداف .

وقد اكتسب تقييم أداء مرافق المعلومات أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة نظرا لعدة أسباب أبرزها ، ظهور وسائل وأساليب جديدة لنقل المعلومات أو إتاحتها للمستفيدين بدرجة قد تهدد استخدام المرافق بالقدر الذي كان يتم به من قبل، فضلا عن انخفاض الميزانيات من ناحية وارتفاع تكاليف اقتناء مصادر المعلومات والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة من ناحية أخرى . ويضاف إلى هذا التوجه العام نحو التميز في الخدمات وليس مجرد تقديمها من أجل المنافسة .

وتقييم أداء مرافق المعلومات يدعم التخطيط ويساعد على اتخاذ القرار ، ويرصد التطور ، ويفيد في الرقابة ، وهو فضلا عن هذا

الاستجابة لها ، مناقشات المستفيدين  
Consumer panels ، العلامات  
Benchmarking (الجودة العالية لمنتج أو  
خدمة تؤخذ كمعيار أو نقطة حكم في  
مقارنات من قبل منتجين أو مقدمي خدمات  
آخريين) والمعايير ، حيث نشرت المنظمة الدولية  
للتوحيد القياسي ISO عام 1998 مؤشرات  
لأداء المكاتب .

وعموما فقد شهد تقييم الأداء عمدة  
تحولات ، فقد ظهر تحول من الاهتمام بقياس  
المدخلات إلى الاهتمام بقياس المخرجات في  
السبعينيات من القرن العشرين ، كما حدث  
تحول آخر من المخرجات إلى تقييم المنتجات في  
أوائل التسعينيات من القرن العشرين ، ومع هذا  
فإن مجموعة العلاقات بين الأنواع الثلاثة من  
القياسات هي التي تفرز نتائج يمكن تفسيرها  
وقرارها يمكن تفعيلها بغرض تطوير الأداء  
وليس كل منها على حدة . وحديثا كانت  
الانتاجية محلا لاهتمام دولي ، وأعقب ذلك  
تحولا إلى الاهتمام بالمنافسة . وفي حوالي  
منتصف التسعينيات من القرن العشرين  
أصبحت الجودة هي المعيار السائد ، ونحن  
نشهد الآن اهتماما متزايدا نحو التركيز على  
قياس الآثار الفعلية على المجتمع ، أي تقرير  
كيف تأثرت بالفعل حياة الأفراد عن طريق  
استخدام مرافق المعلومات ، فضلا عن الاتجاه  
نحو مقاييس أداء موجهة لقياس الموارد  
والخدمات الإلكترونية .

وفيما يتعلق بتقييم الأداء في مرافق  
المعلومات العربية فإننا نسجل فيما يلي بإيجاز  
بعض الملاحظات العامة :

1- عدم الاهتمام بتخصيص وحدة إدارية في  
مرفق المعلومات تتولى عملية التقييم أو قياس  
الأداء ومتابعته ، وكل ما في الأمر ، في حالات  
كثيرة ، تقارير سنوية تتضمن إحصاءات  
ومعلومات عامة عن الأنشطة التي تمت خلال  
العام .

2- نقص الوعي بأهمية التقييم ودوره في رفع  
الكفاءة وتحسين الأداء ، ويرتبط بهذا الأمر  
الخوف من النقد لدى الموظفين .

3- نقص الخبرة الفنية اللازمة لإجراء عمليات  
القياس والتقييم ، وربما كان ذلك مرده لعدم  
الاهتمام بتعليم قياس الأداء في مقررات مستقلة  
أو ضمن مقررات الإدارة في أقسام المكاتب  
والمعلومات العربية .

4- قلة أو ندرة المعايير ومؤشرات الأداء العربية  
التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التقييم .

5- النقص الواضح في الدراسات العربية حول  
موضوع قياس الأداء . وعلى الرغم من وجود  
بعض الرسائل الجامعية التي تقوم على دراسات  
ميدانية لأنشطة مرافق المعلومات وخدماتها ، إلا  
أن نسبة غير قليلة منها لا تعتمد في القياس على  
معايير دقيقة وإنما تُبنى على استبانات عامة .

ويتطلب الأمر النظر بعين الاعتبار لما يلي :

\* ضرورة إنشاء وحدة إدارية أو لجنة داخل  
مرفق المعلومات تتولى كل الأمور المتعلقة  
بالتقييم وقياس الأداء .

الكويت : جامعة الكويت، مجلس النشر  
العلمي ، 2003 . - ص 262 .

3- Griffiths, José-Marie. Performance  
Measurement in libraries .- p. 504-510.

In International encyclopedia of information  
and library science.- 2<sup>nd</sup> ed.- London :  
Routledge , 2003.

4- Powell. Ronald. Basic research methods  
for librarians/Ronald Powell and Lynn  
Connaway.- 4<sup>th</sup> ed.-Westport, Conn. :  
Libraries Unlimited, 2004.- p.55,56.

5- Reitz, Joan M. Dictionary for library and  
information science.- Westport , Conn. :  
Libraries Unlimited, 2004. . - p.532.

د. محمد فتحي عبد الهادي

\* نشر ثقافة التقييم والنقد الذاتي ، وإشاعة أن  
التقييم هدفه الأساسي هو تحسين الأداء ورفع  
الكفاءة وليس العقاب أو الاستبعاد .

\* اهتمام الهيئات الوطنية للتوحيد القياسي  
وكذلك الجمعيات المهنية للمكتبات والمعلومات  
بإعداد وإصدار مؤشرات قياس الأداء التي  
تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات مرافق  
المعلومات العربية بأنواعها المختلفة .

\* ضرورة تخصيص مقرر دراسي أو حتى جزء  
من مقرر دراسي ضمن برامج أقسام المكتبات  
والمعلومات العربية يُكسب الدارسين المهارة  
والقدرة اللازمة لإجراء عمليات التقييم والقياس  
وفقاً لأحدث الاتجاهات ، كذلك من  
الضروري تدريب المُقيمين بصفة مستمرة على  
أحدث طرق التقييم .

\* الاهتمام بإجراء دراسات علمية جادة تختص  
بقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية اعتماداً  
على الأساليب الحديثة .

#### أهم المصادر:

1- وحيد قدورة . مؤشرات أداء المكتبات  
العربية: نحو نموذج لإدارة المعلومات . -  
ص211-226 .

في وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي  
للمكتبات والمعلومات ، بيروت 29  
أكتوبر- 1 نوفمبر 2002 . - تونس: الاتحاد  
العربي للمكتبات والمعلومات والمنظمة  
العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 2003 .

2- ياسر يوسف عبد المعطي . معجم علوم  
المكتبات والمعلومات : إنجليزي - عربي /  
ياسر يوسف عبد المعطي، تريسا لشر . -