

## قياس الأداء

### بمكتبة مبارك العامة(\*)

أحمد محمد أمان

منسق فروع

بمكتبة مبارك العامة

#### مقدمة :

تعتبر معايير قياس معدلات الأداء داخل المكتبات العامة من الأهداف الأساسية لأي مكتبة لقياس معدلات الأداء بها لتحديد جوانب القوة والضعف المتعلقة بوظائف المكتبة وأنشطتها ، يتمثل قياس معدلات الأداء بالمكتبة فى العديد من العناصر مثل : حجم المقتنيات وأعداد المشتركين وأعداد الزائرين وإحصاءات الإعارة وعدد ساعات العمل .. إلى جانب كافة أوجه التقييم ، وتجدر الإشارة إلى أن الإنتاج الفكرى المنشور فى مجال المكتبات والمعلومات قد أفرد مساحات كبيرة للتعريف بمعايير قياس معدلات الأداء وأهمية توافقها مع المعايير الموحدة للمكتبات العامة كما جاء فى مقالة متميزة فى هذا المجال (الأستاذة ناهد محمد بسيونى سالم ص 145) مجلة الإتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات . العدد السابع ، 1997 ومن الضرورى قبل البدء فى استعراض هذه الدراسة الإشارة إلى التعريف الاصطلاحي

لمصطلح تقييم Evaluation أو قياس الأداء  
Performance - Measure .

#### تقييم الأداء

#### Performance Evaluation

وهو تعبير مرادف لقياس الأداء ويعنى :  
«المقاييس التى يمكن بها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها» وتوضع هذه المعايير بواسطة الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها ، أو الوكالات الحكومية وهذه المقاييس تعكس ما يمكن أن يطلق عليه بالحد الأدنى ، أو الشئ المثالى ، أو العمليات أو الإجراءات النموذجية، وهى عادة إما مقاييس كمية أو تقييم نوعى (لانكستر ، ويلفرد خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها ك ترجمة الدكتور حسنى الشيمى الرياض ، مكتبة الملك عبد العزيز ، 2000 ) .

وسوف نقوم بإيضاح نموذج تقييم المكتبة بشكل مبسط .

(\*) بحث مقدم للمؤتمر القومى السابع لأخصائى المكتبات والمعلومات . جامعة حلوان . ٢٥-٢٧ فبراير ٢٠٠٣ .

## الهدف من الدراسة :

2 - المرحلة الثانية تقارير النظام الآلى .

3 - نموذج تفريغ البيانات فى شكلها النهائى .

### اولاً: المرحلة الأولى: تقارير الأقسام الداخلية :

وهى مرحلة تعتمد على قيام رئيس كل قسم أو وحدة من الأقسام والوحدات الفنية ، التى تقوم بتقديم الخدمات لجمهور المستفيدين بتفريغ بيانات أداء القسم أو الوحدة الخاصة به ، سواء كانت (قسم الكبار - قسم الأطفال - قسم الإعارة - قسم الحسابات - قسم الخدمات الخارجية - وحدة التزويد) .

انظر نموذج تفريغ بيانات المرحلة الأولى (مرفق رقم واحد) ثم يلى ذلك تجميع بيانات كل الوحدات المختلفة .

### المرحلة الثانية: تقارير النظام الآلى للمكتبة :

تستخدم المكتبة حالياً النظام الآلى المتكامل للمكتبات يونيكورن Unicorn وهو نظام مستحدث بمكتبة مبارك ، وقد بدأت المكتبة فى استخدامه فعلياً من يناير 2002 يشتمل هذا النظام على النظم الفرعية (Modules) الآتية :

1 - الإعارة .

2 - الفهرسة .

3 - التزويد .

2 - ضبط دوريات

5 - إعداد التقارير .

6 - البحث على الخط المباشر .

7 - خدمات المستفيدين .

تهدف هذه الدراسة إلى عرض نموذج قياس الأداء الذى تستخدمه مكتبة مبارك العامة لتقييم معدلات الأداء بالمكتبة الذى يشتمل على عناصر قياس معظم الإجراءات الفنية والخدمات والأنشطة التى تقدمها المكتبة لجمهور المستفيدين ويشتمل هذا النموذج على عناصر القياس التالية :

\* الإجراءات الفنية ممثلة فى (الفهرسة والتصنيف ... إلخ) .

\* عدد المقتنيات الموجودة بالمكتبة .

\* عدد الأنشطة المقدمة للمستفيدين .

\* عدد المترددين على المكتبة .

\* عدد الإعارات التى قام المستفيدين باستعارتها .

\* عدد ساعات عمل المكتبة .

\* عدد ساعات التعامل مع المستفيدين .

\* قيمة الدخل من الإشتراكات .

\* قيمة النفقات .

\* حساب التكلفة الفعلية للمكتبة شهرياً فى كل من (المقتنيات - تكلفة فتح الساعة بالنسبة للمستفيدين) .

\* حساب نسبة التدريب للموظفين بالمكتبة شهرياً .

\* حساب نسبة ساعات الاجتماعات شهرياً .

### إجراءات إعداد تقارير قياس الأداء

يعتمد إعداد تقارير المكتبة التى تمر بثلاث مراحل :

1 - المرحلة الأولى تقارير الأقسام المختلفة .

ومن خلال تلك المحاور يتم عمل تقارير شهرية تغطي كافة أوجه الأنشطة الخاصة بالمكتبة ، التي تساعد في تحليل الأداء الخاص بالمكتبة .

### المرحلة الثالثة : نموذج تفريغ البيانات

وهو نموذج حديث مأخوذ من الجانب الألماني (مؤسسة برتلسمان) المشارك في مجلس إدارة المكتبة ، والذي يقوم بتقديم الدعم الفني للمكتبة ، وهذا النموذج يستخدم في ألمانيا ويستخدم كوسيلة لمقارنة أداء المكتبات العامة المرتبطة بالمؤسسة الألمانية. وتقع مكتبة مبارك ضمن شبكة المكتبات العامة التابعة للمؤسسة الألمانية ، لذلك يستخدم بمكتبة مبارك العامة ، ويتم من خلاله تقييم الأداء في شكل رقمي الهدف منه ما يلي :

\* وضع تصور عام بمعدلات الأداء أمام متخذي القرار عن أداء المكتبة .

\* حصر الأداء في شكل رقمي يمكن من خلالها معالجة القصور في بعض أوجه نشاط المكتبة .

\* التعرف على مواطن القوة والضعف في الأداء التي يمكن من خلالها معالجة القصور في بعض أوجه نشاط المكتبة .

ويعتمد هذا النموذج على أربع عناصر أساسية لقياس الأداء ويعطى لكل عنصر نسبة مئوية تمثل قيمته عند القياس ، ويندرج تحت تلك العناصر مجموعة من العناصر الفردية وهذه العناصر هي (المرفق رقم 3) :

سوف يتم التركيز في الجزء التالي على بعض التقارير التي تدعم قياس الأداء بالمكتبة ، وهي تركز على عدة محاور :

\* المحور الأول : التقارير الإحصائية والبيبلوجرافية وهي تقارير تغطي مجموعة أنشطة مختلفة ومن أمثلتها :

1 - إجمالي عدد المقتنيات الموجودة بالمكتبة .  
2 - إجمالي عدد الكتب المعدة فنياً (تجديد وإحلال) .

3 - قوائم بيبليوجرافية بالإنتاج الفكري في تخصص معين .

4 - قوائم بيبليوجرافية بالكتب المستبعدة .

\* المحور الثاني : تقارير الإدارة وهي تحتوي على مجموعة تقارير تخدم إدارة المكتبة ومن أمثلتها :

1 - مؤشرات أداء المكتبة بالنسبة للإعارة .

2 - إجمالي الدخل من الغرامات المقررة على بعض المستفيدين .

3 - إجمالي تجديبات الكتب خلال فترة محددة .

\* المحور الثالث : تقارير المستفيدين وهي تحتوي على بعض التقارير الفرعية المتعلقة ببيانات المستفيدين ومن أمثلتها :

1 - أعداد المشتركين بالمكتبة خلال فترة زمنية معينة .

2 - إجمالي عدد المشتركين النشطاء من إجمالي المشتركين .

3 - الفئات العمرية للمشاركين بالمكتبة .

4 - عدد الاشتراكات الجديدة .

**العنصر الأول يشمل المعايير الكمية وتم إعطاء هذا العنصر نسبة 40% موزعة على العناصر الفرعية التالية :**

- \* حجم المقتنيات بالنسبة لعدد المشتركين الحاليين، تأخذ نسبة 8 % .
- \* المساحات العامة المتاحة للمستفيدين ، وتأخذ نسبة 4 % .
- \* عدد العاملين بالنسبة للمستفيدين النشطاء وتأخذ نسبة 8 % .
- \* حجم الإحلال فى المقتنيات، وتأخذ نسبة 12 % .
- \* عدد ساعات استخدام أجهزة الكمبيوتر بالنسبة لعدد السكان ، وتأخذ نسبة 4 % .
- \* خدمة الإنترنت ، وتأخذ نسبة 4 % .

**العنصر الثانى يشمل المعايير الكيفية (وهى تعنى الجودة) وتم إعطاء هذا العنصر نسبة 40% موزعة على العناصر الفرعية التالية :**

- \* نسبة الزائرين من إجمالى عدد الأعضاء المتاحة لهم الخدمة ، وتأخذ نسبة 12 % .
  - \* حجم الإعارات بالنسبة لعدد الأعضاء ، وتأخذ نسبة 8 % .
  - \* معدل دوران المقتنيات (نسبة عدد المواد المعارة إلى إجمالى عدد المواد المسموح بإعارتها ، وتأخذ نسبة 12 % .
  - \* عدد ساعات فتح المكتبة للجمهور ، وتأخذ نسبة 8 % .
- العنصر الثالث يشمل المعايير الاقتصادية (النواحى المالية) وهى نسبة الدخل من الأعضاء**

**إلى إجمالى المصروفات ، وتم إعطاءه نسبة 16% وهى موزعة على العناصر التالية :**

- \* ميزانية الكتب المشتراة ، وتم إعطاء هذا العنصر نسبة 4 % .
  - \* تكلفة ساعة الموظفين بالنسبة لعدد ساعات فتح المكتبة ، وتم إعطاء هذا العنصر نسبة 4 % .
  - \* الزائرين بالنسبة لساعات فتح المكتبة فى الساعة، وتم إعطاء هذا العنصر نسبة 4 % .
  - \* تكلفة الزائر، وتم إعطاء هذا العنصر نسبة 4 % .
- العنصر الرابع ويشمل النواحى الإدارية (الخاصة بالعاملين بالمكتبة) وتم إعطاء هذا العنصر 4% موزعة على العناصر التالية :**

- \* نسبة عدد ساعات الإجازات المرضية إلى إجمالى عدد ساعات العمل ، وتعطى نسبة 1.3 % .
  - \* نسبة عدد ساعات التدريب إلى إجمالى عدد ساعات العمل ، وتعطى نسبة 1.3 % .
  - \* نسبة عدد المستقلين من المكتبة إلى إجمالى عدد العاملين ، وتعطى نسبة 1.3 % .
- ويمكن لنا من خلال هذا النموذج أن نعتبره بداية يمكن من خلالها أن تشترك أكثر من مكتبة عامة فى وضع معايير يمكن من خلالها عمل الآتى :
- \* إجراء مقارنات بين قياس الأداء فى المكتبات العامة .
  - \* إجراء مقارنات شهرية أو فصلية أو سنوية بين قياس أداء إحدى المكتبات .
  - \* إجراء مقارنات قياس الأداء فى مكتبات المنطقة الواحدة .

## مثال :

يتوفر بالمكتبة عدد 30000 كتاب منهم 2000 مواد غير وراقية ومراجع كبار وأطفال غير مسموح بإعارتهم للمستفيدين ، فيتم أولاً طرح عدد المواد المسموح بإعارتها من عدد المواد غير المتاحة للإعارة فاصبح متوافر لديها عدد 28000 مادة متاحة للإعارة .

### 1.3 عدد السكان :

يتم حصر عدد السكان للمنطقة التي توجد بها المكتبة للتعرف على حجم الشريحة المستهدف خدماته وطبيعة هذه الشريحة حتى يمكن للمكتبة أن تحدد طبيعة المقتنيات المقدمة لهذا الجمهور وحجم المساحات المخصصة لاستيعاب هذا العدد المتوقع من سكان المنطقة ، ونظراً لأن مكتبة مبارك العامة تخدم شريحة عريضة من سكان عدد من المناطق ، فقد تم افتراض أن عدد السكان يبلغ 100.000 نسمة تزيد أعمارهم عن 3 سنوات .

### 1.4 عدد الموظفين :

للتعرف على عدد العمالة الموجود بالمكتبة ومدى توافق هذا العدد مع عدد فئات المستهدف خدماتها ، وهل هذا العدد يتفق مع المعايير الدولية أم لا .

### 1.5 خدمات تكنولوجيا المعلومات :

وهنا يتم رصد الخدمات الجديدة التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة ، التي تتناول نقطتين هما :

\* تحديد متوسط الأداء بالنسبة للمكتبات العامة المتشابهة فى نفس الظروف والإمكانات ، وسوف نتناول كيفية إعداد هذا التقرير ، وكيفية حساب المعادلات الرياضية الخاصة بكل خدمة من الخدمات المقدمة (مرفق نموذج تقرير المكتبة) .

## 1- الخدمات المقدمة لجمهور المشتركين

### (الناحية الكمية) ويشمل :

#### 1.1 المقتنيات :

وهنا نقوم بوضع إجمالى مقتنيات المكتبة (كتب كبار - كتب أطفال - مواد غير ورقية) وهنا يمكن لأى مكتبة أن تقوم بتجميع مقتنيات المكتبة آلياً من خلال النظام الآلى للمكتبة ، على أن يتم تحديد فيها :

\* إجمالى كتب كبار شامل المراجع .

\* إجمالى كتب الأطفال شامل مراجع الأطفال .

\* إجمالى السواد غير الورقية (شرائط كاسيت ، شرائط فيديو ، المالتيميديا) .

#### 1.2 إجمالى المواد المتاحة للإعارة من إجمالى

#### المقتنيات :

كيفية حساب هذه المواد : يتم حساب إجمالى هذه الكتب من خلال (تجميع إجمالى الكتب الموجودة بالمكتبة والمواد السمعية والبصرية والأقراص المدمجة والمراجع التى لا تعار خارج المكتبة) .

## 2.2 معدل دوران المقتنيات :

وهو يعنى بالتعرف على حركة إعاره الكتب ومدى الطلب على كتب فى تخصص معين عنه فى تخصص آخر حيث يتم حساب معدل الدوران من خلال المعادلة التالية :

إجمالى الإعارات فى تخصص معين أو فى مجمل المقتنيات

إجمالى المقتنيات فى نفس التخصص أو فى مجمل المقتنيات وهذه النسبة يمكن حسابها على مستوى نوعية معينة من الكتب أو على مستوى إجمالى الكتب فى المكتبة ومستوى الإعارات فى المكتبة ومن فائدة هذا النظام التعرف على الاتجاهات القرائية للمستفيدين ، ومن ثم توجيه سياسة التزويد فى المكتبة .

## 2.3 نسبة الزيادة فى المقتنيات :

ومن خلال هذا البند يتم رصد معدل الكتب الجديدة التى يتم ضخها شهريا للمستفيدين ، ذلك من خلال رصد حجم الكتب الجديدة التى تم تجهيزها فنياً وإتاحتها للجمهور على الرفوف على إجمالى المقتنيات الموجودة مضمرة فى 100 .

المعادلة :

$$100 \times \frac{\text{إجمالى الكتب الجديدة}}{\text{إجمالى المقتنيات بالمكتبة}}$$

المقصود من هذه النسبة هى التعرف على مدى حيوية المكتبة فى ملاحقة كل ما هو جديد ، إلى جانب السرعة فى تلبية احتياجات المستفيدين .

1 - إجمالى عدد الأجهزة المتصلة بالشبكة الدولية (الإنترنت) على مستوى المؤسسة ككل .

2 - إجمالى عدد الأجهزة المتاحة للجمهور من إجمالى عدد الأجهزة .

## 1.6 المساحات المتاحة للجمهور :

يتم رصد إجمالى المساحات المتاحة للجمهور من إجمالى المساحة الإجمالية للمكتبة ، ذلك للتعرف على القدرة الاستيعابية للمكتبة من الكتب والرفوف .

## 2. خدمات المستفيدين :

تشمل كل ما يتصل بخدمات الجمهور ؛ من إعارات وأنشطة وزيارات تعريفية بالمكتبة من خلال المستفيدين من المكتبة ، سواء كانوا أفراد أو هيئات أو متخصصين فى مجال المكتبات ، وسوف يتم استعراض هذه الخدمات فيما يلى :

## 2.1 إجمالى عدد الإعارات :

وهى تعنى بتجميع الرقم الإجمالى لعدد إعارات المكتبة خلال شهر إعداد الإحصائية ؛ حيث يتم طبع تقرير شهرى من خلال النظام الآلى لحجم الإعارات التى تمت خلال شهر الإحصائية ، يشمل حجم الإعارات فى كل تخصص سواء كان على مستوى كتب قسم الكبار أو كتب قسم الكبار أو كتب قسم الأطفال وتحت كل قسم يفرع الكتب الخاصة بها حسب التكويد المتبع فى كل قسم ، بحيث يمكن لنا أن نقوم بعد ذلك برصد معدل دوران المقتنيات فى كل تخصص للتعرف على الاتجاهات القرائية للمستفيدين .

مثال :

لدينا كتب جديدة معدة فنيا 1000 كتاب ،  
وإجمالي المقتنيات 30000 .

$$1000 \\ 30000 \\ \% 3.33 = 100 \times$$

ويتم حساب أعداد هذه الكتب من خلال حساب إجمالي الكتب التي تم تجهيزها شهرياً ، وهنا يمكن لنا أن نتعرف على هذا الإجمالي من خلال تراكم أعداد الكتب الجديدة شهرياً ، حيث يعطى لنا في نهاية العام إجمالي المقتنيات الحديثة .

#### 2.4 الوقت المستهلك في دورة الكتب :

وهي تعنى بالمقام الأول بالتعرف على الوقت المستهلك في شراء الكتب ، وعمل أمر التوريد ، واستلام الكتب من الناشر ، ثم إدخالها المخزن وعمل الإجراءات المخزنية ، ثم تجهيزها فنياً حتى يتم وضعه على أرفف المكتبة وأتاحته للجمهور .

#### 2.5 إجمالي ساعات فتح المكتبة :

وهنا يتم حساب عدد ساعات عمل المكتبة الفعلية خلال شهر الإحصائية من خلال المعادلة الآتية :

عدد أيام العمل في الشهر × عدد ساعات الفتح للجمهور خلال الشهر

مثال :

عدد أيام العمل 25 يوم ، عدد ساعات فتح المكتبة يوميا للجمهور 10 ساعات مما يعنى أن

المكتبة قد فتحت عدد 250 ساعة في خلال هذا الشهر .

#### 2.6 معدل الإعارة في الساعة :

وهذا البيان من البيانات المهمة لمكتبة عامة كبيرة ، حيث يتم رصد حجم الإعارات الشهرية مقسمة على حجم ساعات فتح المكتبة مما يعطى للمكتبة تصور بحجم عمليات الإعارة في الساعة الواحدة كمتوسط .

المعادلة :

$$\frac{\text{إجمالي عدد الإعارات في الشهر}}{\text{إجمالي عدد ساعات فتح المكتبة للجمهور}}$$

مثال :

لدينا عمليات إعارة شهرية تصل إلى 60000 عملية إعارة فردية ، ولدينا عدد ساعات فتح للجمهور تصل إلى 250 ساعة شهرية من خلال قسمة الإعارات على ساعات الفتح سوف يكون لدينا معدل إعارة في الساعة الواحدة يصل إلى 240 كتاب في الساعة بمعدل أربع كتب في الدقيقة الواحدة على عدد جهازين بوحدة الإعارة بما يعنى معدل كتاب كل نصف دقيقة .

#### 2.7 إجمالي عدد ساعات العاملين :

وهنا يتم رصد إجمالي ساعات العمل لجميع العاملين بالمكتبة ، ذلك من خلال المعادلة التالية :

عدد العاملين × عدد أيام العمل في الشهر × 8 ساعات عمل يومية

## 2.8 معدل الزائرين فى الساعة :

وهى معدلة للتعرف على مدى كثافة التردد فى أوقات فتح المكتبة وأكثر الأيام كثافة .

إجمالى الزائرين فى خلال شهر أو يوم

إجمالى ساعات الفتح للجمهور فى خلال شهر أو يوم

## 2.9 إجمالى الزائرين :

ويتم رصد عدد الزائرين من خلال عدد المترددين على المكتبة شهريا من خلال بوابة المكتبة حتى يمكن لنا استغلال هذا البيان فى حساب متوسط الزائرين فى اليوم والساعة ، ومعدل الإعارات فى الساعة .

## 2.10 إجمالى المشتركين بالمكتبة :

وهذا العنصر يقوم بتغطية كل ما يتصل بأعداد المشتركين بالمكتبة (إجمالى المشتركين ، أعداد الاشتراكات الجديدة ، نسبة الفقد فى المشتركين .

أ - يتم تجميع إجمالى المشتركين من خلال طريقتين أما من خلال الوحدة المالية ، أو من خلال النظام الآلى الذى يقوم برصد أعداد المشتركين وهو تجميع تراكمى للمشاركين .

ب- أعداد الاشتراكات الجديدة وذلك من خلال الوحدة المالية (وحدة الاشتراكات) التى تقوم بتجميع أعداد المشتركين الجدد خلال شهر إعداد الإحصائية والذى بدوره يتم تجميعه شهريا شامل كل من البيانات الآتية (فئات المشتركين كبار ، أطفال ، شباب) .

## 2.11 نسبة الفقد فى المشتركين :

ويتم حساب هذه النسبة من خلال المعادلة التالية :

المشاركين النشيطين فى خلال العام السابق -  
(المشاركين النشيطين خلال شهر الإحصائية -  
المشاركين الجدد خلال السنة الحالية)

100 X

المشاركين النشيطون خلال العام السابق

### مثال :

عدد المشتركين النشيطون فى العام السابق 5000 مشترك ، النشيطون خلال شهر الإحصائية 6000 مشترك ، المشتركين الجدد خلال السنة الحالية 2000 مشترك كيفية عمل النسبة لفقد المشتركين .

$$\% 20 = 100 \times \frac{(2000 - 6000) - 5000}{5000}$$

سوف نجد هنا فى هذا المثال أن نسبة الفقد فى المشتركين تصل إلى حوالى 20% من إجمالى المشتركين .

## 2.12 الانشطة الثقافية :

ويتم تجميع عدد الأنشطة الثقافية من خلال الوحدات المعانية سواء كانت على مستوى العلاقات العامة أو قسم الكبار والأطفال .

## 2. الفعالية الاقتصادية (إلى أى مدى يغطى الدخل

من تكاليف الاتفاق)

والمقصود بذلك العنصر هو تقييم فعالية تكلفة

### \* تكلفة الزائر :

وهي تعنى بحساب تكلفة فتح الساعة للزائر الواحد وذلك من خلال المعادلة الآتية :

$$\frac{\text{إجمالي ما تم إنفاقه خلال العام}}{\text{إجمالي عدد الزائرين}}$$

### \* نسبة الدخل من إجمالي النفقات :

وهنا يتم التعرف إلى أى مدى يغطى دخل المكتبة من (اشتراكات - تدريب - غرامات - إنترنت) مصروفات وذلك للتعرف على مدى فعالية الخدمات ، وهل تحتاج المكتبة إلى ضغط نفقاتها أما تتوسع فى إدخال خدمات جديدة .

على سبيل المثال تقوم المكتبة بتقديم خدمة إنترنت من خلال خط مؤجر (Leased Line) وتدفع مقابل سنوى لاستخدام هذا الخط وفى نفس الوقت يوجد دخل من تقديم هذه الخدمة هل هذا الدخل يغطى تكلفة التشغيل أما لا .

$$\frac{\text{إجمالي دخل المكتبة من تقديم الخدمة}}{\text{إجمالي الأنفاق خلال العام}}$$

### 3. الجوانب الإدارية :

وهي الخاصة بقياس الجوانب الآتية :

\* عدد الساعات التدريبية التى تخصصها المؤسسة للعاملين بها من إجمالي ساعات العمل .

$$\frac{\text{إجمالي ساعات التدريب}}{\text{إجمالي عدد ساعات العمل}}$$

الخدمات المقدمة للمستفيدين من المكتبة حتى يمكن الحكم على مدى تغطية تلك التكاليف للخدمات المقدمة .

وفى ذلك العنصر المالى يتم وضع بنود الميزانية المخصصة للعام المالى الخاص بعام التقييم على أن تكون تلك البنود مقسمة على عناصر الصرف المحددة للمكتبة .

### مثال :

حجم الميزانية المخصصة لشراء المقتنيات ، الخامات ، الأنشطة الثقافية ، الصيانة ، التجهيزات التكنولوجية ... إلخ .

ويعتمد فى العنصر على التعرف على إجمالي المبالغ التى تم أنفاقها خلال فترة معينة والتى يتم من خلالها تحليل تكلفة فتح الساعة للزائرين ، نسبة الأنفاق فى المقتنيات ، تكلفة الساعة بالمكتبة من خلال المعادلات التالية :

### \* نسبة الأنفاق فى المقتنيات :

وهي تعنى بحساب ما تم إنفاقه فى شراء المقتنيات .

$$\frac{\text{إجمالي الأنفاق خلال العام}}{\text{إجمالي الأنفاق على المقتنيات}}$$

### \* تكلفة فتح الساعة :

وهي تعنى بحساب تكلفة فتح الساعة وذلك من خلال حساب ما تم إنفاقه من ميزانية المكتبة مقسمة على عدد ساعات فتح المكتبة .

$$\frac{\text{إجمالي الأنفاق خلال العام}}{\text{إجمالي ساعات الفتح خلال العام}}$$

أسباب هذه الاستقالات وهل هي مرتبطة بأسباب خاصة بالعامل أما بظروف العمل نفسه .

إجمالي عدد الاستقالات

إجمالي عدد العاملين

\* عدد الساعات المرضى الخاصة بالعاملين بالمؤسسة (وهي حصل عدد الأيام المرضى  $\times 8$  ساعات عمل يوم) .

إجمالي عدد ساعات المرضى

إجمالي عدد ساعات العمل

\* عدد الاستقالات بالمؤسسة :

وهي مقصود بها قياس عدد العاملين المستقلين بالمكتبة خلال فترة عمل الإحصائية للتعرف على

وفي هذا السياق نشير إلى أننا في هذا التقرير يتم مقارنة شهر في مقابل شهر للتعرف على الأوجه الإيجابية وأوجه القصور في الأداء .

Mubarak Public Library

Children Section

Statistics for the month of

إحصائية شهر :

Presented to Computer Department

تاريخ التقديم لإدارة الحاسب الآلى :

No. of questions  
concerning Library Stock

عدد الأسئلة :

المتعلقة بمقتنيات المكتبة :

No. of Games  
No. of participants

عدد الألعاب :

عدد المشاركين فيها :

No. of activities  
No. of participants

عدد الأنشطة :

عدد المشاركين فيها :

Staff Hors

ساعات العمل :

No. of Direct Hours  
No. of Communication Hours  
No. of Training Hours

عدد ساعات التعامل مع الجمهور :

عدد ساعات الاجتماعات :

عدد ساعات التدريب :

مرفق رقم ( 2 )

اسم البرنامج	حجز مواد	إعداد	ملف البرنامج
اسم البرنامج	مصدر		
طبقات المواد المسقفة	labels	(ملفات)	
متوسط توزيع النشر	averagepubyr	(ملفات)	
متوسط سعر الكتاب	averageprice	(ملفات)	
طبقات رقم المالك	callabels	(ملفات)	
قسم مؤتمرات عدم الفهرز	indcheck	(ملفات)	
تحريك الفهرز المستخدمة	ovidisord	(ملفات)	
عدد لرقم طلب ربط مع	boundwithout	(ملفات)	
عدد تسجيلات رقم المالك	callcnt	(ملفات)	
عدد لرقم الفهرز	invrnt	(ملفات)	
عدد عناوين الفهرز	filecnt	(ملفات)	
عدد الفهرز	rentcnt	(ملفات)	
عدد المستوفين	colcnt	(ملفات)	
عرض الفهرز بالمسرف	displen	(ملفات)	
الطابع الفهرز مع المستوفين	outlinekeys	(ملفات)	
المستوفين الفهرز	duplies	(ملفات)	
تدوير كل قعدة الملفات	globaleck	(ملفات)	
استخراج الطابع قصير سجلات مواد	prepnarocxp	(ملفات)	
إتصافيات المادة	tomstat	(ملفات)	
إعداد قائمة بالمستوفين	bibliography	(ملفات)	
تعداد قائمة بتسجيلات رقم المالك	callst	(ملفات)	

مكتبة مبارك العامة  
تونس مدونات الأداء  
شهر نوفمبر 2002

فئة المنتج الإجمالي	مستوى النقل	مناطق من ترتيبه الأرقام المئوية	فروق (%)	تغير بسيط في حجم المنتج	تغير حجم	الأصل المفردة النواحي الكمية
147238	135000	139387				إجمالي المنتجات
49.00%		50.00%				(%) الإجمالي
44.00%		42.00%				(%) الكبر
7.50%		8.00%				(%) طرق أو السمية البصرية كتب الإحصاء الصحفية
						إجمالي الكتب المتاحة للإعارة
133795	115000	125657				المكان 1.3
100000		100000				عدد العاملين 1.4
47		50				الخدمات الإلكترونية 1.5
						إجمالي عدد الأجهزة المتاحة على الإنترنت
74		74				عدد الأجهزة الخاصة بالجمهور ومتاحة على الإنترنت
44		44				إجمالي المساحات المتاحة للجمهور 1.6
1355	1355	1355				

اسم العميل	مستوف قبل	ماتبقى حتى نهاية الايام المالية	الفرق (%)	تغير لعدد لي قبل لعدد	تغير لعدد	خدمات المستفيدين
الاجملي	500000	284615	6/67	28709	35476	الجودة
447789		121751	2901	6861	9762	2.1. الجاهل عدد الاطراف
174061		153059	4254	20776	25030	الاجل
252980		9780	-389	1067	678	الكفر
20712		25	1	5	6	المراف المستعملة للمصرية
36						عدد ساعات الاعارة الجامعي
3.3	4.3	2.3				معدل الدوران 2.2.
						نسبة الكعب التي اعوت موزة واحدة (%)
						نسبة الكعب لحيوية والاجل (%)
9.30%	8%	2.60%				الوقت المستعمل في الاجرة التي
5 Weeks / 1200 items						اجملي عدد ساعات فتح الكعبة
	2970	1300	0	2600	260	معدل الاطراف في الساعة
	150.8	168.4	26.0	110.4	136.4	اجملي عدد ساعات عمل العاملين
	104312	104000	1456	8528	9984	معدل دوران في الساعة
	146.4	129.6	-30.0	90.5	60.6	اجملي عدد الايام
	434704	385000	-7/92	23535	15743	اجملي عدد الايام التي
	80021	92021	8032	76086	84118	اجملي عدد الايام التي
	23951	22000	-4127	22802	18675	الوقت الذي
	12488	12000	-509	838	329	الوقت الذي
	40.70%		19.13%	20.07%	39.20%	نسبة العمل في
	4/6	470	8	5	13	اجملي عدد الايام
	27/23	15680	167	148	315	اجملي عدد الايام التي
	2	4	1	0	1	اجملي عدد الايام التي
	350	200	85	0	85	اجملي عدد الايام التي
	82	75	3	1	4	اجملي عدد الايام التي
	7427	3750	80	100	180	اجملي عدد الايام التي



40.83%	#DIV/0!	101.99%
5	#DIV/0!	2
408	0	197
3	0	1


نسبة التغير عن الميزانية العامة

فهم نسبي الإجمالي	الفهم النسبي الإجمالي	ماتعق عن طريقة الأرقام المتداولة
1.29%		0.00%
0.82%		0.06%
6.25%		2.08%

النسبة (%)	النسبة (%)	النسبة (%)

الحوادث الإدارية الخاصة بالمعاملين
معدل عمليات التوظيف (%)
معدل عمليات التوظيف (%)
معدل الاستجابات بين المعاملين (%)