

تقييم وقياس خدمات المكتبات المتخصصة وكيفية زيادة فعاليتها كوحدات مربحة

- * تقديم.
- * أهداف المكتبة والتقييم.
- * بعض الصعوبات التي يواجهها الباحث والإدارة العليا في عمليات التقييم والقياس.
- * تبرير الاستثمار في المكتبة المتخصصة.
- * مستويات التقييم وقياسات الفاعلية وعائد التكلفة.
- * النسب المرشدة لراندا ل والتقييم بالأرقام.
- * بحوث العمليات والمكتبات المتخصصة.
- * تقييم المكتبة المتخصصة باستخدام معطيات المكتبة العامة.
- * كيف تزيد المكتبة المتخصصة من فاعليتها كوحدة مربحة.
- * خاتمة.

obeykandi.com

تقييم وقياس خدمات المكتبات المتخصصة وكيفية زيادة فعاليتها كوحدات مربحة

تقديم:

تعتبر مشكلة تقييم وقياس الأداء والفعالية والكفاءة إحدى مشكلات الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز المعلومات منذ نهاية الحرب العالمية الثانية على الأقل، ولكن هذه المشكلة أصبحت في الوقت الحاضر، أكثر إلحاحاً وأهمية، مع تزايد نسبة التضخم في العالم، وضرورة تبرير الانفاق وترشيده، ومع فتحوالة إيجاد الطرق الكفيلة بأقصى وأفضل استخدام ممكن للمصادر، وإذا كان اتباع الأدوات الاحصائية والقياسية الكمية قد نجح في مجالات عديدة أخرى، فتحاول هذه الدراسة أن تلقي الضوء على بعض اتجاهات البحث ونتائجه في مجال تقويم وقياسات خدمات المكتبات المتخصصة والتي يمكن حصرها في مدرستين الأولى ترى المنافع الرئيسية التي يمكن الحصول عليها من المكتبات منافع غير محسوسة ولا يمكن قياسها، وبالتالي فهم يرون القياسات الكمية شرّاً لا بد منه، أما المدرسة الثانية فتؤمن بإمكانية القياس الموضوعي لكفاءة معظم خدمات المكتبات والمعلومات مع تطبيق أدوات علم الإدارة الحديث، وتنتهي الدراسة بالتعرف على بعض أساليب زيادة فعالية المكتبة المتخصصة.

أولاً - أهداف المكتبة والتقويم:

يذهب خبراء الإدارة إلى القول بأنه مادامت هناك أهداف واضحة للمكتبة أو

لمركز المعلومات، فإنه من الممكن تقييم النتائج بناء على ما تحقق من تلك الأهداف، أى أن محاولة وضع الأهداف بالتفصيل هو مقدمة ضرورية لعملية التقويم. كما أن صياغة الأهداف (القصيرة أو بعيدة المدى) تعتمد على المسح بواسطة الاستبيانات أو غيرها من أدوات تجميع البيانات كالمقابلات والملاحظات العلمية المباشرة، وذلك لاكتشاف متطلبات واحتياجات الباحثين أو الجمهور المستهدف خدمته.

وقد عالج الباحث ستانتون^(١) أسلوب الإدارة بالأهداف وتطبيقه على نظام المكتبة الصناعية، وشمل هذا البحث دراسات الإفادة والمعاينة والاستبيانات والمذكرات وغيرها، مع بيان المخاطر التي يمكن أن يقع فيها غير المتمرسين عند القيام بهذا الأسلوب.

أما بالنسبة لأهداف التقويم فيمكن الإشارة إليها في النقاط التالية:

(أ) إلقاء الضوء على السياسة المستقبلية أى الاستمرار فى برنامج معين أو توقيفه.

(ب) تحسين إجراءات العمل وممارساته بما يتضمنه ذلك من زيادة الانتاجية.

(ج) إضافة أو إسقاط بعض الأساليب الفنية والاستراتيجيات المحددة، والتي قد تكون سبب بعض الأخطاء والانحرافات عن الخطط الموضوعية.

(د) القيام بمشروعات مماثلة فى أماكن أخرى.

(هـ) تخصيص الميزانيات لمشاريع معينة دون أخرى.

(و) التأكد من الاستغلال الكامل للطاقات المتوفرة وبالكفاءة المطلوبة بما يتضمنه ذلك من إضافة خدمات أو موظفين جدد أو إلغاء بعض الأنشطة والأعمال وتحويل موظفيها إلى أعمال أخرى^(٢).

ثانيا - بعض الصعوبات التي يواجهها الباحث والإدارة العليا في عمليات التقويم والقياس:

أشار الباحث بلاجدين^(٣) إلى بعضها كما يلي:

(أ) معظم المكتبات المتخصصة هي وحدات صغيرة ذات ميزانيات صغيرة وعدد قليل من الموظفين قد لا يصل إلى أكثر من خمسة أشخاص مهنيين .. وبالتالي فالأساليب التقويمية المعتمدة على مجتمع الإدارة والتجارة ستكون معقدة للغاية عند تطبيقها على هذه الوحدات الصغيرة.

(ب) معظم المكتبات المتخصصة تدير ميزانيتها من خلال ميزانية موحدة للمؤسسة الأم.

(ج) لا يمكن النظر إلى ميزانية المكتبة كبند معزول عن الأداء الذي تقدمه مختلف الخدمات بالمكتبة وإسهامها في الأهداف العامة للمؤسسة الأم.

أما الباحثة كريستيانسون^(٤) فقد ناقشت مدى إمكانية الاعتماد على الاحصائيات والمسوحات وغيرها من أدوات تجميع البيانات فالإحصائيات التقليدية التي تقيس بعض أنشطة المكتبة المتخصصة (كحجم المجموعات وعدد الوحدات المجهزة والمفهرسة وعدد المستفيدين أو الأسئلة المرجعية والبحثية) مفيدة بشكل عام، إلا أنها لا تعكس درجة العمق والنوعية والفاعلية بالنسبة لخدمة المعلومات، فضلا عن أن هذه الاحصائيات تستهلك وقتا طويلا في تجميعها، وبالتالي فهي ليست ذات أولوية في المكتبة المتخصصة ذات الوقت المحدود لموظفيها المحدودين.

هذا وحجم المجموعات (الكتب - الدوريات - التقارير الفنية - الصور - الخرائط - الملفات الرأسية .. الخ) ومعدل نموها ليست بذات أهمية علاقة هذه المجموعات لاحتياجات المستفيدين أى الفائدة الفعلية لهذه المجموعات.

كما أن عدد الكتب المفهرسة والمواد المجهزة أو المكشوفة أو المستخلصة قد يعنى أن المكتبة مشغولة تماما في أنشطتها، ولكن ذلك لا يعنى إلا قليلا للإدارة العليا.

أما إحصائيات الإعارة (في حالة وجود سجلات رسمية) فإنها لا تعكس استخدام المواد في المكتبة نفسها أو تقديم خدمات المعلومات على شكل الرسائل الشفوية أو المذكرات المكتوبة والتقارير، وهذه وتلك يمكن أن تكون ذات دلالة أكبر في المكتبة المتخصصة من مجرد إحصاءات الإعارة الخارجية الرسمية.

أما بالنسبة للاحصائيات الخاصة بعدد المستفيدين وطلبات المراجع والأسئلة البحثية فهذه هي التي لها علاقة مباشرة بخدمة المعلومات.. بل تعتبر هذه الاحصائيات مؤشرات لمن يستخدم المكتبة فضلا عن نوعية المعلومات المطلوبة من المكتبة المتخصصة.

وعلى كل حال فتستطيع المكتبة المتخصصة أن تقيس مجتمع المستفيدين المحتمل من خدماتها، وذلك بالتعرف على العدد الكلى للموظفين أو أعضاء المؤسسة الأم الذين يستخدمون المكتبة المتخصصة.. ومع ذلك فاحصائيات المستفيدين عسيرة في تجميعها خصوصا والمكتبات المتخصصة عادة لا تحتفظ بسجلات للمستفيدين الذين قد يستخدمون التليفون أو الطلبات المكتوبة أو غير ذلك من الوسائل.

هذا ويستطيع أمين المكتبة المتخصصة - على المستوى غير الرسمي - أن يقيم فاعلية خدمة المعلومات.. ذلك لأن لديه تغذية مرتدة مستمرة عن طريق التفاعل اليومي مع المستفيدين، وبالتالي فهو يستطيع أن يقيم كفاءة المكتبة في الاستجابة لاحتياجات المعلومات الخاصة بالمستفيدين وتعديل خدماتها لتلائم احتياجات المؤسسة المتغيرة.

أما بالنسبة لمسوحات المستفيدين الرسمية فهي تتم من فترة إلى أخرى لتقويم خدمات المكتبة المتخصصة.. ويمكن أن يتم هذا المسح بواسطة المكتبة نفسها أو بواسطة الإدارة العليا أو بواسطة مستشارين من الخارج أو بغير ذلك من الطرق بما في ذلك المقابلات والاستبيانات الشخصية.. والمسح المثالي يتضمن أسئلة تتعلق بالخدمات المستخدمة فعلا ودرجة رضى المستفيدين من نوعية وفاعلية وسرعة هذه الخدمات.

وأخيراً فيذهب الباحث شوارتز(٥) الى إختلاف المكتبات المتخصصة فيما بينها وبالتالي صعوبة المقارنة بينها بالنسبة لقياس درجة أدائها خصوصا فى الجانب النوعى من هذا الأداء، وقد ذكر شوارتز بعض الأمثلة للتدليل على ما ذهب إليه فى مجال الإدارة هناك اتجاهات وسلوك موظفى المكتبة، والذى يؤثر على نوعية استخدام

خدمات المكتبة، كما قد تختلف الإجراءات والاهتمامات الإدارية بين كل مكتبة وأخرى فقد تهتم مكتبة بإنتاجية الأفراد وحساب تكلفة الخدمات بينما يتركز اهتمام مكتبات أخرى في تعليم استخدام المكتبة أو الإقناء المنهجي للمطبوعات الجديدة. وفي مجال صفات المستفيدين فقد تختلف الاحتياجات والتوقعات من خدمات المكتبة، وفي المجال التنظيمي فتتنظيم الهيئة الأم له تأثيره على نوعية واستخدام خدمات المكتبة.

ويخلص الباحث جيمس شوارتز من دراسته هذه إلى أنه نظراً لوجود العديد من توليفات العوامل التي تؤدي بالمكتبات المتخصصة إلى الاختلاف فيما بينها، فقد تلجأ الإدارة العليا إلى مقارنة المكتبة بغيرها من وحدات المؤسسة نفسها، خصوصاً تلك الوحدات التي تتصل بصناعة القرارات في المؤسسة.

ثالثاً - تبرير الاستثمار في المكتبات المتخصصة:

إن أكثر التبريرات الشائعة للاستثمار في المكتبة هو عامل زيادة الانتاجية من جانب المستفيد.. ويشير كل من فلاوردو ووايتهيد^(٦) إلى الاختيارات الثلاثة التالية أمام المستفيد في حالة عدم تزويده بالمعلومات الكافية:

- ١ - أن يستغنى عن هذه المعلومات ويقوم بعمله بدونها.. ولعله أن يعمل نفس ساعات العمل البحثية بأقل إنتاجية.
- ٢ - أن ينفق وقت البحث في الحصول على المعلومات بنفسه مع ما يستتبع ذلك من انخفاض في إنتاجيته.
- ٣ - أن يعمل ساعات أطول لتجميع المعلومات المطلوبة بنفسه. ومع ذلك فهناك بعض الصعوبات الرئيسية عند التعبير الكمي عن مزايا توفر الوقت وهي كما يلي:

(أ) يذهب الباحث فروست^(٧) Frost إلى أنه من التضليل استخدام قيم الزمن التي يتم الحصول عليها في موقف معين لتقييم التوفير في الوقت في موقف آخر.. وضرب مثلاً للتدليل على ذلك بقوله أن الشخص مستعد لأن يدفع أكثر

لتجنب خمس دقائق في كرسى طبيب الأسنان الذى يحفر فى أسنانه بآلة بطيئة والأمر يختلف إذا كان الشخص فى مطعم، إذ هو لن يهتم بالانتظار خمس أو حتى عشر دقائق حتى يأتيه الطعام.

(ب) وهناك المشكلة التى تتعلق ببعض العاملين الذين لا يفرقون بين زمن العمل وزمن الفراغ، وذلك إذا كانوا يكافأون طبقاً للعمل الذى ينجزونه، أى أنهم فى هذه الحالة الأخيرة يفضلون ببساطة أحياناً وقتاً للفراغ أو مزيجا بين العمل والفراغ^(٨).

(ج) من الخطأ فى رأى فروست بالمرجع السابق الإشارة إليه - افتراض أن التوفير فى الوقت يمكن حسابه بتجميع أجزاء صغيرة متفرقة منه، فعلى سبيل المثال فإن توفير خمس دقائق لمدة اثنى عشرة مرة لا يعنى أن الشخص قد قام بتوفير ساعة كاملة، ذلك لأن هناك من الأدلة ما يشير إلى أن توفير الأوقات القصيرة هذه لا قيمة له نسبياً.

والكاتب - بناء على ممارساته العملية فى الخدمة المرجعية فى مجال العلوم والتكنولوجيا - يخالف الباحث فروست فيما ذهب إليه خصوصاً بالنسبة للأسئلة المرجعية السريعة بالتليفون أو بالطريق المباشر.

ومما يؤيد رأى الكاتب العملى هذا ما أثبتته الباحثة ماسون^(٩) فى بحوثه من أن التوفير يكون فى حدود جنيه استرليني لكل سؤال مرجعى سريع إلى عشرين جنيه استرليني لبحث الإنتاج الفكرى، ومع ذلك فما زالت هذه المشكلة لم يحسمها البحث العلمى.

وهناك صعوبات أخرى منهجية أثارها كل من كرامل^(١٠) وروز نبرج^(١١) عند سؤالهما للمستفيدين عن كمية الوقت الذى يعتقدون أن استخدام المكتبة كان السبب فى توفيرها.. ذلك لأنه ليس هناك إجابة كافية ومقنعة لهذا السؤال خصوصاً إذا وضع السؤال بشكل عام وليس متعلقاً بتوفير الوقت عند استخدام معين محدد فى المكتبة.

هذا وتبرير الاستثمار في المكتبات المتخصصة يمكن أن تكون له دلالاته عند مقارنة الخدمات الداخلية التي تقدمها المكتبة، بالخدمات الخارجية البديلة والتي يمكن أن تقدمها خدمات المعلومات الخارجية نظير أجر بالطبع.

والاستثمار بالمكتبة المتخصصة يمكن أن يتخذ واحدا من الشكلين التاليين:

(أ) النسبة المئوية التي تحظى بها المكتبات الأخرى - فعليا أو التي ينبغي أن تحصل عليها من الميزانية الكلية (أو عادة ميزانية البحوث والتنمية).

(ب) نسبة موظفي المكتبة المتخصصة لمجتمع المستفيدين.

وهناك اختلاف بين الباحثين في النسبة التي يجب أن تحظى بها المكتبة المتخصصة إذ هي تتراوح بين ٢٪ إلى ١٠٪ والنسبة تكون صغيرة مع المؤسسات الكبيرة أو المتوسطة الحجم، ولكنها تزيد من ٧٪ إلى ١٠٪ في المؤسسات الصغيرة.

وكذلك تختلف النسبة في حالة الموظفين ومن أحدث الدراسات في هذا المجال تلك التي قامت بها الباحثة سلاتر (١٢) وهي كما يلي:

(أ) المجموع الكلي لموظفي المكتبات والمعلومات:

- النسبة للمستفيدين الفعليين ١ : ٥٦

- النسبة للمستفيدين المحتملين ١ : ١٣٥

(ب) موظفو المكتبات والمعلومات المؤهلون مهنيا:

- النسبة للمستفيدين الفعليين ١ : ١٩٤

- النسبة للمستفيدين المحتملين ١ : ٤٦٩

ومشكلة مثل هذه البيانات السابقة، أنها تجمع بناء على المسوحات والاستبيانات ولكنها لا تدل ولا تشير على نوعية الخدمة التي تقدم.

رابعاً - مستويات التقويم وقياسات الفاعلية والعتاد:

هناك بحوث جارية فى الوقت الحاضر تتناول المفاهيم الأربعة التالى
التكاليف Costs وفاعلية التكاليف Costs / Effectiveness وعتائد التكلفة / Benefit
Benefit فضلاً عن الفاعلية Effectiveness نفسها.

(أ) التكاليف : Costs

التعرف على العمل الذى يتم بالمكتبة وتحديد تكاليفه أسهل بصفة عامة من
تقدير النتائج وذلك لعدم التأكد من البنود التى يجب شمولها.. فالتكاليف المباشرة.
كالمرتبات - واضحة ولكن التكاليف غير المباشرة محفوفة بعلامات الاستفهام.
فبعض هذه التكاليف تدخل ضمن التكاليف العامة غير المباشرة التى تتحملها
المؤسسة وليست تكاليف متعلقة بالقسم والمكتبة على وجه التحديد..

ويقدم لنا الباحث ارسترخج^(١٣) قائمة ضبط Check - list لحصر العوامل التى
يجب عدم تجاهلها، فىمكن إضافة بنود التأمينات وتكاليف التوظيف والمعونات إلى
'المرتبات، ومن وقت الموظفين يجب طرح ساعات الإجازات والمرضى.. والجمع
بالطرح هذا يعطى فى نظر ارسترخج مايسميه بثقل المرتب Salary Burden أما
تكاليف شغل المبنى فىمكن تقسيمها إلى بنود الإيجار والتدفئة والإنارة والتنظيف
والصيانة.. أما تكاليف القسم فتشمل عدداً من البنود مثل الاتصالات والأثاث
نفقات السفر والمخزن..

وهناك محاولات عديدة لربط هذه القوائم بتكاليف معيارية لتسهيل المقارنة بين
المكتبات المختلفة، ولتقديم الدليل المادى المحدد لدعم مستويات تعيينات الموظفين،
ومتى أمكن التعرف على عدد «ساعات / الفرد» hour / person المطلوبة لإنهاء
حجم المطلوب من العمل، أمكن حساب عدد الموظفين المطلوبين لإجمالى
العمليات التى تتم فى المكتبة.

ومع ذلك - وكما هو متوقع - فالقياسات الخاصة بالأنشطة الخلاقة ليست دقيقة

تماما عند قياسها .. وبعض تلك الأنشطة الخاصة بالرد على الاستفسارات وبحث الانتاج الفكرى تتحدى عملية المقارنة.. وفى هذه الأحوال الأخيرة يعتمد القياس عادة على مقدار الوقت الذى يبذله الأمانء فى هذه الأنشطة مع بعض الإشراف والرقابة (فى حالة الضرورة)، أما خدمات التكشيف والفهرسة فهى تقع بين الواجبات الروتينية والخلاقة ويمكن تحديد الوقت اللازم لأدائها. هذا وقد وضع الباحث زيس(١٤) طريق النموذج الاقتصادى Economic Modelling Method. وهى التى تتصل بالتكاليف الداخلية والخارجية لخدمات المعلومات.

(ب) الفاعلية : Effectiveness

يذهب الباحث لانكسر(١٥) إلى أن تقييم الفاعلية يدلنا على درجة استجابة الخدمات لاحتياجات ومتطلبات المجتمع، الذى تقوم المكتبة بخدمته ويمكن التعبير الكمى عن هذا التقييم فيقال مثلا أن مقدرة توصيل الوثائق فى المكتبة المتخصصة هى (٧٥٪) وذلك يعنى أن هناك احتمالا يبلغ (٧٥٪) فى أن يجد المستفيد المادة التى يحتاجها فى المجموعة على الرف.

(ج) فاعلية التكاليف :

تقوم فاعلية التكاليف Cost / Effectiveness بالاهتمام بالعلاقة بين مستوى الفاعلية وتكاليف تحقيق هذا المستوى فمستوى الـ ٧٥٪ السابق الإشارة إليه يمكن الوصول إليه بطرق مختلفة، وكل طريق له تكاليفه المرتبطة به، وبالتالي فالبحث هنا يتركز على اكتشاف الاستراتيجية الممكنة التى تحقق هذه المستوى من الكفاءة مع دراسة التكاليف المرتبطة به، ونستطيع تحسين فاعلية التكاليف لأى عملية عن طريق تثبيت مستوى الفاعلية مع خفض التكاليف أو أننا نحسن فاعلية التكاليف بتثبيت التكاليف ورفع مستوى الكفاءة، ففاعلية التكاليف تعبر عن علاقة بين مستوى الأداء والتى يمكن التعبير عنها كميا، فضلا عن التعبير الكمى عن التكاليف المصاحبة.

هذا والبحوث فى مجال قياسات فاعلية التكاليف تركز على معايير التغطية

والاستدعاء (القدرة على استرجاع المواد المطلوبة) وكذلك الدقة (القدرة على تجنب استرجاع المواد غير المطلوبة) فصلا عن الوقت اللازم للاستجابة، والجهد المطلوب من المستخدم.

وقد طورت هذه المقاييس لنظم معلومات مفردة، ثم مقارنة النظم البديلة في التغطية وسياسات الكشف وإجراءاته ومصطلحات النظام وإجراءات البحث وأخيراً تفاعل النظام مع المستخدم.. ومع ذلك فلم يستخدم هذا المقياس على نطاق واسع في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات^(١٦).

هذا وطرق تحليل «التكاليف / الفعالية» لا تستخدم للتعرف على أهمية مشروع معين ولكنها تستخدم فقط في الدراسات المقارنة، أى أنها تستخدم فقط لمقارنة الطرق المختلفة اللازمة للقيام بالواجبات والمهام المختلفة فضلا عن تقدير الأثر - أو الأثر المحتمل - لتغيير النظام..

وعلى سبيل المثال فإن فعالية نظام أمان المكتبة Security يتم تقييمه إذا أمكن تحديد كمية السرقات التى قلت بعد اتباع النظام.

هذا والزيادة الناتجة فى استخدام المكتبة سيعتبر إحدى طرق تقييم النظام بعد حدوث التغيير... كما تتم قياسات الفعالية بتقدير الوقت اللازم بواسطة المكتبات للحصول على الوثائق أو المعلومات المطلوبة وتوصيلها.

وهناك المدخل المعاكس اللازم للقيام بقياسات الافادة المباشرة وهو سؤال المستخدم عن اتجاهه نحو الخدمة المقدمة، ويمكن استخدام مقياس تدرج للقيم عند سؤال المستخدم بترتيب عدد من الأفضليات، أو تحديد كمية معينة من المال يكون مستعدا لدفعها نظير خدمة معينة ويتم الإجراء الأخير عادة فى الدراسات المقارنة.

هذا ويقدم لنا الباحث بليك^(١٧) وصفا متميزاً لكيفية تقييم التكاليف والفاعلية لمختلف خدمات الإحاطة الداخلية والخارجية، وكذلك كيفية تقييم الخدمات الأخرى.

(د) عائد التكلفة : Cost / Benofit

وهذا هو أعلى المستويات التقويمية وأكثرها تعقيدا، نظراً لأن المنافع غير محسوسة ويصعب التعبير عنها، أى أن تحليل عائد التكلفة يتقدم بعملية التقويم خطوات أبعد، إذ يحاول القيام بتقييمات مطلقة وليس مجرد تقديم وسائل للقيام بالمقارنات. هذا وللتفرقة بين فاعلية التكاليف وعائد التكلفة يقترح فيكرى^(١٨) ثلاث طرق لتقويم أداء النظام هي:

- ١ - الكفاءة الاقتصادية للنظام أى الدرجة التى يستطيع بها النظام تقليل التكاليف لتحقيق الهدف.
- ٢ - فاعلية النظام أى الدرجة التى يستطيع بها النظام تحقيق أهدافه الموضوعية.
- ٣ - قيمة النظام وهو يعكس درجة إسهام النظام فى الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

وعند إضافة الطريقتين الأولى والثانية فيكون لدينا قياس فاعلية التكاليف بالنسبة للنظام ومن المفضل إيجاد بيانات تكاليف الفعلية مع بعضها وليس قياس المعيارين كل منهما فى عزلة عن الآخر.

وإذا أمكن التعبير عن قيمة الخدمة مالياً، ثم مقارنتها بالتكاليف فإن الطريقة الثالثة أعلاه تصبح تحليل عائد التكلفة... هذا وقد أجريت بحوث عديدة فى مجال عائد التكلفة منها ما قام بلاجدين^(١٩) فى مراجعته لمناهج تقويم عائد التكاليف فى العديد من الدراسات التى تعالج هذا الموضوع المعقد.. ومن بين البحوث الهامة فى الموضوع تلك التى قام بها كل من فلاوردو ووايتهيد^(٢٠) وأظهرت صعوبة تحديد قيم دقيقة للمعلومات ذلك لأن المعلومات لا يمكن اعتبارها كسلعة من وجهة نظره، ذلك لأن السلعة تتضمن وجود بعض الوحدات التى تقاس بها والأمر لا ينطبق على المعلومات بأنواعها واستخداماتها المختلفة.

وهناك اتجاه آخر لتحليل عائد التكلفة» عن طريق تطبيق القياس بالفرق بدلا من البحث عن القيم المطلقة.. وفي هذه الطريقة يتم تحديد تكاليف القيام بخدمة معينة، ثم تقارن هذه التكاليف بتقدير للتكاليف في حالة الوصول لنفس النتيجة بطريقة أخرى.. أو تقدير الخسائر التي يمكن أن تحدث إذا لم تتوفر تلك الخدمة.. وإحدى وسائل تطبيق هذه الطريقة، هي القيام بمقارنة بين تكاليف المعلومات التي يتم الحصول عليها ببحث الانتاج الفكرى يدويا، وبين تلك التكاليف التي يمكن حسابها بسهولة بالبحث الآلى.

وهناك دراسة أخرى قام بها الباحث ماجزون^(٢١) وتعتبر دراسة نموذجية لتحليل عائد التكلفة بواسطة الفرق وليس ببحث القيم المطلقة وأهمية بحث ماجزون تكمن في أنه قام بتقسيم بعض وظائف المكتبة - التي يصعب تقييمها - إلى أجزاء يمكن قياسها، وعلى الرغم من أن ماجزون لم يحقق نجاحا كاملا في مدخله السابق، إلا أنه استطاع عزل العناصر غير الدقيقة وحصرها في نسبة معروفة من العمل الكلى، وبالتالي أمكن وضع حدود للجوانب التي لم يستطع التحكم فيها.

وعلى كل حال فيجب أن نكون واعين بتعدد موضوع التقييم في خدمات المعلومات وما قد تؤدي إليه التغييرات في النظم.. فعلى سبيل المثال فإن الزيادة في وقت الكشف الخاص بكل وثيقة، يمكن أن يعتبر تحسنا في عملية الكشف.. ولكن هذا التحسين قد لا يكون زيادة في الدقة Precision بل قد يكون استخدام عدد أكبر من المصطلحات الواصفة لكل وثيقة.. وهذا الوضع يؤدي إلى استدعاء أعلى Higher Recall مع تناقص في الصلاحية reduced Relevance وهذا مجرد مثال للدلالة على التناقضات التي يمكن أن تحدث وأن تتضاعف.

خامسا - النسب المرشدة لراندال والتقييم بالأرقام:

اقترح راندال^(٢٢) بعض النسب الخاصة بتوزيع الميزانية بين الكتب واشتراكات الدوريات والموظفين وكذلك نسب التزويد المقبولة للمجموعة الكلية، وكذلك نسبة الاعارات لمجموعة المكتبة.. وقد انتهى لهذه النسب بعد تجميعه للاحصائيات لفترة

طويلة وذلك من مكتبات اى. بى. ام (I.B.M.) وقد اقترح هذه النسب كأدوات وأدلة مرشدة لمعاونة الإدارة فى تقييم نشاط المكتبة، وعلى سبيل المثال عقد اقتراح نسبة ٦٪ إلى ١٠٪ كنسبة الإضافات الجديدة إلى العدد الكلى للكاتب وأوضح الباحث أن هذه النسبة العالية تنسحب على المكتبة الصناعية التى تتأثر بتقدم المعلومات، ولكن هذه النسب لاتنسحب مثلا على المكتبات الأكاديمية التى تحتاج مجلدات ومجموعات لخدمة أغراض تاريخية.

هذا وقد اقترح أيضا أن تكون نسبة الاعارات إلى عدد المجلدات الكلى بالمجموعة من ٣٠٪ إلى ٤٠٪ فى السنة، وإذا ما انخفضت النسبة عن ٣٠٪ فهناك تفسيرات عديدة لذلك منها:

- (أ) تضخم حجم المجموعات بما يزيد على احتياجات المستفيدين.
 - (ب) أن المجموعات تحتوى على عناوين عديدة قديمة وتحتاج المجموعة للتنقية واستبعاد القديم منها [Weeding].
 - (ج) تغير الاهتمامات الموضوعية للمستفيدين واحتواء المجموعات على كتب غير مناسبة لاحتياجات المستفيدين.
 - (د) المكتبة لاتستخدم بطريقة كافية، وبالتالي فيجب على إدارة المكتبة أن تقو بمزيد من الدعاية والاعلام عن مصادر المكتبة وخدماتها.
- وبالإشارة لنسبة المرتبات للميزانية فقد أشار راندال إلى النسبة المقترحة فى معايير المكتبات المتخصصة^(٢٣)، والتى تتراوح بين ٦٠٪ إلى ٧٩٪ ثم أشار راندال بعد ذلك إلى هذه النسب فى المكتبات موضع الدراسة والتى تراوحت بين ٣٣٪ إلى ٨٢٪. وذلك تبعا لنوعية المستفيدين فالحاصلون على شهادات الدكتوراة مثلا يعرفون كيفية استخدام المصادر الثانوية والبليوجرافية وبالتالي يمكن ان تكون نسبة المرتبات (أى عدد الموظفين) أقل.. والأمر يختلف حين يكون المستفيدون من المهنيين الذين تنقصهم خبرة استخدام المكتبة.. أى أن البيئة الأخيرة تتطلب عدداً أكبر من الموظفين القادرين على تعليم المستفيدين كيفية الاستفادة من الانتاج الفكرى ومن خدمات المكتبة.

وأخيراً فقد اقترح أن يزيد الإتفاق على الدوريات فى المكتبة الصناعية بمقدار مرتين أو ثلاثة على الانفاق على الكتب وإذا كانت هذه النسبة تنسحب على المكتبات العلمية والتكنولوجية فإن المكتبة القانونية المتخصصة تركز على الكتب وليس على الدوريات نظراً لحاجة المحامين لمجموعات ضخمة من القوانين والتشريعات.

وعلى كل حال فنسب راندال تركز على المكتبات الصناعية فقط من بين المكتبات المتخصصة الواسع مداها والمختلفة أحجامها، كما أن هذه النسب تغطى نطاقاً ضيقاً من أنشطة المكتبة، ذلك لأن العديد من خدمات المكتبة لاتخضع للقياس الرقوى الكمى، وكل مايمكن أن تقدمه هذه النسب هى أنها خطوط مرشدة للإدارة والاختلافات الواسعة عن هذه الخطوط قد يتطلب التفسير أو التصحيح.

هذا ويقوم مديرو المكتبات المتخصصة بتجميع الاحصائيات اللازمة لقياس الأداء بالمكتبة، وذلك على أساس منتظم ولفترة طويلة (٣ سنوات مثلاً) وذلك حتى يمكن تقديم إجابات ذات دلالة على الأسئلة التالية على سبيل المثال لا الحصر.

- ماهى المبالغ التى تنفقها المؤسسة على المعلومات؟

- ماهى عدد المرات التى تستخدم فيها المكتبة فعلاً؟

- إلى أى مدى يعتبر موظفو المكتبة منتجون؟

- هل تتم خدمة جميع المستفيدين المحتملين بدرجة متساوية؟

أم هل تقدم خدمة أكبر لبعضهم دون البعض الآخر؟

- ماذا تقدمه الاحصائيات من معلومات عن مشكلة أو نشاط معين؟

ونظراً للصعوبات التى يواجهها جامعو الاحصائيات مثل عدم الدقة أو عدم الانتظام أو عدم توحيد المعنى أو عدم الاستمرارية أو عدم إمكانية التعبير عن البيانات الخام وتحليلها التحليل السليم فإن الأرقام الاحصائية هى بالضرورة أرقام تقريبية، وليست أرقام دقيقة^(٢٤)، وقد سبقت الإشارة لصعوبة تفسير الأرقام الاحصائية.

سادسا - بحوث العمليات والمكتبات المتخصصة:

تعرف بحوث العمليات بأنها الدراسة الكمية لكيفية ممارسة الهيئة لوظائفها، وذلك بغرض تحسين هذه العمليات، وتستخدم بحوث العمليات عادة النماذج الرياضية واستخدام الاحصاء ونظرية الاحتمالات^(٢٥)، كما أن بحوث العمليات وعلم الإدارة قد حاولا سد الفجوة بين العلم والشئون الانسانية، فضلا عن أن بحوث العمليات تركز على جوانب العمليات الإدارية القابلة للتحليل المنهجي والمقارنة.

هذا وتاريخ تطبيق بحوث العمليات على مشاكل المكتبات تاريخ طويل يعود إلى برنال (١٩٤٩) وبوش (١٩٤٥) عندما كان اهتمامهما واضحا بعدم كفاية الطرق التقليدية في الاتصال العلمى وضرورة إدخال الطرق التى تعتمد على الحاسبات الآلية لاختران واسترجاع ونقل المعلومات^(٢٦).

أما الباحث اشورت^(٢٧) فيذهب إلى أن مدخل بحوث العمليات يتصل بالعمليات الروتينية أكثر من اتصاله بالعمليات الخلاقة، ولعله قد استخدم لتبرير تخفيض النفقات وليس كمحاولة للارتفاع بمستوى النظم، أى أن تطبيق بحوث العمليات فى المكتبات يتم بغرض التقليل من الموظفين أو غير ذلك من الاقتصاديات.. على الرغم من أن فحص الأهداف والعمل المطلوب لإنجازها قد يظهر أن زيادة الموظفين ستؤدى إلى تحسين الأداء بصفة عامة. وبالتالي أن تكون مريحة على الرغم من زيادة النفقات، كما أن بحوث العمليات ليست من بين الأساليب التى يلجأ إليها الباحث كثيراً للتعرف على اتخاذ القرارات فى المكتبات المتخصصة.

سابعا - تقويم المكتبة المتخصصة باستخدام معطيات المكتبة

العامة:

(أ) تقديم:

على الرغم من ارتباط المجموعات المتخصصة بالأقسام المتخصصة بالمكتبات العامة الكبيرة وبمكتبات الكليات الجامعية التى تخدم الآلاف من الرواد، إلا أن الخدمة

المتخصصة لمستفيدين محدودين وتوقع احتياجاتهم والاستجابة السريعة لهذه الاحتياجات، هي العوامل الأساسية التي تميز المكتبة المتخصصة عن غيرها من المكتبات، وإذا كانت بعض المقررات الدراسية في أقسام المكتبات والمعلومات تضم المكتبات الجامعية والمتخصصة مع بعضها كدراسات مقارنة (كما هو الحال في جامعة الملك عبد العزيز بجدة) فإن الإنتاج الفكري في مجال تقويم المكتبة المتخصصة لا يستعير أساليب المكتبة الجامعية وإنما يستعير أحيانا أساليب تقويم المكتبة العامة.

ففي مجال تقويم مجموعات المكتبات الجامعية مثلا هناك دراسات عديدة^(٢٨) خصوصا تلك الدراسة المعروفة باسم أصحابها (كلاب وجوردون Clapp. Jordan) والتي تركز في التقويم على أعداد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمناهج الدراسية والبحثية (وتأخذ في اعتبارها كلما أمكن أساليب التدريس وتوفر أماكن الدراسة والبحث والقرب أو البعد من المكتبات الأخرى فضلا عن المناخ العلمي والثقافي للجامعة نفسها) ولكن أحدا من الباحثين - على حد علم الكاتب - لم يطوع هذه الدراسات لتقويم المكتبة المتخصصة، وبالتالي فسيورد الكاتب ما قامت به الباحثتان مانتى وبراون^(٢٩) باختبار إمكانية تطبيق الإجراءات المعيارية الخاصة باستخدام قياسات معطيات المكتبات العام^(٣٠)، على المكتبة المتخصصة، وانتهوا من دراستهما إلى أن قياسات معطيات المكتبة العامة يمكن استخدامها بفعالية لوصف وتقييم المكتبة المتخصصة.

(ب) قياسات معطيات المكتبات العامة:

تشمل هذه القياسات أساليب فنية لتجميع اثني عشر نوعا من البيانات وهي: الإعارة بالنسبة لكل فرد، استخدام المواد داخل المكتبة بالنسبة لكل فرد، الزيارات للمكتبة بالنسبة لكل فرد، حضور البرامج بالنسبة لكل فرد، معدل الطلبات المرجعية، معدل الطلبات حسب العنوان، معدل الطلبات حسب الموضوع والمؤلف، معدلات

التصفح Browsing، التسجيل كنسبة مئوية لمجتمع البحث، معدل الدوران Turnover أى عدد مرات دوران المادة المكتبية فى الإعارة فضلا عن توصيل الوثائق.

هذا وتضع هذه القياسات مستويات أساسية (فهناك المستوى الأول والتوصية بقياسات إضافية للمستوى الثانى).

وعلى سبيل المثال فالمستوى الأول والخاص بالإعارة بالنسبة لكل فرد يتصل بعدد المواد المكتبية التى تعيرها المكتبة بالنسبة لسكان المجتمع الذى تخدمه المكتبة، وبالتالى فهو ذو دلالة مع تجميع البيانات على مدى فترة طويلة أو لمقارنة المكتبات ذات الأحجام أو الأهداف المتماثلة.. ولكن المستوى الثانى للقياس يتصل بقياس الإعارة بالنسبة لكل فرد من قطاعات المجتمع (المرضيات مثلا بالعقار - بالأطباء حيث يقدرنا مستوى للبيانات أكثر إفادة فى عمليات التخطيط والتقييم).

(ج) العملية:

استبعدت بعض القياسات لعدم ملاءمتها للمكتبة المتخصصة أو لصغر حجمها وقلة عدد المستفيدين منها.. وبالتالى فالقياسات التالية المتعلقة بالاستخدام داخل المكتبة لم تجمع أو وجدت غير ذات فائدة عند محاولة تجميعها وتحليل بياناتها:

استخدام المواد بالنسبة للفرد، معدل استخدام العناوين والمؤلفين والموضوعات فضلا عن معدل تصفح المواد، هذا وقد تم تعديل اقتراحات المستوى الثانى للملاءمة ظروف المكتبة المتخصصة بينما استخدمت قياسات المستوى الأول كمرشد للقيام بقياسات المستوى الثانى، فبالإشارة للإعارة بالنسبة لكل فرد على سبيل المثال:

تقد تم تقسيم المستفيدين إلى خمسة جماعات هى:

الأطباء، الممرضون، الأفراد المتصل عملهم بالصحة، الأفراد الذين لا يتصل عملهم بالعناية بالمرضى (السكرتاريين / مقدمو الطعام)، بالإضافة للإداريين. وقد ظهرت البيانات الكلية فى الجدول التالى بالنسبة للإعارة:

الاجارة لكل فرد	نسبة المجموعات	العاونين فى المجموعات	نسبة الاجارة	كمية الاجارة	نسبة الموظفين	عدد الموظفين	الجماعة
٢,٦٨	٪٢٤	١٥٣	٪٧	٤٠٢	٪١٥	١٥٠	الأطباء
٥,٢٢	٪٣٧	٢٣٧	٪٣٥	٢٠١٧	٪٣٩	٣٨٦	المرضين
١٠,٣١	٪٢٠	١٢٩	٪٢٢	١٢٧٨	٪١٢	١٢٤	المرتبطين بالصحة
٣,٥٠	٪٨	٥٢	٪٢٠	١١١٤	٪٣٢	٣١٨	الذين لا يرتبطون بالعناية
٨٨,٥٠	٪١٢	٧٦	٪١٦	٨٨٥	٪١	١٠	الإدارة
٥,٧٧	٪١٠٠	٦٤٧	٪١٠٠	٥٦٩٦	٪١٠٠	٩٨٨	المجموع

كما تمت قياسات المعاملات المرجعية لكل فرد وظهرت فى الجدول التالى:

المعاملات المرجعية لكل فرد	نسبتها	عدد الأسئلة المرجعية	الجماعة
,٧٧	٪١٩	١١٥	الأطباء
,٦٠	٪٣٧	٢٢٠	المرضين
١,١٠	٪٢٢	١٣٦	المرتبطين بالصحة
,٢٠	٪١٠	٦٤	غير المرتبطين بالعناية
٤,٦٠	٪٧	٤٦	الإدارة
,٦٢	٪١٠٠	٦١٦	المجموع

ويلاحظ أن قياسات المعطيات تشير فى القياسات بالمستوى الثانى أن عدد المعاملات المرجعية يكون مرتبطا بكمية الوقت الذى ينفقه الموظفون للانتهاء من هذه المعاملة، وهذا الإجراء لم يتم لعدم توفر الوقت اللازم للقيام به ولكن البيانات الناتجة من هذا القياس تطبيقية لتحديد مستويات الموظفين.

كما تمت المقاييس الأخرى الخاصة بسرعة الاجابة على الأسئلة المرجعية وقياسات الحصول على المواد وعدد الاعارات بالنسبة لكل مادة فضلا عن معدل الحصول على المواد من المكتبات الأخرى أو بواسطة الشراء.

(د) النتائج:

لعل أهم النتائج التي انتهت إليها الباحثان هي قيامهما بالقياسات فى المستوى الأول وحساب هذه القياسات باتباع الخطوات الميينة فى (قياسات المعطيات) وقد اعتبرت بعض الأرقام الناتجة كافية، وفى بعض الحالات الأخرى استلزم تفسير هذه الأرقام بتجميع بيانات أكثر (سواء من المكتبات الأخرى أو بمرور وقت أطول)، هذا وقد استخدمت قياسات المستوى الثانى فى بعض القياسات، ثم تم تفسير الاحصائيات بما يوضح الغايات والأهداف والصورة العامة للمكتبة فضلا عن الإشارة للدراسات الأخرى، كما استخدمت هذه البيانات فى إعداد التقرير السنوى وكأساس لاتخاذ القرار فى الوقت الحاضر والتخطيط للمستقبل وكأساس لتقييم أداء المكتبة على مر الزمن.

وعلى الرغم مما قد يبدو من أننا قد عدلنا معطيات الأداء حسب ما نريد، إلا أنه يجب التأكيد على أن إحدى الجوانب القوية لهذه المعطيات هي إمكانية تفصيلها طبقا لاحتياجات كل مكتبة.

كما ينبغى الإشارة إلى أن هذه العملية قد أشارت أسئلة أكثر مما يبدو أنها أجابت ومع ذلك فهذه المعطيات قد ركزت اهتمامنا على إمكانية التقييم بطريقة منهجية وتزداد فعالية هذه الطريقة عند مقارنة النتائج فى المكتبات المختلفة ذات الأهداف المتماثلة.

ثامنا - كيف تزيد المكتبة المتخصصة من فاعليتها كوحدة صريحة...؟

تستطيع المكتبة أن تزيد من فاعليتها فى رأى الباحث تويد^(٣١)، إذا ما غيرت المكتبة من أدائها وصورتها لدى المؤسسة الأم التى قد تتمثل فى كونها عبئا على المؤسسة، ويمكن أن تتغير هذه الصورة بتغيير الطرق المستخدمة فى التعامل مع المكتبة ماليا، فضلا عن تغيير طرق تقديم الخدمات، وذلك لتحسين الاستجابة لاحتياجات

المستفيدين.. هذا ويقترح تويد سبعة خطوات لزيادة القيمة الحقيقية والمتصورة عن المكتبة المتخصصة فيما يلي:

١ - قم بتحديد الوظيفة أو العمل أو المشروع Business الذى تخدمه المكتبة، ذلك لأن أى فرد أو مؤسسة تقدم إنتاجا أو خدمة فى مقابل شئ مساوٍ فى القيمة - عادة بالمال - تشكل عملا أو وظيفة Business، والأمناء المتخصصون يقومون بوظيفة تقديم خدمات المعلومات فى مقابل المال المسحوب من الميزانية التشغيلية لأقسامهم.

٢ - قم بتحديد المستفيدين وهناك ثلاثة فئات من المستفيدين وهم المستهلكون Consumers والزبائن Clients والممولون Sponsors وقد عرف المستهلك بأنه الذى يستخدم فعلا المعلومات التى تقدم له، أما الزبون فهو الذى يعترف بالحاجة للمعلومات ويقوم بالترتيبات اللازمة للحصول عليها، أما الممول فهو الذى يوافق فى النهاية على الدفع... وقد يكون الثلاثة أفرادا متفرقين وقد يكونون جميعا نفس الشخص أو الفرد.

٣ - قم بتحديد احتياجات المعلومات الخاصة بكل واحد من الفئات الثلاثة السابقة.

٤ - قم بالتعرف على الطريقة التى سيدفع بها كل واحد مقابل الخدمات التى نقدم له.

٥ - قم باختيار نوع المركز المربح Profit Center المناسب لك: وفى هذا الصدد فهناك أنواع عديدة من هذه المراكز منها:

(أ) المركز المربح الحقيقى True Profit Center ويعرف بأنه المكتبة المتخصصة التى تعتبر قطاعا من قطاعات الأعمال المعتمدة على بيع الخدمات خارج المؤسسة أو الشركة، أى أن المكتبة تكفى نفسها بنفسها من النواحي المالية، وذلك نظير ماتقاضاه من أموال مقابل خدماتها.

(ب) المركز المربح المحمى Protected Profit Center وهو يعرف بأنه المكتبة

المتخصصة التي تخدم احتياجات المؤسسة الأم بالدرجة الأولى، ويمكن لهذا المركز أن يبيع بعض خدماته على نطاق محدود خارج الشركة أو المؤسسة على أن يعاد وضع الأرباح ثانية ضمن الميزانية التشغيلية للمكتبة للتخفيف من نفقاتها.

٦ - قسم بوضع استراتيجية للعمل أو النشاط المهني Business وتتضمن هذه العملية إلقاء نظرة معمقة على الوضع الحالي ثم ماذا تريد أن يكون عليه الحال في فترة محددة مستقبلية؟ وماذا يمكن عمله للوصول إلى ذلك وماهى العوامل والقوى التي تعمل على إعاقة أو تدعيم هذا النشاط.

وهناك نوعان من الاستراتيجيات المتعارضة بالنسبة للمكتبة المتخصصة الأولى تعرف باستراتيجية «نفض الغبار عن الكتب» Dusting the Books وهذه تعكس صورة الأمين المعزول عن احتياجات المستفيدين، فهو يركز اهتمامه فى صيانة المجموعات، وفى هذه الحالة يحس المستفيدون عند زيارتهم للمكتبة بأنهم يتدخلون فى عمل الأمين... وعلى الرغم من أن كثيراً من الأمناء يكرهون هذه الصورة إلا أنهم يعيشونها.

أما الاستراتيجية الثانية فهى استراتيجية «ديزنى لاند» أى التى تهتدى بحكمة والت ديزنى حيث يحدد الأمين «العامل الفريد» الذى يجعل المكتبة مختلفة وجذابة للمستفيدين، وأن تتلقى المكتبة الكلمات الطيبة التى تمدح خدماتها على لسان المستفيدين المتحمسين وحتى مجلس الإدارة فى المؤسسة الأم.. وهذا العامل الفريد لا يأتى بسهولة، إنه يأتى مع ذكاء وتفاؤل وترحيب الأمين بالمستفيدين كضيوف مكرمين.

٧ - قم بإعطاء رواد المكتبة أكثر مما يتوقعون - مع ابتسامة الأمين.

ويتم ذلك باستجابة الأمين للاحتياجات الأساسية للرواد وأن يحصل على معلومات المناسبة للشخص المناسب فى الوقت المناسب، ثم يذهب أبعد من ذلك

بتقديم معلومات إضافية وخدمة أفضل وأن يقدمها في وقت أقصر مما يتوقع الرواد وأن يتم هذا كله في اطار علاقة تعتمد على الثقة والراحة في المعاملة.

هذا ويضيف الباحث أشورت (٣٢)، إلى الخطوات السبعة السابقة خطوة الترويج لخدمات المعلومات والمكتبات المتخصصة، فهو يشير إلى أن طرق التقييم والقياس السابق الاشارة إليها، إنما تطبق للرقابة على النظم أو لإيجاد الحقائق الضرورية، التي تصمم على أساسها النظم الجديدة، وذلك عند مستوى معين من الأداء أو الارتفاع بمستوى الخدمات واحتواء النفقات، ولعل هذا القياس والتقييم هو مجرد تبرير لإنشاء أو استمرار خدمات المعلومات أمام الإدارة.

ولكن التبرير والتقييم وزيادة فاعلية خدمات المكتبات المتخصصة مرتبط ارتباطا وثيقا بالعلاقات العامة وترويج خدمات المعلومات ذلك لأن الخدمة الجيدة لا تحدث عن نفسها دائما وإنما تحتاج إلى الاعلان عنها والتعريف بها، وذلك بالنشرات الاخبارية وقوائم الاضافات وأدلة المعلومات... وأحيانا عن طريق بعض المقررات الارشادية المتخصصة والمحاضرات والاجتماعات والمعارض أو لوحات العرض، وقد يتم الترويج عن خدمات المعلومات عن طريق الاستجابة للاقتراحات والشكاوى من رواد المكتبة..

هذا ويدخل ضمن عملية الترويج لخدمات المعلومات قيام مدير الخدمات أحيانا بالمشاركة في الأنشطة والمؤتمرات المهنية فضلا عن إعطاء المحاضرات، وكتابة المقالات والبحوث التي تطبع وتنشر في الدوريات المشهورة عن خدمات المعلومات.

خاتمة

تقدير التكاليف وربطها بالنتائج وقياس الأداء والفاعلية في مجال خدمات المكتبات والمعلومات هو أمر محفوف بالعديد من المشكلات والشكوك، ومع ذلك فتحويل خدمات المعلومات إلى قيم مالية، يتضمن إلى جانب الآراء والتحيزات الذاتية بعض المكونات والعناصر التي يمكن قياسها.

وإذا كان تجميع الاحصائيات عن مختلف أنشطة المكتبة المتخصصة، يمكن أن يلقي الضوء على درجة استخدام المكتبة، فإن هذه الإحصائية لاتدل دائما على مدى ارتباط هذا الاستخدام بإثراء المكتبة والمؤسسة نفسها بالنسبة لأهدافها الموضوعية، كما أن هذه الاحصائيات لا تجيب على السؤال التالي: هل كان الوصول إلى قرارات أفضل وأسرع بمساعدة المكتبة أم بدونها..؟

إن تجميع الاحصائيات بشكل منتظم ومنظم، أمر مرغوب فيه كلما سمح بذلك وقت الموظفين المحدود بالمكتبة المتخصصة، ولكن الأهم من التجميع هو التفسير السليم لهذه الأرقام والاحصائيات ودلالة التكاليف وارتباطها بكل من الفاعلية والعائد.

إن المقياس النهائي لقيمة المكتبة المتخصصة يكمن في استمرار وجودها، على الرغم من الضغوط والمنافسات التي قد تتعرض لها المكتبة المتخصصة مع غيرها من وحدات المؤسسة على المصادر المتاحة، وتواجه المكتبة المتخصصة هذا التحدي بإثبات نشاطها وإسهامها في تحقيق أهداف المؤسسة.

وعلى الرغم من إمكانية تحديد التكاليف الكلية لصيانة وتطوير المكتبة المتخصصة، إلا أنه مازال من الأمور العسيرة نسبياً، تحديد العائدات الفعلية الكلية لخدمات المعلومات اعتماداً على قواعد وأسس اقتصادية.

مراجع الفصل التاسع

- 1 - Stanton, R. O. "Applying the management-by-objectives technique in an industrial library," *Journal of the Society for Information Science*, 26 (Nov. Dec. 1977), 313 - 317.
- 2 - Weiss, Carol H. *Evaluation Research: Methods for Assessing program effectiveness*. Englewood, N. J.: Prentice - Hall, 1972.
- 3 - Blagden. J. *Financial Management In: Handbook of special librarianship and information work*, 5th ed. by Anthony. L. J. London: ASLIB, 1982, p. 53 - 55.
- 4 - Christianson, Elin B. *Special libraries in: ALA World Encyclopedia of library and information Services*. Chicago: American library Association. 1980, p. 539 - 540.
- 5 - Schwartz. James H. *Factors Affecting the comparison of special libraries*. *Special libraries*, Jan uary 1980. 1 - 4.
- 6 - Flowerdew, A. D. J. and Whitehead, C. M. C. *Cost effectiveness and benefit analysis in Information Science*. London: School of Economic and Political Science, 1974, 71 p.
- 7 - Frost, M. *Value for money: the techniques of cost benefit analysis*. Epping, Gower Press, 1972.
- 8 - Harrison, A. J. and Quarmy, D. J. M. In. Layard, R. *Cost benefit analysis: selected readings*. Harmondn-Swirth, Penguin books, 1974.
- 9 - Mason, d. *Programmed budgeting and cost effectiveness*. *Aslib Proceedings*, Vol. 35, No. 3, March 1973, pp. 100 - 110.

- 10 - Kramer, J. How to Survive in industry: cost Justifying library services. Special libraries, Vol. 62, No. 11 (Nov. 1971), p. 487 - 9.
- 11 - Rosenberg, K. G. Evaluation of an industrial library a Simple minded technique. Special libraries. Vol. 60, No. 10 (Dec. 1969), P. 635 - 8.
- 12- Slater, M. Ratios of staff to users: implications for library - information work and the potential for Automation. London: Aslib. 1981, 124 p. (occasional publication no. 24)
- 13 - Armstrong, A. "Analysing industrial information service costs: a simple check list" Aslib proceeding, 24, No. 11 (Nov. 1972), 635 - 639.
- 14 - Zais, H. W. "Economic modelling: an aid to the pricing of information services," Journal of the American Society for Information Science." Vol. 28, No. 2 (March, 1977), 89 - 95.
- 15 - Lancaster, F. W. and Deanne Mc-Cutcheon, Some Achievements and limitations of Quantitative procedures Applied to the Evaluation of library Services, In: Quantitative Measurement and Dynamic library Service, edited by ching-chih chen. Phoenix, The Oryx press, 1978, p. 12.
- 16 - Christianson, E. B. "Special libraries," Op. Cit, pp. 539 - 540.
- 17 - Blick, A. R. Evaluating an in-house or bought-in service. Aslib Proceedings, Vol. 29 No. 9 (Sept. 1977). p. 310 - 19.
- 18 - Vickery. B. C. Information systems. London: Butterworth, 1973, 350 p.
- 19 - Blagden, J. F. Do we really need libraries? London: Bingley, 1980, 132 p.
- 20 - Flowerdew, A. D. J. and Whitehead, c. M. E. Op. cit, 71 p.
- 21 - Magson, M. S. Techniques for the measurement of cost-benefit in information, Centers "Aslib proceedings, Vol. 25, No. 5 (May 1973). 163 - 185.
- 22 - Randall, Gordon E. Randall's Rationalized Ratios. Special libraries, Vol. 66, No. 1 (January 1975), 6 - 11.

- 23 - Objectives and standards for special libraries, *Special libraries*, 55, 10 (December 1964), 671 - 680.
- 24 - Strain, Paula M. Evaluation by Numbers. *Special libraries*, July 1982, p. 165 - 172.
- 25 - Quantitative Measurement and Dynamic library service, *Op. Cit*, P. 268 and 44.
- 26 - *Ibid.* p. 51 - 52.
- 27 - Ashworth, Wilfred. *Special librarianship*. London: Clive Bingley, 1979, p. 100.
- 28 - Nisonger, Thomas E. An Annotated Bibliography of items Relating to Collection Evaluation in Academic libraries, 1969 - 1981. *College and research libraries*. Vol. 43 (July 1982). pp. 300 - 311.

See Also:

- Ifidon, Sam E. "Qualitative/Quantitative Evaluation of Academic library collections: A literature survey." *International library Review*, Vol. 8, 1976, 299 - 308.
- Ma Innis, R. Marvin. "The formulae Approach to library size: An Empirical study of its efficacy in Evaluating Research libraries," *College and Research libraries*, vol. 33, 1972, 190 - 198.
- 29 - Manthey, Teresa and Brown, Jeanne Owen, Evaluating a Special library using public library Output Measures. *Special libraries*, Fall, 1985, pp. 282 - 289.
- 30 - Zweizig Douglas and Rodger, Eleanor Jo: Output Measures for public libraries: A manual of standardized procedures. Chicago: American library association. 1980.
- 31 - Tweed, Stephen C. The library as a profit Center. *Special Libraries*, (Oct. 1984) pp. 270 - 274.
- 32 - Ashworth W., *Op. cit*, P. 101 - 104.