

# ندوة قياس الأداء المؤسسي والفردي والانتاجية في مراكز المعلومات

2006 أغسطس 27-31

الاسكندرية – جمهورية مصر العربية

## داليا نصار

المنظمة العربية للتنمية الإدارية

Dalian23@arado.org.eg

وقد تم مناقشة ثلاثة محاور على مدار خمسة أيام وتناولت هذه المحاور طرق قياس الأداء والإنتاجية للعاملين في وحدات وإدارات ومراكز المعلومات وطرق قياس جودة الخدمة في إدارات ومراكز المعلومات ، وكذلك أيضا طرق قياس الأداء والإنتاجية لوحدات وإدارات ومراكز المعلومات . وقد قام الأستاذ الدكتور / محمد فتحى عبد الهادي أستاذ علم المعلومات بكلية الآداب - جامعة القاهرة بطرح موضوع قياس الأداء في مرافق المعلومات : الأساسيات والاتجاهات الحديثة حيث تناول التعريفات الخاصة بالأداء وقياس الأداء ومؤشر الأداء ، وكذلك أسباب الاهتمام بتقييم الأداء من حيث أزمة الشرعية والضغط الاقتصادية وعدم رضى المستفيدين والحيرة عند استخدام التكنولوجيا ، كما قام بشرح استخدامات قياس الأداء من حيث دعم التخطيط والفاعلية والرقابة وتعديل المسار ، وكذلك أنواع التقييم وأنماط معايير الأداء من حيث التقييم على أساس رأي المستفيد وآراء الخبراء والمعايير المثالية بالإضافة إلى المقارنة مع المرافق الأخرى والعمليات والمخرجات التي يمكن قياسها كميا والنفقات أو تكلفة الوحدة كما

قامت المنظمة العربية للتنمية الإدارية بعقد ندوة قياس الأداء المؤسسي والفردي والانتاجية في مراكز المعلومات وذلك في الفترة من 27 - 31 أغسطس بمدينة الاسكندرية بجمهورية مصر العربية، وقد قامت المنظمة بالتركيز على هذا الموضوع نظرا للأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يوما بعد آخر في المؤسسات الحكومية وغيرها ، فقد ظهرت وحدات إدارية داخل تلك المؤسسات تعمل في مجال المعلومات ، سواء أطلق عليها اسم وحدة معلومات ، أو إدارة معلومات ، أو مركز معلومات ، أو أي اسم من تلك الأسماء أو غيرها ليعني في النهاية وحدة تنظيمية داخل هذه المؤسسات ذات علاقة وطيدة بتكنولوجيا المعلومات ، ومن هنا تبرز الحاجة يوما بعد يوم لأساليب قياس الأداء Performance Indicators في هذه الوحدات التنظيمية المعلوماتية سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى مؤسسي للوحدة ككل ، إضافة إلى قياس الإنتاجية Productivity Measurement ومعرفة الدور الحقيقي الذي تلعبه وحدة المعلومات في حياة المؤسسة .

صعوبة قياس رضا المستفيد من خدمات ونظم المعلومات وتداخل مجموعة من العناصر بشأن قياس العمالة (الكفاءة - التدريب - الخبرة - الرضاء عن العمل - الحالة الذهنية - الحالة النفسية) وأيضا عدم وجود نموذج معياري لحسابات التكلفة في بعض الجوانب .

كما تناول أيضا الدكتور / فتحى عبد الهادي أستاذ علم المعلومات بجامعة القاهرة موضوع قياسات مجتمع المعلومات من حيث تعريف مجتمع المعلومات والمعايير التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية الخاصة بمجتمع المعلومات وأيضا قام بتعريف قياسات مجتمع المعلومات بأنها المؤشرات التي يمكن استخدامها لتحديد معلوماتية Informatization المجتمع أو تحول المجتمع نحو مجتمع معلومات ، أو الحكم على مجتمع ما بأنه يدخل في زمرة مجتمعات المعلومات أو في سبيله للدخول فيها ، كما عرض فوائده القياسات ومدخل مؤشرات مجتمع المعلومات من حيث الجاهزية والكثافة والأثر والنتيجة ، كما تناول بالشرح والتحليل أبرز مؤشرات أو مقاييس مجتمع المعلومات (مؤشر مجتمع المعلومات Information Society Index ISI - ومؤشر Digital Access Index (DAI) ومؤشر جاهزية الشبكات Networked Readiness Index (NRI) ، كما تناول أيضا في النهاية المؤشر لعربي لمجتمع المعلومات وطرق تطبيقه .

وفي نهاية الندوة قام الدكتور / خالد حسين إبراهيم - كلية الآداب جامعة حلوان أيضا باستعراض ورقة علمية حول مجتمع المعلومات العربي : ماهيته وأشكال قياسه . وقد تناول

تناول الدكتور / فتحى عبد الهادي عدد من أساليب قياس الأداء مثل جمع الإحصاءات والاستبيانات والمقابلات والمشاهدات واليوميات والأسئلة المرجعية كذلك مناقشات المستفيدين والمعايير وفي النهاية قام بتقديم مجموعة من المقترحات حول ثقافة التقييم من حيث نشر ثقافة التقييم والنقد الذاتي ، وكذلك حول عملية إعداد المقيمين من حيث التقييم العلمي اللازم للقيام بعملية التقييم واستخدام مؤشرات الأداء المناسبة لبيئتهم المعلوماتية . ومقترحات أيضا حول إعداد الأدلة والمعايير وإجراء الدراسات الميدانية ومؤشرات الأداء .

كذلك قام الدكتور / محمد عبد الفتاح العشماوي أستاذ المحاسبة المساعد بكلية التجارة - جامعة المنوفية بتقديم ورقة بحثية حول قياس وتقييم أداء مراكز المعلومات ، حيث تناول فيها طبيعة قياس وتقييم الأداء ، وكذلك ضوابط قياس وتقييم الأداء ، حيث وجود نظام موضوعي ومعلن لقياس وتقييم الأداء ووجود نظام فعال للاتصال بين المستويات الإدارية ، وكذلك تفعيل نظام الشركة في تقييم الأداء وتوافر معايير التفضيل الملائمة والكافية وأيضا وجود هياكل حقيقية للبرامج والأنشطة والأعمال ، كما قام أيضا بعرض مجموعة من نماذج تقييم عناصر مراكز المعلومات .

وقد قام الأستاذ الدكتور / أسامة السيد أستاذ ورئيس قسم المكتبات والوثائق وتكنولوجيا المعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة بتقديم ورقة حول قياس الأداء في نظم ومراكز المعلومات ، حيث قام بعرض جوانب القياس من حيث الاستخدام والمستفيد والأداء والعمالة والتكلفة ، كذلك تعرض الدكتور / أسامة السيد إلى الإشكاليات التي تواجه قياس الأداء من حيث

تعريف مجتمع المعلومات والفرق بين المقياس والمعيار وشروط القياس وأيضاً عرض لاشكاليات التطبيق كما قدم أيضاً تصور مقترح لقياس مجتمع المعلومات من حيث البنية الأساسية للمعلومات والإسهام ومدى الإفادة .

وقد اختتمت أعمال الندوة بعد خمسة أيام من النقاشات والحوارات الفعالة بعدد من التوصيات كما يلي :

- 1- وضع استراتيجية لإدارة مراكز المعلومات العربية .
- 2- أهمية التنسيق والتكامل بين مراكز المعلومات العربية .
- 3- ضرورة تشخيص مشكلات مراكز ومنظومات المعلومات بطرق العلاج الفعال .
- 4- تحقيق تدريب متكامل للعاملين في مراكز المعلومات العربية .
- 5- الاتفاق على معايير قياسية لأداء مراكز المعلومات العربية .
- 6- دعم التحفيز والدافعية للعاملين في مراكز المعلومات .
- 7- إنشاء وحدات للتخطيط الاستراتيجي والجودة الشاملة في مراكز المعلومات العربية .