

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة  
كلية الآداب والحضارة الإسلامية / قسم التاريخ  
السنة الجامعية 2020/2019\_ السداسي الثاني  
سنة ثالثة علم المكتبات

**مقياس: تقييم أنظمة المعلومات**

المحور الأول : التقييم مدخل مفاهيمي (قدمت دروسه قبل العطلة)
الدرس الأول : التقييم مفاهيم أساسية
الدرس الثاني : التقييم في مجال المكتبات
الدرس الثالث : متطلبات ومراحل التقييم
المحور الثاني : تقنيات التقييم المطبقة في أنظمة المعلومات
الدرس الرابع : تقنيات التقييم الكلي
الدرس الخامس : تقنيات التقييم الجزئي
الدرس السادس : التقييم باستخدام المواصفات المعيارية
المحور الثالث : التوجهات الأساسية لتقييم أنظمة المعلومات
الدرس السابع : التقييم المصالح التقنية
الدرس الثامن : تقييم المكتبات
الدرس التاسع : تقييم رضا المستفيدين
الدرس العاشر : تقييم جودة الخدمات

الأساتذ المكلّف بالمقياس			
الإسم واللقب	الرتبة	الكلية	البريد الإلكتروني
عذراء بن شارف	أ.محاضر.ب	فرع علم المكتبات	bencharef.adra@gmail.com

الطلبة المعيّنين				
الكلية	القسم	المستوى	التخصص	السداسي
آداب والحضارة الإسلامية	التاريخ/ علم المكتبات	سنة ثالث ليسانس	علم المكتبات	الثاني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة  
كلية الآداب والحضارة الإسلامية / قسم التاريخ  
سنة ثالثة علم المكتبات  
السنة الجامعية 2020/2019\_ السداسي الثاني

## مقياس: تقييم أنظمة المعلومات

---

المحور الثاني : تقنيات التقييم المطبقة في أنظمة المعلومات

الدرس الرابع : تقنيات التقييم الكلي

أهداف الدرس :  
\_ التعرف على مفهوم التقييم الكلي وتقنياته  
\_ التحكم في تقنيات التقييم الكلي وتطبيقها بفاعلية في المؤسسات الوثائقية

تمهيد :

يعرف التقييم على الحكم على قيمة شئ ما وهو في المؤسسة أداة ضبط ورقابة وسيلة للتسيير والتخطيط ويكشف النقائص والعيوب الموجودة في النظام إما على مستوى كلي الذي سيسمح بالحكم الموضوعي على الأداء المنجز بالمقارنة مع الأهداف المسطرة أو على المستوى الجزئي الذي سيسهل اختيار التصويبات المناسبة لتحسين فعالية النظام . ولكن الوصول إلى هذه الغاية لا يتحقق إلا بعملية تقييم فعالة والتي تتطلب العديد من العناصر لكن أهمها الأداة القياس أو تقنية التقييم المستخدمة التي يجب أن تكون ملائمة للموضوع المقاس وتمكن بالفعل من إصدار أحكام موضوعية وكشف الخلل بدقة. وتختلف تقنيات المعتمد عليها في التقييم بالمؤسسة الوثائقية باختلاف نشاطها وكذلك باختلاف المجال الخاضع للتقييم ذاته وباختلاف مستواه ، فالتقنيات المستخدمة في التقييم على المستوى الكلي تختلف كلياً عن تلك التي تستخدم في التقييم الجزئي وهذا ما سنتعرف عليها أدناه :

## 1\_ تقنيات التقييم الكلي :<sup>1</sup>

يتعلق التقييم الكلي في غالب الأحيان بتقييم المؤسسة الوثائقية كوحدة واحدة أو ككيان على المستوى الدولي أو الجهوي أو على المستوى الوطني ولذلك غالباً ما يكون التقييم في هذه الحالة وفق معايير ومقاييس معينة محددة من قبل هيئات أو منظمات دولية " , IFLA ALESCO , ISO " ، بالإضافة إلى جهود بعض العلماء والمختصين والتي أثمرت نظرياتهم عن مؤشرات قياس أداء المؤسسة الوثائقية ومن تقنيات التقييم الكلي نذكر:

### 1\_1 تقنية ORR قدرة المؤسسة على توصيل الوثائق<sup>2</sup>

#### Capacité de livraison de documents de ORR

استخدمت هذه التقنية لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1960 من طرف الدكتور ORR لتقييم فعالية المكتبات الطبية الجامعية يعتمد هذا النهج على مبدأ أن الهدف الرئيسي للمكتبة هو توصيل الوثائق التي يطلبها المستفيدون في أسرع وقت ممكن، وبذلك يمكن أن تقيم المكتبة كلياً على أساس هذا المؤشر الذي يسعى إلى قياس نسبة الوثائق المطلوبة - أو الأكثر احتمالاً لطلبها - من قبل المستفيدين والوقت الذي تستغرقه المكتبة لتقديم كل وثيقة مطلوبة.

ولأجل ذلك أوجد Orr عينة احتمالية من 300 مرجع ببيوغرافي من المراجع المذكورة في الأعمال الحديثة ، كتبها مستفيدي المكتبات التي تم تقييمها. تمثل هذه العينة جميع المراجع التي استشهد بها المؤلفون فيما يتعلق بعمر الوثائق واللغة التي كُتبت بها وشكلها وما إلى ذلك.

بمجرد إنشاء بطاقة الاختبار ، يتم البحث عن كل مرجع في ملفات المكتبة ليتم تقييمها لتحديد ما إذا كان المستند المقابل موجوداً في المجموعة أم لا، إذا كان المستند موجوداً في المجموعة ، فيجب قياس سرعة تسليمه.

يتكون الاختبار في الواقع من الإجابة على السؤالين التاليين:

(1) ما هي نسبة الوثائق الموجودة في العينة المختارة التي تعد جزءاً من المجموعة؟ (هذا اختبار تغطية)

(2) ما هو الوقت المستغرق لاسترجاع الوثيقة من رصيد المكتبة ؟

الإجابة على السؤال الأول بسيطة ، إذ نحصل على نسبة وثائق العينة المناسبة لوجودها ضمن رصيد المكتبة بواسطة العلاقة (العينة / الرصيد)  $100 \times$  أما الإجابة على السؤال الثاني فهي معقدة و لقياس هذه الدرجة من التوافر ، أنشأ ORR سلسلة من خمس تصنيفات للسرعة (t) تقابل خمس سرعات محتملة لتسليم المستندات ، بناءً على مقياس أسي:

(1) t أقل من عشر دقائق

(2)  $100 \text{ mn} < t < 10 \text{ mn}$  أي أنها محصورة بين 10 و 100 دقيقة (أو ساعتين)

(3)  $1000 \text{ mn} < t < 100 \text{ mn}$  أي أنها محصورة بين ساعتين ويوم واحد

(4)  $10000 \text{ mn} < t < 1000 \text{ mn}$  أي ما بين يوم وأسبوع

(5) t أكثر من أسبوع

تقابل السرعة الأولى (أقل من 10 دقائق) الوثائق متاحة على الرفوف على الفور ، والسرعة الأخيرة (أكثر من أسبوع) ، لوثائق غير موجودة على الرفوف ما يتطلب على سبيل المثال إعاره بين المكتبات ، بينما متوسط القيم تتوافق مع المواقف المختلفة: الوثيقة متاحة ولكنها موجودة في مخزن بعيد عن بنك الإعارة، الوثيقة متاحة ولكن عليك الانتظار حتى يتم إرجاعه من قبل المستفيد الذي استعارها ( تخطى الوقت المحدد للإرجاع )، الوثيقة الموجودة في ورشة العمل المعالجات التقنية بغرض الترميم أو التصوير .... إلخ  
و من خلال دراسته توصل ORR إلى أن :

المكتبات محل الدراسة تحوي على 200 وثيقة من بين 300 وثيقة موجودة بالعينة

معدل التغطية في هذه الحالة هو  $0,66 = 200/300$

من بين 200 وثيقة التي تم الحصول عليها 150 وثيقة فقط تم الحصول عليها في أقل من 10 دقائق

معدل سرعة الحصول على الوثيقة هو  $0,75 = 150/200$

النسبة الإستنتاجية ( حاصل ضرب المعدلين ) هي:  $0,49 = 0,75 \times 0,66$  .

وهذا الناتج يمثل قدرة المكتبة على تسليم الوثائق أي احتمال أن يجد المستخدم الذي أتى إلى هذه المكتبة لطلب وثيقة معينة هذه الوثيقة ضمن مجموعتها عندما يحتاج إليه هو 49٪.

وتجدر الإشارة إلى هذه التقنية فيما بعد في جميع أنواع المؤسسات الوثائقية ولم تقتصر على المكتبات الطبية الجامعية فقط ، وبالرغم من أن هذا المؤشر يعكس قدرة المكتبة على توفير الوثائق التي يحتاجها المستفيدين عند طلبها وأنه يتميز بسهولة التطبيق نسبياً إلا أنه وجهت له العديد من الانتقادات تمحورت في أنه:

لم يهتم بالاستعمالات الأخرى للرصيد الوثائقي بالمؤسسة ، كالإطلاع على الرصيد غير المستعمل أو التعامل المباشر مع القارئ دون البحث عن الكتاب وهذا هو مصدر الضعف الرئيسي لهذا الاختبار.

لا يسمح بقياس إخفاقات التحصيل وحساب نسبة النجاحات / الفشل في تسليم الوثائق المطلوبة من قبل المستفيدين خلال الفترة المحددة.

بالإضافة إلى النقائص المسجلة على هذه التقنية كأداة للتقييم الكلي فهي أيضا لا تسمح بالتقييم الجزئي وبالتالي لا تسمح بتحديد النقائص وإيجاد الحلول المناسبة لتجاوز النقائص.

أما أهم إنتقاد وجه لـ ORR كان من قبل Buckland و Lancaster وغيرهم بخصوص بناءه مجموعة من الاختبارات على أساس المراجع التي ذكرها مستخدمو المكتبات التي أرادوا تقييمها ، مما جعل عينة غير صالحة من المحتمل أن تأتي هذه المراجع بشكل رئيسي من الوثائق التي تمت استشارتها في المكتبات المعنية.

### 2-1 تقنية MORISS HAMBURG عرض الوثائق<sup>3</sup>

#### Exposition aux documents de Hamburg

طور HAMBURG وفريقه في 1974 مؤشراً سهل الحساب للغاية ، يسمى "التعرض للوثائق" اعتمد هذا المؤشر على أن الهدف الأساسي للمكتبة يتمثل في تحسين تعرض المستفيدين للمعلومات الواردة في المواد الوثائقية ، لهذا فإن مقياس الأداء الأكثر ملائمة ، وفقاً لهامبورغ ، هو معدل تعرض القراء الفعال للمعلومات الموجودة داخل وثائق المكتبة. تعتبر هذه التقنية بمثابة تقنية لتقييم نشاط المؤسسة الوثائقية على أسس صحيحة وذلك لأنها تعتبر القارئ العنصر الأساسي في جميع حالات العرض سواء كان هذا العرض مباشر كان أو غير مباشر

حيث يتم تسجيل وحدة العرض المباشر في كل مرة يطلع القارئ فيها على وثيقة معينة أو يحصل فيها على إعارة خارجية لها سواء كانت هذه الوثيقة متوفرة برصيد المؤسسة الوثائقية أو تحصل عليها بواسطة الإعارة والتبادل مابين المكتبات.

يتم احتساب وحدة العرض غير المباشر في كل مرة يتحصل فيها المستفيد على المعلومات أو وثيقة من خلال إجابة موظفو المكتبة على سؤال يطرحه القراء، أو من خلال الأنظمة المتطورة المستخدمة في معالجة وتوزيع المعلومات عبر قواعد وبنوك المعلومات. هتان الوجدتان ( وحدة العرض المباشر وغير المباشر ) تشكلان وحدتان تسمحان بالتعرف على العدد الإجمالي لعمليات العرض المسجلة خلال فترة زمنية معينة بمعنى إحصاء عدد القراء الذين عرضوا على الوثائق .

وفي هذا الإطار يرى HAMBURG بأن وحدة العرض تقدر بالزمن أي تقاس بالساعات فبعد أن نحصل على العدد الإجمالي للعروض المسجلة وعدد الساعات التي تعرض فيها القراء على الوثائق نقارن العدد الإجمالي لساعات العرض مع عدد القراء وذلك بهدف حساب زمن العرض المخصص للقارئ الواحد .

يمكن أن نضيف وحدة قياس أخرى ، وهي أن نعتمد على الميزانية إذا أردنا قياس العرض مقارنة مع التكلفة أي التعبير عن عرض القراء على الوثائق بالوحدة النقدية التي يتم إنفاقها وذلك بمقارنة الميزانية المخصصة للمؤسسة على مجموع القراء الذين عرضوا على الوثائق.

ويجب تصميم جميع أنشطة المكتبة ، وفقاً لهامبورغ ، وفقاً لأقصى قدر من تعرض المستفيدين للوثائق : ساعات العمل أو أوقات فتح المكتبة ، حجم الرصيد الوثائقي ، عدد النسخ لكل عنوان ، إمكانية الوصول إلى المجموعة ، مدة الإعارة ، ترتيب الوثائق على الرفوف ، إمكانية الوصول إلى الوثائق أي النظام المتبع في المكتبة ، المساعدة المقدمة للقراء ، إلخ والنسب المستخرجة المتوصل إليها هي التي تحدد لنا النشاط الذي يتطلب إعادة النظر فيه من بين النشاطات السابقة.

ورغم ذلك فتقنية HAMBURG تولى أهمية للتقييم الكلي. ولذلك فهي لا تسمح بالحصول على مؤشرات دقيقة لأنشطة معينة وتحدد أسباب الفشل ، ولا يمكن أن تكون بمثابة أداة تشخيصية لدراسة المشاكل الحالية التي تؤثر على معدل استخدام المكتبة وتحسين أدائها.

**في الأخير يمكننا القول أنه وبالرغم من سلبياته ، لا يزال نموذج هامبورغ له مميزاته ،** ومن أهمها تعيين هدف صالح للمكتبة والذي يسهل قياسه بسهولة: تعرض المستخدمين إلى عالم الموارد الوثائقية.

يشير تعبير "التعرض للوثائق" أيضاً إلى موقف ديناميكي ، على أي حال أكثر بكثير مما يقترحه مفهوم إمكانية الوصول. عندما نحدد أهداف المكتبة من حيث تعظيم إمكانية الوصول إلى المواد الوثائقية ، فإننا نؤكد لها ، ثم تكتفي المكتبة بإتاحة المواد، مع زيادة التعرض إلى أقصى حد إلى الوثائق هو هدف يؤكد على المستخدم.

**وعلى كل يمكننا القول بأن "إمكانية الوصول والتعرض على الوثائق " هما وجهان** لعملة واحدة. فالمكتبة هي في نهاية المطاف واجهة بين مجتمع المستخدمين وعالم المواد الوثائقية. هدف المكتبة هو زيادة تعرض المستخدمين لهذه الموارد من خلال تحسين إمكانية الوصول إليها.

---

#### المراجع :

<sup>1</sup> Abid, Abdelaziz. « Techniques d'évaluation des ressources documentaires des bibliothèques universitaires ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1983, n° 1, p. 5-25. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1983-01-0005-001>>.

<sup>2</sup> Orr (K.H.) et al. - Development of methodologic tools for planning and managing library services. II : Measuring a library's capacity for providing documents. In : *Bulletin of the medical library association*, vol. 56, n° 3, juil. 1968, p. 241-267. Disponible en ligne <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC200703/pdf/mlab00168-0023.pdf>>.

<sup>3</sup> Voir Hamburg ,Morris et al. *Library planning and decision-making systems*. Cambridge, MA : MIT press, 1974.p274