

**التقييم من خلال المؤشرات:
أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية.**

أ.طالب زوقار سميرة

ا.د. عبد الإله عبد القادر

قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية

جامعة وهران 1 أحمد بن بلة

tsamira20032003@yahoo.fr

الملخص:

ظهر التقييم كوسيلة لمراقبة البرامج و السياسات العمومية في الدول المتقدمة و على رأسها الولايات المتحدة الأمريكية، و قد برزت فعاليتها أكثر فأكثر من خلال تحليل نتائج العملية التقييمية، و بناء على ضوء هذا التحليل؛ الإستراتيجية الملائمة و اتخاذ القرارات التصحيحية الآنية و القرارات المستقبلية المناسبة، و نظرا للأهمية التي اكتسبها التقييم فقد تم إدراجه في المؤسسات الخدماتية و على رأسها المكتبات بكافة أنواعها، و قد تم من اجل ذلك وضع و تطوير وسائل و تقنيات تخضع لخصوصية كل نوع من المكتبات و على رأسها المكتبات الجامعية، و أدت هذه الجهود أخيرا إلى ظهور معايير دولية تضم مجموعة كبيرة من المؤشرات الموحدة و التي يمكن استخدامها في تقييم الخدمات المكتبية في كل أنحاء العالم.

الكلمات المفتاحية: التقييم، المؤشرات التقييمية، المعايير الدولية للتقييم، المكتبات الجزائرية.

Résumé

La complexité accrue des bibliothèques conduit à développer des outils de gestion évaluatives et prévisionnels sophistiqués, autrefois réservé au monde de la politique et au monde de l'entreprise, les normes internationales fondées sur des indicateurs statistiques et des indicateurs de performances font leur entrée dans les services documentaires de tous les types de bibliothèques, universitaires, scolaires, publiques, nationales..... : gestion des collections matérielles et numériques, utilisation et amélioration des compétences,

optimisation des couts..... tous ces domaines peuvent recevoir l'appoint d'instrument de pilotage. Les normes internationales comprennent une large gamme d'indicateurs standardisés qui peuvent être utilisés pour évaluer les services documentaires de chaque type de bibliothèque dans le monde entier.

Mots clés : évaluation, indicateurs d'évaluation, normes internationales d'évaluation, bibliothèques algériennes

مقدمة

مر على المكتبات زمن لم يكن هناك ما يدعو إلى التذكير بالدور الذي تلعبه في حياة الفرد و المجتمع لبروز هذا الأخير بروزا جليا، ولهذا لم يكن هناك ما يستدعي اللجوء إلى تحديد و بالتفصيل الخدمات و الإحصائيات الناجمة عن ممارساتها، ولكنها أي المكتبات تحولت عبر الزمن إلى "شيء غريب" يستدعي دائما التذكير بالأدوار و المهام التي وجدت من أجلها خاصة مع ظهور و تطور تكنولوجيا المعلومات و على وجه الخصوص الانترنت و ما صاحبها من تغير في سلوك المستهلك أو المستفيد، الذي أصبح أكثر وعياً وثقافة في استهلاكه، وذا قدرة أكبر على انتقاء الخدمة الأفضل.

لذلك يمكن القول بأن الضغوطات لتوفير خدمات ذات فعالية وجودة عالية وبتكاليف منخفضة دفعت الهيئات الحكومية لاتخاذ مدخل استراتيجي لوضع الأهداف، وتوزيع الموارد، وذلك عن طريق تقييم البيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر على المؤسسة في تحقيق أو عدم تحقيق أهدافها. ولقد كانت الدول المتقدمة سباقة في بحثها عن الأساليب التقييمية الكفيلة بتحسين كفاءة وفاعلية منظماتها، وفي تطبيقها للنماذج والمبادئ التي يطرحها المنظرون والمهتمون في الجوانب الإدارية سعياً وراء تحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة.

في معظم دول العالم أصبحت المعلومات تنتج وتنظم وتخزن وتبث من خلال أنشطة وخدمات المؤسسات الثقافية التي انتشرت في كافة القطاعات العامة والخاصة. وأصبحت المؤسسات باختلاف أنواعها سواء اقتصادية كانت، تعليمية أو ثقافية تتسابق لإنشاء وتطوير مكتبات ومراكز توثيق و مراكز أرشيف مما أدى إلى ارتفاع عددها في الآونة الأخيرة.

و المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المكتبات الأخرى باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وعلى أساس أنها تقدم خدماتها للجامعيين من باحثين ودارسين، وهم خلاصة المجتمع والعقل المفكر للأمة، وتبرز أهمية المكتبة الجامعية من خلال مساهمتها الفعالة في مجالات الدراسة والبحث. ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على مدى توفير الجامعة في اقتناء مكتبة علمية متطورة ومنظمة بطريقة صحيحة تيسر الاستفادة من مجموعاتها، وتشهد الجامعات الجزائرية اليوم تحديات كثيرة ومتنوعة تتمثل أبرزها في شح الموارد المتاحة، وتزايد

الحاجات المجتمعية، العلمية والثقافية ، وتنوع طرق وأساليب الوصول إليها، والتطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات، وما يتطلب ذلك من تحديد للأولويات وتوزيع فاعل لما هو متاح من الموارد البشرية و المادية.. لذلك يمكن القول بأن الضغوطات لتوفير خدمات ذات جودة عالية وبتكاليف معقولة تدفع بالجامعات الجزائرية لاتخاذ مدخل استراتيجي لوضع الأهداف، وتوزيع الموارد باختلاف أشكالها، عن طريق تقييم مؤسساتها. و يبرز من خلال هذه الإشكالية عدة تساؤلات يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- ما هي أهم الوسائل والمعايير التقييمية المتعلقة بالمكتبات الجامعية؟
- ماهي أهم التطبيقات التقييمية التي جرت في المكتبات الجامعية؟
- ماهي أهم التطبيقات التقييمية التي جرت في المكتبات الجامعية الجزائرية؟

1- مفهوم التقييم

تعتبر عملية التقييم من الأدوات الضرورية للتسيير في المؤسسات بشتى أنواعها و تخصصاتها؛ و من بين هذه المؤسسات نجد أنظمة المعلومات سواء كانت متاحف، دور أرشيف، مراكز معلومات أو مكتبات، وتسعى المؤسسات الثقافية من خلال تطبيق مبادئ البحث التقييمي إلى تحقيق أهداف المنظمة واحتياجاتها الإستراتيجية، بل ويهدف التقييم أساسا إلى البحث عن السبل الصحيحة لإرضاء المستفيد، ويمثل هذا حافزا أساسيا وقوة دفع رئيسية نحو التطبيق الصحيح لها. وقد تعرض هذا المصطلح لعدة تعاريف اتصف البعض منها بالشمولية :

1.1- يعرفه القاموس الموسوعي للمعلومات و التوثيق على انه: "القياس النوعي للفعالية، أو الأثر الذي تتركه وحدة وثائقية، أو رضا المستعمل، أو كفاءة العمال، فيمكن للتقييم أن يطبق أو أن يستخدم لقياس نقاط مختلفة في عملية التسيير المؤسسي كما يمكن أن تطبق طرق مختلفة، ولكن في النهاية فالطريقة المستعملة تخضع للهدف من عملية التقييم"(1).

2.1- تعريف القاموس الموسوعي للكتاب:

"de l'ancien français value, valeur, prix, d'abord au sens général, toujours en usage de détermination de la valeur de quelque chose. Ang. Evaluation, assessment. Administration publique, gestion des entreprises, comparaison des résultats atteints et les objectifs préalablement fixés pour une action mené (souvent à l'initiative d'une administration ou d'un service public au sein d'un groupe, d'une collectivité, d'une population »(2).

من خلال هذين التعريفين يمكن أن نستنتج بان التقييم هو بحث يمكن أن يمس أي جانب من جوانب الخدمات المكتبية شرط أن تكون الطريقة المستعملة تخدم عملية التقييم، كما يمر هذا البحث بمجموعة من المراحل تتمثل في تحديد الإشكالية أو الظاهرة، تحديد الفرضيات و الأهداف، جمع المعطيات و المعلومات، تحليلها و من ثم استخلاص النتائج.

3.1- تعريف Monnier E.(3)

"التقييم هو الحكم على قيمة فعل، حكم على قيمة، ينطلق من مقاييس تقييمية خاصة بالرجوع إلى مواقف معينة انطلاقاً من معلومات جمعت فقط لهذا الغرض"(4).

أثار هذا التعريف نقطتين أساسيتين؛ أولهما جمع معلومات خاصة او مميزة تسمح وتمكن من القيام بعملية التقييم، أما النقطة الثانية وهي مهمة جداً لأنها تعتبر لب التقييم فهي وجود مرجعية تعتمد عليها أثناء عملية التقييم.

في نفس السياق، نجد(5) Joint-Lambert C. من الذين اهتموا بتقييم جوانب معينة من مجالات الحياة ونذكر منهم ما يلي:

« Il s'agit d'une appréciation sur l'efficacité d'un programme, d'une politique ou d'une action, elle fait suite à la recherche scientifiquement exigeante, à leur effets réels au regard de leur objectifs affichées ou implicites et au regard de moyens mis en œuvre (6) ».

هو تقدير لفعالية برنامج، سياسة أو نشاط، مقارنة بالأهداف، سواء كانت هذه الأهداف ضمنية أو مصرح بها، مقارنة بالموارد المخصصة لذلك. يتطرق هذا التعريف إلى محورين من محاور التقييم أولهما تقييم الفعالية « Evaluation de l'efficacité » ، و الذي تعرض له الباحث (7) « Herve Corvellec » وربطه بدرجة تحقيق الأهداف وهو يمر بثلاثة مراحل أساسية:

■ تحديد الأهداف: وهي الأهداف المسطرة من طرف المنظمة، سواء كانت هذه الأهداف طويلة، متوسطة، أو قصيرة المدى.

■ جمع المعطيات: تتمثل هذه المرحلة في جمع كل المعلومات والمعطيات اللازمة.

■ تحليل المعطيات: تحليل المعطيات، مقارنتها بالهدف المسطرة، واستخلاص النتائج.

كما أشار و تطرق الباحث أيضا إلى نوع آخر من التقييم وهو تقييم المردودية أو تقييم الكفاية " Evaluation de l'efficience " وهي تتمثل في درجة أو مدى استغلال و استثمار الموارد و المصادر من اجل تحقيق الأهداف.

و لم تتوقف البحوث و المفاهيم عند هذا الحد، ولكن تطورت من خلال التجارب المعاشة، و ما يفرضه الواقع من مستجدات و متغيرات، خاصة بعد تطور التكنولوجيا و إدراجها في مهام و نشاطات و منتجات و خدمات المنظمات و المؤسسات باختلاف أنواعها و من بينها المكتبات، و تطور استخدام الشبكة العنكبوتية، و ما نتج عن ذلك من تحول في كينونة و هيكلية و منتجات هذه الأخيرة باختلاف أنواعها، فانتقل الحديث إلى ما يسمى بتقييم الأداء.

4-1 - تعريف تقييم الأداء:

يستخدم هذا المصطلح بصورة واضحة و قوية في مجال المعلومات و المكتبات، ولكن هذا لا ينفي برونه في المجال الاقتصادي أولا و هو يعرف كما يلي:

"تقويم الأداء قياس أداء أنشطة الوحدة الاقتصادية مجتمعة، بالاستناد على النتائج التي حققتها في نهاية الفترة المحاسبية التي عادة ما تكون نسبة تقويمه واحدة، بالإضافة إلى معرفة الأسباب التي أدت

إلى النتائج أعلاه، واقتراح الحلول اللازمة للتغلب على تلك أسباب النتائج السلبية بهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل.(8)

"كما ينظر إلى تقويم الأداء كونه جميع العمليات و الدراسات التي ترمي لتحديد مستوى العلاقة بين الموارد المتاحة مع كفاءة استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترات زمنية متتالية أو فترة زمنية محددة عن طريق إجراء المقارنات بين المستهدف و المتحقق من الأهداف بالاستناد إلى مقاييس معايير معينة.(9)"

أما التعريف الثالث فيرى: "بأنه نشاط المشروع بهدف قياس النتائج المتحققة و مقارنتها بالأهداف المرسومة بغية الوقوف على الانحرافات وتشخيص مسبباتها مع اتخاذ الخطوات الكفيلة لتصحيح تلك الانحرافات و غالبا ما تكون المقارنة بين ما هو متحقق و ما هو مستهدف في نهاية فترة زمنية، سنة على الغالب(10)."

أما في مجال علم المعلومات و المكتبات لقد تطرق العديد من الباحثين لتعريف(11) "تقييم الأداء" *Evaluation de la Performance* في المكتبات، و قد أثمرت هذه الجهود بتعريف المنظمة الدولية للتقريب "ايزو"، و الذي جمع بين التعاريف السابقة و أضاف عليها من اجل تحديد مفهوم معين لهذا المصطلح وذلك من خلال التعريف التالي: "تقييم الأداء هو قياس فعالية، مردودية أو كفاية، وملاءمة مصلح معينة." وبالتالي فهو يتحدث عن قياس ثلاثة محاور أساسية قد تم التطرق إليها من طرف الكثير من الباحثين؛ فبالإضافة إلى العنصرين السابقين و هما تقييم الفعالية و تقييم الكفاية فقد تم وضع عنصرا ثالثا ألا و هو تقييم الملاءمة « *Evaluation de la Pertinence* » و التي تعرف على "أنها درجة الفروق بين الأهداف المسطرة و الوسائل و الموارد الموفرة".

و بالتالي فان تقييم أو تقويم الأداء في المجال الاقتصادي يقتصر على أمرين اثنين أولهما أن تقييم الأداء يتم في فترات زمنية محددة و في اغلب الأحيان يتم في نهاية الأنشطة و الخدمات، و هي تعتمد على مقارنة النتائج المحققة فعليا على ارض الواقع مع الأهداف التي تم وضعها في البداية ؛ من اجل تحديد و تبيان الانحرافات التي تسببت في عدم بلوغ هذه الأهداف أو التحقيق النسبي لها بغية اقتراح الحلول للتغلب على الوضع الراهن و الوصول إلى أداء جيد في المستقبل ، كما تؤكد هذه التعاريف أن تقييم الأداء يعتمد على دراسة الموارد المتاحة و سبل استغلالها و استثمارها من اجل تحقيق الأهداف المسطرة مسبقا استنادا على معايير و مقاييس محددة. أما بالنسبة للتقييم في مجال المكتبات فقد تم التطرق إلى كل هذه العناصر مع إضافة عنصر آخر و هو تقييم الملاءمة.

2- أهداف التقييم

تتلخص أغراض و أهداف التقييم في المكتبات من خلال التعاريف التي تم التطرق إليها في النقاط التالية:

- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية و معرفة مدى تحقيقها للأهداف العامة و التفصيلية.

- التعرف على الإمكانيات المالية، المادية و البشرية التي تقدم الخدمة المكتبية لتحقيق مدى كفايتها بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.
- حصرًا لتجهيزات المكتبية و المجموعات الوثائقية و الميزانية المتوفرة.
- تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف في مختلف المصالح و الخدمات المكتبية.
- تعديل و تحسين السياسة المتبعة في تسيير المؤسسة الوثائقية وهذا عن طريق استغلال النتائج المتحصل عليها. - وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم و رفع مستوى الخدمة المقدمة.

3-تصنيف طرق و تقنيات التقييم

عرفت المكتبات عدة تقنيات و مؤشرات كمية و نوعية لتقييم خدماتها التي مست كل أوجه الخدمة المكتبية. و قد حاول الأستاذ "عبد العزيز عبيد" من جامعة الرباط حصر هذه التقنيات في خمس مجموعات (12) وهي:

- 1- التقييم بالمعايير
- 2- التقييم بالإحصاء و المؤشرات
- 3- التقييم الكمي: موضوعي و ذاتي
- 4- التقييم " تكاليف - فعالية"
- 5- التقييم الآلي

1- التقييم بالمعايير: و المتمثلة في المعايير المنجزة من طرف منظمات دولية للتقنيين، و تتمثل في مبادئ و توصيات و هي تنقسم إلى معايير كمية، فنجد مثلا في ألمانيا تقريرا أعد في 1964 يحدد الرصيد الوثائقي للمكتبات الجديد، 5000 عنوان للدوريات بالإضافة إلى الكتب المرجعية و حوليات و إلى معايير نوعية و التي هي عبارة عن مبادئ أو أهداف حيث نجد فيها مؤشرات خاصة بالتسيير و الهيكلة.

2- التقييم بالإحصاء و المؤشرات التقييمية: إن الموارد المادية للمكتبات هي عبارة عن أشياء ملموسة يمكن ملاحظتها و حسابها ، إن هذه الإحصائيات لا غنى عنها و هي تحسب من خلال جرد إمكانيات المكتبة المادية التي تستخدم لإرضاء المستعمل، إما المؤشرات فنذكر منها مؤشر هامبورغ العرض الوثائق و هو يعتمد على حساب وحدات العرض المباشرة و الغير مباشرة. كما نجد أيضا تقنية أور و التي يقوم من خلالها بحساب مؤشر "القدرة على إيصال الوثيقة" اعتمادا على تحديد 5 سرعات أدناها أقل من 10 دقائق و أقصاها أكثر من أسبوع مع تحديد الحالات التي تقتزن مع كل سرعة. و أيضا من خلال حساب نسبة التغطية و نسبة التوفر. كما نجد أيضا مؤشر مورس المسمى "بدوران الوثيقة" والذي يهدف إلى تحديد نسبة دوران الوثيقة للسنة المقبلة من خلال دورانها السنة الجارية فهو يدرس كل الحالات التي تعيشها الوثيقة من الشهرة أو الشعبية إلى التراجع في الاستعمال إلى عودة الاستعمال أو عدم الاستعمال.

و الملاحظ أن التطور و التحول في تسيير المؤسسات العامة وخاصة منها المكتبات اثر في اتجاه التقييم خاصة مع ظهورا لتكنولوجية الحديثة التي أدت بدورها إلى تنوع الخدمات المقدمة للمستعملين و ذلك

بتطور أنظمة تخزين واسترجاع المعلومات عن بعد، فهذه التكنولوجيات غيرت تغييرا جذريا في وظائف المكتبة، في مواردها المادية و المالية و البشرية و بالتالي لا بد على المكتبي ان يلعب دور الوسيط بين المستعمل و عالم المعلومات.

3- التقييم النوعي: وهو ينقسم إلى نوعين:

ا- الاقتراب الذاتي: وذلك بدراسة انطباع العمال حوت رصيد المكتبة من خلال المناقشات و هي تتم إما من خلال تحقيقات موجهة مباشرة إلى المستعملين أو من خلال تقييم خارجي من طرف أخصائيين خارجيين.

ب- الاقتراب الموضوعي: وهو يعتمد أساسا على الدراسة الببليومترية(13).

4- الكلفة/الفعالية(14): ويسمح هذا المؤشر بتسيير الميزانية، و تحديد سعر الخدمات و تمكن هذه الطريقة من إقامة دراسة مالية لوضع نظام إعلامي و كيفية توظيفه فهي مثل لوحة القيادة التي تسهل دراسة مختلف الأسعار و التكاليف التي تدخل في تسيير المكتبة.

5- التقييم الآلي(15): يقول " رولان دو كاس" بفضل التطور التكنولوجي يمكن الاعتماد على برمجيات لتحديد وضعية المكتبات و كوسيلة للمساعدة في اتخاذ القرارات.

4- توجهات التقييم

-هناك أربعة مقاربات (16) للتقييم في المكتبات وهي:

-المقاربة الأولى موجهة للأهداف وهي تتطلب :

✓ -معرفة دقيقة للأهداف العامة و التفصيلية المسطرة من طرف المؤسسة.

✓ - جمع المعطيات اللازمة و مقارنة النتائج المتوصل إليها مع الأهداف.

-المقاربة الثانية موجهة للتسيير وهي تتطلب :

✓ - جمع المعطيات اللازمة و تقديمها للمسيرين من اجل اخذ القرارات المناسبة للتسيير الحسن للمؤسسة.

✓ - من الأفضل أن يكون التقييم خارجيا حتى يتميز بالموضوعية.

✓ - تعتمد أيضا هذه المقاربة على مبدأ المقارنة مع مؤسسة أخرى من نفس الطبيعة و لكن أكثر فعالية بهدف تحسين الخدمة المقدمة.

-المقاربة الثالثة موجهة للخبراء :

✓ - تعتمد هذه المقاربة على الاستعانة بخبراء متخصصين لتحديد فعالية المؤسسة.

✓ -استخدام المعايير الدولية المنتجة من خلال الممارسات المهنية.

✓ - تعود مهمة تحديد احتياجات المؤسسة و مواردها لمسيرها.

-المقاربة الرابعة موجهة للمشاركة :

✓ - مشاركة صاحبي القرار في تحديد القيم، و المقاييس، و الاحتياجات، و المعطيات.

✓ - تستلزم هذه المقاربة عملا مشتركا ما بين المقيم أو المقيمين و ما بين مسيري المكتبات.

✓ - مشاركة المستعمل في تحديد فعالية المكتبة باعتباره طرفا مهما في الخدمة المكتبية.

كما هو ملاحظ فان منظمة IFLA قد حددت أربع توجهات يمكن من خلالها الاقتراب أو التعامل مع عملية التقييم، و ما يمكن ملاحظته أيضا هو انه يمكن استخدام و الجمع بين هذه المقاربات في نفس الوقت فيمكن الاعتماد على خبراء خارجيين من اجل التقييم من خلال الأهداف أو بمعنى آخر من اجل قياس درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المكتبة؛ وهذا يعني أن استعمال أو استخدام مقارنة لا ينفي ولا يلغي استخدام مقارنة أخرى شرط أن يكون هناك تكامل بين المقاربات و أن تخدم كل منها الهدف من العملية التقييمية بطريقة علمية.

5- أهم الأعمال التقييمية في المكتبات الأجنبية(17).

- التقييم ليس بموضوع جديد لمتخصصي المكتبات و المعلومات، حيث أن الولايات المتحدة الأمريكية قامت بتقييم فعالية المكتبات منذ الستينات من خلال المؤشرات التي أعدها بعض رواد التجربة أمثال مورس و سراسيفيتش.

- في الثمانينات بدا الاهتمام الفعلي بعملية التقييم، حيث اجمع المفكرون على وضع كتاب تطبيقي يلم بطرق عمل المؤشرات لاستعمالها في تقييم المكتبات.

- في 1982 نشرت جمعية المكتبيين الأمريكيين في إطار " مشروع تطوير المكتبات العمومية " كتاب موجز حول قياس نتائج المكتبات العمومية و تهدف إلى تحديد الاحتياجات و الخدمات التي يجب أن تلبها المكتبة.

- في 1989 نشرت اليونسكو مشروع على شكل كتاب موجز مخصص " لقياس فعالية المكتبات العمومية " باللغتين الانجليزية و الفرنسية.

- في 1990 نشرت اللجنة المتخصصة في مقاييس الفعالية لجمعية المكتبات الجامعية و البحث و المتفرعة من جمعية المكتبيين الأمريكيين " الاقتراب التطبيقي لقياس نتائج المكتبات الجامعية ".

- في 1996 دعا فرع المكتبيين الجامعيين التابع للفدرالية الدولية لجمعية المكتبيين لقياس النوع، فنشر كتاب عالمي موجز لقياس فعالية المكتبات الجامعية.

- في 1997 تم إعداد ونشر في إطار برنامج المكتبات الالكترونية تقرير يفحص إمكانية قياس فعالية الأجهزة و الخدمات الالكترونية، و ذلك من طرف مركز البحث لإدارة المعلومات و المكتبات.

- في 1998 قامت اللجنة الفرنسية لتطوير مكتبات الاتحاد الأوروبي بإعداد مشروع يدعى *CAMILE (18): Action Concertée sur l'Information de Gestion des Bibliothèques en*

Europe و ذلك من اجل إعداد و تطوير أربعة مشاريع للأنظمة المساعدة في اتخاذ القرارات.

- في 1999 تم تطوير مشروع *equinox (19)* و هو يعتمد على تقييم المكتبات الهجينة.

- في 2000 بالتعاون بين معهد المتحف و الخدمات المكتبية و بعض المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية تم إعداد إحصائيات لقياس الفعالية و هو يهتم بقياس نتائج الخدمات الالكترونية.

- ما بين 2000 و 2001 انصب الاهتمام على تطوير الإحصائيات و قياس الفعالية لوصف المعلومات الالكترونية و مصادرها لمكتبات البحث الأمريكية. كما يظهر من العنوان تهتم هذه المبادرة بقياس مدى استعمال المصادر و المصالح الالكترونية في مكتبات البحث بالجامعات الأمريكية.

لم يكن تسليط الضوء على أهم التجارب التي تم خوضها في مجال المكتبات و المعلومات من اجل حصرها مع الإشارة إلى ان هذا الأمر شبه مستحيل لأنها أعمال متعددة و متشعبة لابد من تصنيفها بعد إحصائها و وصفها، ولكن الهدف من عرض هذه الأعمال و المحاولات هو إبراز الأهمية التي أوليت لعملية تقييم مختلف المكتبات و تطور المراحل التي عاشها التقييم في مجال المعلومات.

في السنوات الموالية انصب الاهتمام بوضع و تطوير المعايير الدولية المعدة لتقييم المكتبات، فنجد مثلا نسحا متتالية لمعيار ايزو 11620 ، و معيار ايزو 2789 كما تم انجاز أيضا معيار لقياس الخدمات الالكترونية ايزو 20983 و معيار آخر حول لتقييم المكتبات المركزية ايزو و معيار لتقييم المكتبات الوطنية ايزو 28118 و معيار آخر حول شروط الجودة و الإحصائيات القاعدية لبنايات المكتبات ايزو 11219.

6- المعايير الدولية لتقييم المكتبات

- نظرا للرهانات الجديدة الناتجة عن استعمال و استغلال الوثيقة الالكترونية وخاصة بعد التحولات الهيكلية و المهنية و الاصطلاحية التي عرفت المكتبات بعد اجتياح التكنولوجيا الساحة المعلوماتية فقد تم تعديل اللجنة « CG46 » التابعة للجمعية الفرنسية للتقنين « AFNOR » و ذلك للانتقال إلى وضع معايير تمس كل قطاعات المعلومة و الوثيقة أيا كان شكلها، فتم تحديد اللجنة الفرعية « CN8 » و التي تقوم بوضع و متابعة المعايير المتعلقة « بإحصائيات المكتبات » و « بتقييم فعالية المكتبات بواسطة المؤشرات » حيث نذكر:

❖ معيار " ايزو 2789 إحصائيات المكتبات " (20): جاء هذا المعيار أولا لجمع جهود و أعمال المكتبات على المستوى العالمي في مجال الإحصائيات و التي شيئا فشيئا شكلت قاعدة أساسية لقياس الأهداف و النشاطات تحت إشراف من المنظمة الدولية للتقنين " ايزو " و المنظمة العالمية للتربية و الثقافة و التعليم " اليونسكو "، فنشر الإحصائيات الدولية لكل بلد و لمختلف أنواع المكتبات بدا منذ سنة 1950 الأمر الذي شجع على تنظيم و توحيد عملية " جمع المعطيات ".

تمثلت هذه الإحصائيات والتي جاءت في توصيات "اليونسكو" سنة 1970 عموما في حجم السلاسل، حجم الاقتناءات، عدد المسجلين، عدد الاعارات، و المصاريف أو التكاليف الروتينية، و عدد الموظفين. واصلت منظمة "ايزو" هذه الأعمال من خلال اللجنة المخصصة لذلك "إحصائيات المكتبات و تقييم الأداء"، فكانت توصيات اليونسكو الانطلاقة الأولى لصدور معيار ايزو 2789 "الإحصائيات الدولية للمكتبات" سنة 1972، تتوالى إصدارات النسخ الجديدة بعد مراجعتها كل خمس سنوات وذلك من اجل تكييفها مع المستجدات و المتغيرات التي تعيشها المكتبات، و يعتبر هذا المعيار دعامة مهمة و أساسية لجمع الإحصائيات، فهي توضح و تقترح على مجتمع المكتبات توصيات حول استعمال و مزايا و حدود استعمال الإحصائيات، و كيفية تقديمها، و ذلك من اجل أن تصبح عملية تجميع المؤشرات العامة للمكتبات متجانسة تسمح بالمقارنة لذا لابد من التعريف بها.

❖ معيار "ايزو" 1162 مؤشرات الأداء للمكتبات العمومية" (21): صدرت أول نسخة من هذا المعيار سنة 1998 و تتم مراجعتها كل خمس سنوات و قد تم نشر النسخة الرابعة منه سنة 2014، تعرض هذا المعيار في بداياته لعدة دراسات و حاز على اهتمام الكثير من الباحثين لأنه ضم مؤشرات لقياس أداء المكتبات؛ حيث تكون من جدولين الأول يحتوي في الخانة الأولى على الفئات الرئيسية و الفرعية المقاسة، في الخانة الثانية اسم المؤشر و في الخانة الأخيرة نجد رمز المؤشر، أما الجدول الثاني فيحتوي على خانتين: الأولى لرمز المؤشر أما الثانية فحدد فيها الهدف من كل مؤشر بالإضافة إلى مجال التطبيق، ضم المعيار أيضا طريقة حساب كل مؤشر، تعريف المؤشرات كما تم تحديد خصائص المؤشرات. كما تعرض هذا المعيار أيضا لمجموعة من الانتقادات أهمها انه لم يأخذ بعين الاعتبار خصائص المكتبات المركزية، وانه لم يتم إدراج مؤشرات لقياس المصالح و الخدمات الالكترونية، ولكن مع تدارك هذه النقائص تم إيقاف معيار "ايزو 20983" الصادر في 2003 و الذي ضم مؤشرات لقياس الخدمات و المصالح الالكترونية.

❖ معيار "ايزو 16439" طرق و مناهج لقياس اثر المكتبات" (22): هو معيار نتج عن التوجهات الحديثة في الدراسات العلمية بصفة عامة وذلك في عدة مجالات أهمها المجال السياسي، الاقتصادي، و البيئة و بصفة خاصة في مجال المكتبات، و يهتم هذا المعيار بقياس الأثر الفعلي للمكتبات في المجتمع، و هل تساهم هذه المؤسسات في تغيير سلوك المستفيد، في توعيته، في تثقيفه، و في فتح أمامه أبواب البحث و العلم. ظهرت أول نسخة لهذا المعيار سنة 2014 باللغة الانجليزية و قد تبعت هذه النشرة عدة أبحاث باللغة الانجليزية و الاسبانية، ولم تتم ترجمته إلى اللغة الفرنسية حتى سنة 2015.

7- أهم الأعمال التقييمية في المكتبات الجزائرية.

الأعمال الأكاديمية (23)

Titre	Auteur
Architecture, construction et aménagement des bibliothèques universitaires à l'ère des mutations : évaluation des nouveaux bâtiments	KEHEL Houaria
Contribution à l'étude de la méthode conspectus pour l'évaluation des bibliothèques universitaires : cas de la bibliothèque universitaire de Béjaïa	Yahiaoui, Zahir
Evaluation des acquisitions en ouvrages de la bibliothèque de l'école nationale polytechnique d'Alger durant la période 2000-2002	Hamitouche Mourad
L'évaluation des sources informationnelles sur support électronique cas des bases de données Agris, Biosis, Current-Contents	BERKANE Fatma Zohra
L'évaluation des personnels dans la bibliothèque nationale d'Algérie : enjeux des mutations en cours	BOULAHOUACHE Nadja
Evaluation du fonds des ouvrages conservés à la bibliothèque du Centre Culturel Français d'Alger	TIAR Malek
Evaluation de logiciels de gestion de bibliothèques: possibilités d'utilisation à la bibliothèque universitaire de BEJAIA.	LOUNIS Kaoudia
Contribution à l'étude d'une politique éditoriale nationale : évaluation de l'apport de libris, éditeur et diffuseur, dans le secteur de l'édition scolaire en Algérie	Terrar, Abdelkrim
Approche scientométrique et programmation de la recherche agricole en Algérie. Evaluation de la production scientifique de l'institut national agronomique d'El Harrach	Bernaoui, Radia
Evaluation fonctionnelle du bâtiment de la bibliothèque nationale. Frantz-Fanon. Alger	Boutaba, Messaouda
Les nouveaux métiers de l'information : Evaluation des besoins en formation en Algérie	Amrar, Nora
Etat des bibliothèques universitaires : évaluation des fonds documentaires, étude de cas	Taleb, Samira
Étude d'évaluation des fonds documentaires des laboratoires de recherche de l'école nationale polytechnique	Doura Hafida
La qualité des services d'information et la satisfaction des usagers : cas de la b.u.c. du centre universitaire de Mascara.	BENHAOUYA Yamina
Contribution à l'évaluation des bibliothèques universitaires : étude de cas des bibliothèques universitaires de l'ouest algérien	TALEB ZOUGGAR Samira

كل الأعمال الأكاديمية التي تم انجازها حول التقييم في علم المكتبات و المعلومات لا يتعدى عددها حسب البوابة الوطنية لمركز الإعلام العلمي و التقني 15 عملا و التي يعود تاريخ أقدمها إلى سنة 2003 و هي تتمحور حول تقييم مختلف أوجه تسيير المكتبة من أرصدة و مباني و خدمات و برمجيات و ثائقية و قواعد معطيات ببليوغرافية و من أهم الإشكالات التي عولجت في هذه الأعمال نجد معايير البناء و الفضاءات المخصصة لتجهيز و إعداد و تقديم الخدمة للمستعمل.

و تكمن أهمية بعض الأعمال في تحديد فعالية بعض التقنيات و المعايير التقييمية مثل(24) conspectus و Libqual (25) و ذلك من خلال تطبيقها في المكتبات الجامعية. كما تبنت هذه الأطروحات دراسة الأعمال الفنية المنجزة من طرف المكتبات بدءا بسياسة الاقتناء و التي على أساسها تنشأ و تبنى الأرصدة الوثائقية، مروراً بتقييم الموارد و المصادر الالكترونية منها قواعد المعطيات مثل (26)Agris, (27) Biosis, (28) Current-Contents, وصولاً إلى تقييم الموارد البشرية التي تعتبر عنصراً مهماً في تسيير و نجاح أي مؤسسة خاصة مع التحولات التكنولوجية و انعكاس هذه التحولات على أداء المكتبي. و بالتالي تقييم التكوين في علم المكتبات خاصة بعد اجتياح التكنولوجيا ساحة المعلومات.

8-الأعمال المنظمة (29) من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST (30)

كما يمكن في هذا الصدد ذكر الأعمال التي يقوم بإعدادها مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني و المتمثلة في برمجة الأيام الدراسية حول المكتبات الجامعية " jebu " التي أصبحت منذ 2009 عادة تتكرر كل سنة حتى سنة 2014، حيث كانت الطبعة السادسة لهذه الأيام الدراسية(31).

و هي تتميز بمشاركة كل مسؤولي المكتبات الجامعية من محافظين و محافظين رئيسيين عبر التراب الوطني. و ذلك من أجل عرض و تقديم أهم النتائج المتوصل إليها من خلال تسيير هذه المكتبات، و تعتمد إشكالية هذه الأيام الدراسية على إبراز الواقع الذي تعيشه المكتبات اليوم رغم التطور الملحوظ في البنيات و رغم الجهود التي تبذلها البعض منها في تطوير خدماتها و تاليها لتصبح جزءاً لا يتجزأ من مجتمع المعلوماتية إلا أن النتائج تعتبر غير كافية مقارنة لما هو موجود و لما وصلت إليه مثيلاتها في العالم من تطور و ازدهار.

- فتهدف هذه الأيام الدراسية تحديداً إلى تطوير مقاربات جديدة و مخططات تنظيمية مبتكرة لتسيير المكتبات و بالتالي النهوض و الوصول بها إلى درجة أرقى من التي تنمو فيها حالياً.

خاتمة

من المسلم به في الوقت الحالي، أن المعلومات سواء كانت في الشكل الخام و هي ما يعرف بالبيانات أو الشكل المجزأ الذي يعرف بالمعرفة أصبح ينظر إليها كمورد قومي لتقدم و أمن الدول. فثروة المعلومات المتمثلة في البحوث و الخبرات و الأفكار المسجلة و التي تحفظ في المكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات تعتبر من أهم ثروات الدول التي يجب أن تخضع لنظام تخزين و استرجاع مضبوطين.

تهدف كثير من المؤسسات والمنظمات خاصة كانت أم عامة إلى تحسين منتجاتها باذلين في ذلك الوقت والجهد والمال لدراسة طرق الوصول إلى الجودة والتجديد بما يتوافق مع سمة العصر الذي نعيش فيه، حيث تواجه هذه المنظمات موجة من التحديات متمثلة في انخفاض مستوى رضا المستفيدين، زيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية. وأضحى مواجهة هذه التحديات والتغلب عليها أمرا في غاية الأهمية.

كما أصبحت المنظمات العالمية والمحلية تواجه نوعا آخر من التغيرات والتحديات يتمثل في زيادة حدة المنافسة على المستويين المحلي وما يصاحبهما من تغير في سلوك المستهلك أو المستفيد، الذي أصبح أكثر وعياً وثقافة في استهلاكه، وذا قدرة أكبر على انتقاء الخدمة الأفضل.

ولعل ما يزيد من حدة هذه التحديات التي تواجهها الحكومات المعاصرة، حالة التنافس الشديد بين المنظمات الحكومية من جهة، ومنظمات القطاع الخاص من جهة أخرى، وما يفرضه ذلك النوع من التنافس من متطلبات تطوير أساليب الأداء والاستفادة من الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم، وصولاً إلى خدمة أفضل أو منتج أكثر قدرة على الصمود في أسواق المنافسة التي تعددت منافذه وأشكاله والتقنيات المستخدمة فيها بعد أن أجبرت المؤسسات باختلاف أنواعها ثقافية كانت أم اقتصادية على التعامل مع مستفيد أكثر وعياً وتطلعاً للخدمة أو المنتج الأكثر جودة.

فأصبح التقييم كمنهج مبني على أسس علمية إحدى الاتجاهات الحديثة التي لاقت اهتماما كبيرا لرفع هذا التحدي بهدف تطوير المؤسسات والمنظمات، حيث أثبت تطبيقها قدرة على وقف أسباب تدني الخدمات التي تقدمها، مهما كانت طبيعة الخدمة.

بالنسبة لتقييم المكتبات في الجزائر وخاصة الجامعية منها فقد اقتصر على محورين أولهما الأعمال الأكاديمية التي تتمثل في الأطروحات والتي يعود تاريخ أقدمها إلى عام 2003. أما المحور الثاني فيتمثل في الأيام الدراسية التي ينظمها مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، والذي يحاول من خلال تعاون مسؤولي المكتبات الجامعية عبر التراب الوطني تحديد وضعية المكتبات والسعي لتحسينها وتطوير خدماتها.

في حين لا تقتصر الأعمال التقييمية في البلدان المتطورة على تطبيق بعض التقنيات بتحديد مدى فعالية وملاءمة الفضاء المخصص للمستعمل و الخدمة المقدمة له وإنما يتعدى ذلك إلى إعداد و تجهيز وتحديد هذه التقنيات و المؤشرات من خلال التجارب التي تعيشها المكتبات و بالتالي استغلال النتائج المتحصل عليها من خلال هذه التجارب لبناء و صنع المؤشر.

الهوامش:

¹ Serge Cacaly. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Paris : Editions Nathan, 1997, p.602.

² Pascal Fouchet, Daniel Pechoin, Philippe Schuwer. Dictionnaire Encyclopédique du Livre T 2 : e à m. Paris : Cercle de la Librairie, 2005 ; xi-1071

³ "Eric Monnier" من مواليد 1949 بسويسرا، متحصل على ليسانس في التاريخ الحديث و المعاصر من جامعة جنيف، و ليسانس في علم المجتمع من جامعة بريس 7، ثم تحصل على دبلوم عالي في علم المكتبات من المدرسة العليا لعلم المعلومات و المكتبات (جامعة ليون)، و قد عرف "مونيه" بعشقه لمهنة المكتبات، و بسبب نشاطه المستمر في جمعيات المكتبات أصبح رئيسا لجمعية جنيف للمكتبات، و عضو من أعضاء التحرير للمجلة التي تصدرها هذه الجمعية متاح على الخط <http://www.alphil.com/index.php/auteurs/monnier-eric.html> تم الإطلاع في 2017/02/03 على الساعة 10 .

⁴ Rosa Issolah, management des systèmes d'information : enjeux et méthodes d'évaluation, Alger :O.P.U. ,2005 ; p.10

⁵ "Christian Join-Lambert" من مواليد 9 أوت 1935، متحصل على شهادة من معهد الدراسات السياسية بباريس في 1957، و على شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، انضم إلى المدرسة العليا للإدارة في 1987، تم تعيينه كمستشار في المجلس المحاسبة مابين 1990 و 1996، كما تم تعيينه أيضا كعضو في المجلس العلمي للتقييم. من بين أهم مؤلفاته: 1994, l'exigence l'état moderne et l'administration évaluative(article) 1996. توفي في 2016/04/05. متاح على الخط <http://rhe.ish-lyon.cnrs.fr/archoral/temoins/078.htm> تم الإطلاع في 2017/02/03 على الساعة 10 و النصف.

⁶ Rosa Issolah, , management des systèmes d'information : enjeux et méthodes d'évaluation, Alger :O.P.U. ,2005 ; p.10

⁷ Hervé Corvellec, Evaluation des performances des bibliothèques: tendances, faiblesses, et Perspectives. BBF, 1990, t.35, n°6, pp.356-362.

⁸ مجيد، الكرخي، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية: 308 معيار لتقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية المختلفة، عمان: دار المنهج، 2001؛ ص 31

⁹ المرجع نفسه ، نفس الصفحة

¹⁰ المرجع نفسه ، نفس الصفحة

¹¹ Eric, Sutter. L'Evaluation et les indicateurs de la performance des activités info-documentaires. Paris : ADBS Editions. 2006, 60p.

¹² Abdelaziz Abid. Techniques d'évaluation des bibliothèques universitaires. BBF, 1993, T.28, n°1, pp.7-25.

¹³ Les Indicateurs Bibliométriques en recherche : recherche et innovation. Education et Formation. N°59. avril-juin.2001. Disponible en ligne < <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/reperes/telechar/rev/ef59/ef59fill.pdf>> consulté le 24 juin 2014

¹⁴ André Cossette. Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque: analyse des études majeures. Documentation et Bibliothèques, septembre 1979, pp.115-128

¹⁵ Catherine Pouyet. EAO: Evaluation assistée par ordinateur. BBF, 1987, t.32, n°1, pp.50-60.

¹⁶ Beverly L. Lynch; (1998) Mesures et évaluation des bibliothèques publiques, IN 64th IFLA general conference, <<http://www.ifla.org/ivifla64/027-137.htm>> 2002 à 14h

¹⁷ Thierry, Giappiconi., Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Cercle de la Librairie, 2001 ;pp. 24-27

¹⁸ Bertrand , Calenge. « Les indicateurs de performance ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1999, n° 5, p. 95-96. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-05-0095-006>>. ISSN 1292-8399. Consulté décembre 2004

¹⁹ Isabelle, Masse . Les Indicateurs de performance dans les bibliothèques. In BBF. T.43.N°5. 1998

²⁰ ISO 2789:2013 : Information and Documentation -- International library Statistics. Disponible en ligne sur <<https://www.iso.org/standard/60680.html>> consulté 20mars 2014 à 20h

²¹ ISO 11620:2014(en) :Information and documentation — Library performance indicators. Disponible en ligne sur< <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en>> consulté le 15janvier 2004 à 15h

²² ISO 16439:2014 :Information and documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Disponible en ligne sur < <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16439:ed-1:v1:en>> consulté le 17 février 2016 à 10h

²³ Portail National de Signalisation des thèses. disponible en ligne<www.cerist.dz> Cosulté le 20/02/2017 à 10h.

²⁴ Conspectus. Disponible en ligne sur <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48460-le-conspectus.pdf>> Consulté le 18/05/2017

²⁵ <https://www.libqual.org/home>

²⁶ <http://www.library.ethz.ch/en/Resources/Databases/AGRICOLA-AGRIS>

²⁷ <http://www.library.ethz.ch/en/Resources/Databases/Current-Contents-Connect>

²⁸ <http://www.library.ethz.ch/en/Resources/Databases/BIOSIS-Previews>

²⁹ Journées d'étude sur les bibliothèques universitaires. Disponible sur <www.cerist.dz> Consulter le 22/01/2017 à 17h

³⁰ Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique

³¹ Journées d'Etude sur les Bibliothèques Universitaires