# 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

**الملخص:**

ظهر التقييم كوسيلة لمراقبة البرامج و السياسات العمومية في الدول المتقدمة و على رأسها الولايات المتحدة الأمريكية، و قد برزت فعاليته 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 وتطوير 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 sophistiques, 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، و لهذا لم يكن هناك ما يستدعي اللجوء إلى تحديد و بالتفصيل الخدمات و الإحصائيات الناجمة عن ممارساتها، و لكنها أي المكتبات تحولت عبر الزمن إلى "شيء غريب" يستدعي دائما التذكير بالأدوار و المهام التي وجدت من اجلها خاصة مع ظهور و تطور تكنولوجيا المعلومات وعلى وجه الخصوص الانترنت وما 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 توفيق 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 التقييمى إلى تحقيق أهداف المنظمة واحتياجاتها الإستراتيجية، بل ويهدف التقييم أساسا إلى البحث عن السبل الصحيحة لإرضاء المستفيد, ويمثل هدا حافزا أساسيا و قوة دفع رئيسية نحو التطبيق الصحيح لها. وقد تعرض هذا المصطلح لعدة تعار يف 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 المؤسساتي كما يمكن أن تطبق طرق مختلفة، و لكن 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 نستنج 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 تم 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 انطلاقا من معلومات جمعت فقط لهذا الغرض"(4).

أثار هذا التعريف نقطتين أساسيتين؛ أولهما جمع معلومات خاصة او مميزة تسمح و تمكن من القيام بعملية التقييم، أما النقطة الثانية و هي مهمة جدا 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 و نذكر 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 » و ربطه بدرجة تحقيق الأهداف و هو 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 و المعطيات اللازمة.
- تحليل المعطيات: تحليل المعطيات، مقارنتها بالهداف المسطرة، و استخلاص النتائج.

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

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

**1-4 - تعريف تقييم الأداء:**

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

"تقويم الأداء قياس أداء أنشطة الوحدة الاقتصادية مجتمعة، بالاستناد على النتائج التي حققتها في في نهاية الفترة المحاسبية التي عادة ما تكون نسبة تقويمه واحدة، بالإضافة إلى معرفة الأسباب التي أدت إلى النتائج أعلاه، و اقتراح 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 متتابعة 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 للتقييس "ايزو"، و الذي جمع بين التعاريف السابقة و أضاف عليها من اجل تحديد مفهوم معين لهذا المصطلح و ذلك 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 أخر 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 و رفع مستوى الخدمة.
- حصرا 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 شانها 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 هده التقنيات في خمس مجموعات (12) و هي:

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 تتقسم 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 هده 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 والغير مباشرة. كما نجد أيضا تقنية أور و التي يقوم من خلالها بحساب مؤشر "القدرة على إيصال الوثيقة"اعتمادا على تحديد 5 سرعات أدناها اقل من 10دقائق و أقصاها أكثر من أسبوع مع تحديد الحالات التي تقترن مع كل سرعة. و أيضا من خلال حساب نسبة التغطية ونسبة التوفر. كما نجد أيضا مؤشر مورس المسمى "بدوران الوثيقة" والدي 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 تسييرا لمؤسسات العامة وخاصة منها المكتبات اثر في اتجاه التقييم خاصة مع ظهورا لتكنولوجية الحديثة التي أدت بدورها إلى تنوع الخدمات المقدمة للمستعملين و دلك بتطور أنظمة تخزين و استرجاع المعلومات عن بعد، فهده التكنولوجيات غيرت تغييرا جذريا في وظائف المكتبة، في مواردها المادية و المالية و البشرية و بالتالي لا بد على المكتبي ان بلعب دور الوسيط بين المستعمل و عالم المعلومات.

**3- التقييم النوعي: و هو ينقسم إلى نوعين:**

ا- الاقتراب الذاتي: و دلك 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: و هو يعتمد أساسا على الدراسة البيبليومترية(13).

**4- الكلفة/الفعالية(14):** ويسمح هدا المؤشر بتسيير الميزانية، و تحديد سعر الخدمات و تمكن هده 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 دوكاس" 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 لمسيريها.

-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 أخر من اجل قياس درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المكتبة؛ وهذا يعني أن استعمال أو استخدام مقاربة لا ينفي و لا يلغي استخدام مقاربة 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 تلبيها المكتبة.

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

- في1990 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*** ***Action Concertée sur l'Information de Gestion des Bibliothèques en Europe:***(18) و ذلك من اجل إعداد و تطوير أربعة مشاريع للأنظمة المساعدة في اتخاذ القرارات.

- في 1999 تم تطوير مشروع(19) ***equinox*** 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 ومتشعبة لابد من تصنيفها بعد إحصائها ووصفها، و لكن 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 نسخا متتالية لمعيار ايزو11620 ، و معيار ايزو 2789 كما تم انجاز أيضا معيار لقياس الخدمات الالكترونية ايزو20983 و معيار أخر حول لتقييم المكتبات المركزية ايزو و معيار لتقييم المكتبات الوطنية ايزو 28118 و معيار أخر 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 عرفتها 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 "لليونسكو" 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، و لكن مع تدارك هذه النقائص تم إيقاف معيار "ايزو20983" الصادر في 2003 و الذي ضم مؤشرات لقياس الخدمات و المصالح الالكترونية.
- معيار"ايزو16439""طرق ومناهج 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، وهل 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'evaluation 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 Nadjia |
| | 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 bibliothèque 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. | BENHAOUIYA 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 وثائقية و قواعد معطيات ببليوغرافية ومن أهم الإشكالات التي عولجت في هذه الأعمال نجد معايير البناء و الفضاءات المخصصة لتجهيز و إعداد وتقديم 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، مرورا بتقييم الموارد و المصادر الالكترونية منها قواعد المعطيات مثل Agris(26), Biosis(27), Current-Contents(28). وصولا إلى تقييم الموارد البشرية التي تعتبر عنصرا مهما 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 اجل 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 البنايات و رغم المجهودات التي تبذلها البعض منها في تطوير خدماتها و تاليتها لتصبح جزءا 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 تحديدا إلى تطوير مقاربات جديدة و مخططات تنظيمية مبتكرة لتسيير المكتبات و بالتالي النهوض و الوصول بها إلى درجة أرقى من التي تنمو فيها حاليا.

**خاتمة**

من المسلم به في الوقت الحالي، أن المعلومات سواء كانت في الشكل الخام وهى ما يعرف بالبيانات أو الشكل المجهز الذي يعرف بالمعرفة أصبح ينظر إليها كمورد قومي لتقدم وامن الدول. فثروة المعلومات المتمثلة في البحوث والخبرات والأفكار المسجلة والتي تحفظ في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات تعتبر من أهم ثروات الدول التي يجب أن تخضع لنظام تخزين واسترجاع مضبوطين.

تهدف كثير من المؤسسات والمنظمات خاصة كانت أم عامة إلى تحسين منتجاتها باذلين في ذلك الوقت و الجهد 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 هده 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.

و لعل 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، وصولا 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 وعيا و تطلعاً 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 و التي يعود تاريخ أقدمها إلى عام 2003 . أما المحور الثاني فيتمثل في الأيام الدراسية التي ينظمها مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني، و الذي يحاول من خلال تعاون مسؤولي المكتبات الجامعية عبر التراب الوطني تحديد وضعية المكتبات و السعي لتحسينها و تطوير خدماتها.

في حين لا تقتصر الأعمال التقييمية في البلدان المتطورة على تطبيق بعض التقنيات بتحديد مدى فعالية و ملاءمة الفضاء المخصص للمستعمل و الخدمة المقدمة له و إنما يتعدى ذلك إلى إعداد و تجهيز وتحديد هده 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 ديبلوم عالي في علم المكتبات من المدرسة العليا لعلم المعلومات و المكتبات (جامعة ليون)، و

قد عرف "مونييه" 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: l'exigence 1994, 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 الاطلاع في 2017/02/0 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 فسه ، 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/iviifla64/027-137-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