

## الفصل التاسع: المراقبة والتقييم

المراقبة والتقييم جانبان هامين في الحكم على أداء مركز الموارد وتحديد الطرق الكفيلة بتحسينه.

يتضمن هذا الفصل:

- ١-٩ لماذا المراقبة والتقييم؟
- ٢-٩ المراقبة.
- ٣-٩ التقييم.

ومن الفصول الأخرى المتعلقة بموضوع هذا الفصل:

- ١-١ تقدير الحاجات للمعلومات.
- ٢-١ التخطيط الاستراتيجي.
- ٢-٢ اللجان الاستشارية.
- ٧ خدمات المعلومات.
- ٨ إقامة الصلات والترويج لمركز الموارد.

## ٩-١ لماذا المراقبة والتقييم:

المراقبة تعني الاحتفاظ بسجلات لمختلف أنشطة مركز الموارد. والتقييم يعني استخدام هذه السجلات وغيرها من المعلومات، مثل مسوحات المستعملين للمركز ومناقشات المجموعات المركزة، لمراجعة الأداء على مراحل زمنية محددة مسبقاً، وتحديد الطرق الكفيلة بتحسين مركز الموارد والخدمات التي يقدمها.

إن تقييم أنشطة مركز الموارد يتيح للمؤسسة الأم أو الممولين معرفة مدى الفائدة التي حققتها هذه الأنشطة. وفي العادة، يتوقع الممولون الحصول على تقرير تقييمي على مراحل زمنية محددة مسبقاً، مثلاً مرة كل ثلاثة أعوام أو في نهاية كل مرحلة من مراحل المشروع أو البرنامج. كما ينبغي أن تتلقى المؤسسة الأم نتائج التقييم، لتوضيح مدى نجاح مركز الموارد في مساعدة المؤسسة على تحقيق رسالتها.

يمكن أن يتفاوت التقييم إلى حد كبير في حجمه وأسلوبه. فقد يغطي التقييم كافة مجالات أنشطة مركز الموارد، أو قد يركز على نشاط منفرد، مثل خدمات الاستعلام. وقد تأخذ عملية التقييم -تحليل البيانات، واستخلاص الاستنتاجات، ووضع التوصيات- أكثر من أسبوع أو قد تأخذ أقل من يوم واحد.

يمكن أن يساهم في جمع البيانات وتحليلها مقيم خارجي، مثل شخص يمثل مؤسسة ممولة، وقد يجري التقييم بأسلوب "التقييم المشارك"، من خلال مشاركة طاقم مركز الموارد والمستعملين له. ويتيح التقييم المشارك فرصة ممتازة لأفراد الطاقم للتعلم من تجاربهم والمساهمة في تطوير مركز الموارد بشكل متواصل.

يتطلب التقييم الجمع بين البيانات "الكمية" و"النوعية":

- **البيانات الكمية** هي البيانات التي يمكن قياسها، مثل عدد الزائرين، أو عدد الاستفسارات المكتوبة والهاتفية، أو عدد مرات البحث التي أجراها الطاقم، أو عدد المواضيع المطلوبة، أو عدد المصادر المستخدمة لتوفير المعلومات المطلوبة. ويتم جمع البيانات الكمية من خلال عملية المراقبة (انظر الجزء ٩-٢).
- **البيانات النوعية** هي البيانات التي لا يمكن قياسها، مثل آراء المستعملين للمركز حوله، وكيف يستخدمون المعلومات التي يقدمها لهم. ويتم جمع البيانات النوعية من خلال الاستمارات والمحادثات والمناقشات في مجموعات مركزة (انظر الجزء ٩-٣).

## ٩-٢ المراقبة:

من المفيد مراقبة الجوانب الرئيسية من نشاط مركز الموارد وخدماته، وذلك لتوفير المعلومات التي يمكن استخدامها في تقييم هذه الأنشطة. وقبل تقرير ما يجب مراقبته، من المهم معرفة ما الذي سيجري تقييمه، وكيف ستستخدم المعلومات المجمعة أثناء المراقبة في التقييم.

يمكن أن تكون المراقبة نشاطاً منتظماً، مثل الاحتفاظ بسجلات شهرية بعدد طلبات الاستعلام التي يتلقاها مركز الموارد، أو أن تكون نشاطاً دورياً، مثل الاحتفاظ بسجلات لمدة ثلاثة أشهر، أو لفترة ثلاثة أشهر منفصلة خلال العام.

إذا كانت المراقبة تجري بشكل منتظم، فمن المحبذ تجميع السجلات (جمع الأرقام معاً) كل شهر، لكي لا يأخذ ذلك وقتاً طويلاً. أما إذا تركت إلى نهاية الفصل أو العام، فستأخذ عملية الجمع وقتاً أطول.

### معلومة: تجميع السجلات

لتجميع السجلات بسهولة، استخدموا نموذج مراقبة فارغاً (انظر المثال في الجزء ٩-٢-٢) ودونوا مجموع الأرقام الشهرية أو السنوية داخل الفراغ المناسب أو بجواره.

يمكن استخدام النموذج ذاته لكل من الزائرين والاستعلامات. ولكن يحبذ تجميع السجلات بشكل منفصل، إذ قد يكون هناك فرق في حاجات المعلومات بين الزائرين وطلبات الاستعلام.

## ٩-٢-١ ما الذي يجب مراقبته:

من المفيد الاحتفاظ بسجلات بما يلي:

- توفر الخدمات.
- الزيارات.
- اقتناء المواد.
- المواد التي جرى استخدامها.
- الخدمات التي تم تقديمها.
- طلبات الاستعلام.
- عدد مرات استعمال الموقع الإلكتروني الخاص بكم.
- الإصدارات.
- الترويج.
- التشبيك.

وفيما يلي اقتراحات لما يمكن جمعه من معلومات في كل من هذه المجالات. يمكن جمع تفاصيل أكثر أو أقل في كل مجال، بناءً على الطريقة التي ستستخدمون بها هذه المعلومات.

#### ١. توفر الخدمات:

- عدد ساعات الدوام المقرر في الشهر (أو الفصل أو السنة).
- عدد ساعات الدوام الفعلي في الشهر (أو الفصل أو السنة).
- عدد الساعات التي توفر فيها طاقم في مركز الموارد في الشهر (أو الفصل أو السنة).

#### ٢. الزيارات:

- العدد الكلي للزيارات التي جرت في كل شهر.
- عدد الزيارات التي قام بها كل مستعمل للمركز في كل شهر، أو العدد الكلي للزيارات المتكررة.
- متوسط عدد الزيارات التي جرت في كل يوم كان فيه مركز الموارد مفتوحاً.
- عدد الزيارات التي جرت في كل شهر حسب التصنيفات المختلفة للمستعملين للمركز (مثل أطباء المستشفيات، وطواقم التمريض، والعاملات والعاملون الصحيون المجتمعيون، والطواقم الإدارية، وأعضاء الفرق الصحية على مستوى المنطقة أو المحافظة، والطلبة، وغيرهم).

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال الطلب من الزائرين أن يسجلوا بعض المعلومات في سجل الزائرين (انظر الجزء ٧-٢-١: الترحيب بالزائرين)، أو في نموذج للمراقبة يرد مثال على نموذج للمراقبة في الجزء ٩-٢-٢. وللتأكد من أن يتم جمع المعلومات من الزائرين، على أفراد الطاقم أن يتأكدوا من أن كل زائر قد عبأ سجل الزائرين أو نموذج المراقبة قبل أن يغادر، أو أن يقوم أفراد الطاقم بتسجيل هذه التفاصيل بأنفسهم، بناءً على المعلومات التي يجمعونها أثناء تقديمهم المساعدة للزائر.

#### ٣. اقتناء المواد:

- العدد الكلي للمواد الجديدة التي تم اقتنائها (الكتب، الدوريات، التقارير، مجموعات الشرائح، أشرطة التسجيل الصوتي، أشرطة الفيديو).
- العدد الكلي للمواد التي تم الحصول على طبعات جديدة منها.
- العدد الكلي للمواد التي تم الاستغناء عنها.
- عدد المواد الجديدة التي تم اقتنائها كنتيجة لجهود طاقم أو اللجنة الاستشارية لمركز الموارد وغيرهم من المستعملين للمركز.
- عدد المواد الجديدة التي جرى دفع ثمنها، ومتوسط الثمن.
- عدد المواد التي اقتنيت كتبرع أو نتيجة مبادلتها بإصدارات مركز الموارد.
- عدد المواد التي اقتنيت والتي أصدرت في البلد أو المنطقة.
- عدد المواد التي أضيفت إلى كل موضوع في رصيد المواد خلال الشهر السابق.

يمكن الحصول على أغلب هذه المعلومات من سجل القيد (انظر الجزء ٤-٦-٢) وبواسطة تدوينها في نموذج خاص. من المهم تجميع هذه السجلات بانتظام، مرة في الشهر مثلاً. وإلا فإن ذلك سيطلب الكثير من الوقت وسيعتبر مجازفة بأن يغفل هذا الأمر وتضيع المعلومات.

#### ٤. المواد التي جرى استخدامها:

- المواضيع الأكثر طلباً أو استخداماً خلال الشهر السابق.
- أنواع المواد الأكثر طلباً أو استخداماً خلال الشهر السابق.

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال سجلات الزائرين (انظر الجزء ٩-٢-٢) وسجل القيد (انظر الجزء ٤-٦-٢) وسجلات الإعارة (انظر الجزء ٧-٥-٢) والمواد التي تعاد إلى الرفوف بعد الاستخدام.

#### ٥. الخدمات:

♦ عدد المرات التي استخدمت فيها مختلف الخدمات المقدمة للزائرين في كل شهر (مثل الإعارة، أو استئساخ الوثائق، أو استخدام قاعدة البيانات، أو التزويد بالمراجع، أو البحث في الأدبيات).

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال سجلات الزائرين (انظر الجزء ٩-٢-٢) وسجلات الإعارة (انظر الجزء ٧-٥-٢) وسجلات التزويد بالمراجع التي يحتفظ بها الطاقم وملاحظات مسؤول/ة مركز الموارد حول عدد ونوع ما أجري من بحث في الأدبيات.

#### ٦. طلبات الاستعلام:

- عدد طلبات الاستعلام في كل شهر.
  - متوسط الوقت الذي أمضى للإجابة عن الطلبات.
  - المواضيع المطلوبة.
  - المواد المستخدمة للإجابة عن الطلبات.
  - المناطق الجغرافية التي تأتي منها الطلبات (مثل المحافظات، أو المناطق المدنية والريفية).
- يمكن جمع هذه المعلومات من نماذج طلبات الاستعلام التي تتم تعبئتها لكل طلب (انظر الجزء ٧-١١).

#### ٧. عدد مرات استعمال الموقع الإلكتروني الخاص بكم:

- "إجمالي المواقع الفريدة" أو عدد المستعملين الذين زاروا موقعكم الإلكتروني.
- المواقع الجغرافية لهؤلاء المستعملين حسب البلد.
- "دلائل البحث" أو النص الذي طبعه الزوار في آليات البحث للوصول إلى موقعكم (مفيدة لتطوير تسميات متعددة بالكلمات الدالة).

يمكن جمع هذه المعلومات شهرياً من أغلب مقدمي خدمات الإنترنت. عند اختيار مقدم لخدمات الإنترنت، اسألوا إذا كان يقدم مثل هذه المعلومات، وكيف يتم تقديمها، وما مدى تفصيلها.

#### ٨. الإصدارات:

- عدد ونوع الإصدارات التي تم إنتاجها (مثل نشرات الإحاطة الجارية، أو قوائم الموارد، أو المقالات، أو النشرات الإخبارية، أو رزم المعلومات).
- عدد الإصدارات التي تم توزيعها.
- الفئات والمواقع التي تم توزيع الإصدارات عليها.
- عدد الإصدارات التي تم إنتاجها في الوقت المحدد لها.

يمكن جمع هذه المعلومات من سجلات توزيع الإصدارات وملاحظات الطاقم.

#### ٩. الترويج:

- مجموع الوقت الذي صرف على الأنشطة الترويجية.
- عدد الأفراد من المجموعات التي استهدفها الترويج الذين زاروا مركز الموارد أو قدموا طلبات استعلام خلال فترة شهرين قبل وبعد الترويج.
- عدد المواد من كل نوع تم ترويجه التي تم استخدامها أو طلبها خلال فترة شهرين قبل وبعد الترويج.

يمكن جمع هذه المعلومات من ملاحظات الطاقم ومحاضر اجتماعات اللجنة الاستشارية لمركز الموارد، ومن سجلات الزائرين (انظر الجزء ٩-٢-٢) وسجلات طلبات الاستعلام (انظر الجزء ٧-١١).

١٠. التشبيك:

- عدد المؤسسات التي يجري التشبيك معها.
- عدد مرات التحويل من وإلى مراكز الموارد الأخرى.
- عدد المراجع التي تم تزويدها من وإلى مراكز الموارد الأخرى.

يمكن جمع هذه المعلومات من سجلات الزائرين (انظر الجزء ٩-٢-٢)، وسجلات طلبات الاستعلام (انظر الجزء ٧-١١) وسجلات التزويد بالمراجع (انظر الجزء ٧-٧) وملاحظات الطاقم.

## ٢-٢-٩ مثال على نموذج للمراقبة:

<p>المؤسسة (ضع/ي إشارة واحدة فقط):</p> <p><input type="checkbox"/> مؤسسة تجارية</p> <p><input type="checkbox"/> مؤسسة أكاديمية</p> <p><input type="checkbox"/> مكتب ميداني</p> <p><input type="checkbox"/> مؤسسة خدمات صحية</p> <p><input type="checkbox"/> مؤسسة دينية</p> <p><input type="checkbox"/> غير ذلك (الرجاء التحديد): _____</p> <p>موضوع الاهتمام الرئيسي: _____</p> <p>البلد أو المنطقة ذات الاهتمام: _____</p> <p>قواعد بيانات تم البحث فيها:</p> <p><input type="checkbox"/> ببلوغرافية</p> <p><input type="checkbox"/> اتصالات</p> <p>أنواع المواد التي تم استخدامها:</p> <p><input type="checkbox"/> كتب</p> <p><input type="checkbox"/> دوريات</p> <p><input type="checkbox"/> مواد سمعية بصرية</p> <p>ملاحظات واقتراحات:</p> <p>يرجى تزويدنا بأية ملاحظات لديك عن مركز الموارد وخدمات المعلومات وأية اقتراحات تساعد على تحسينها:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>شكراً على تعبك لهذا النموذج.</p>	<p>رقم العضوية _____</p> <p><b>سجل الزائرين لمركز الموارد في مشروع المعلومات الصحية</b></p> <p>(عند الزوم، الرجاء طلب المساعدة من مسؤول/ة مركز الموارد عند تعبئة هذا النموذج)</p> <p>الإسم _____ التاريخ _____</p> <p>العنوان _____</p> <p>هل سبق وأن زرت مركز الموارد خلال فترة الأشهر الإثني عشر الماضية؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>إذا كان الجواب نعم، وإذا لم تتغير المعلومات التالية، فلا داع لتعبئة ما تبقى من هذا النموذج.</p> <p>هل أنت فرد في مجموعة تقوم بزيارة جماعية لمركز الموارد؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>هل أنت طالب/ة؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>الوظيفة (ضع/ي إشارة واحدة فقط):</p> <p><input type="checkbox"/> كادر صحي / تنموي</p> <p><input type="checkbox"/> عامل/ة معلومات</p> <p><input type="checkbox"/> كادر إداري / طاقم داعم</p> <p><input type="checkbox"/> باحث/ة / استشاري/ة</p> <p><input type="checkbox"/> كادر تدريبي / تثقيفي</p> <p><input type="checkbox"/> غير ذلك (الرجاء التحديد) _____</p>
---	---

### ٣-٩ التقييم:

لتقييم مركز الموارد، ينبغي جمع "بيانات نوعية" إلى جانب "البيانات الكمية" التي يتم جمعها من خلال عملية المراقبة.

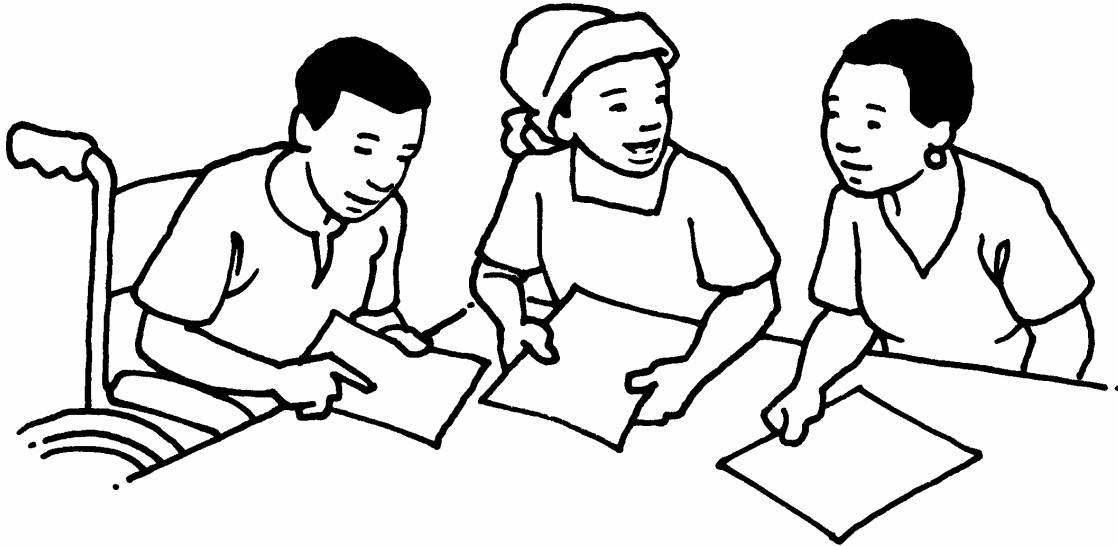
### ١-٣-٩ جمع البيانات النوعية:

البيانات النوعية، مثل آراء المستعملين لمركز الموارد، يمكن أن تجمع بطرق مختلفة. على سبيل المثال، يمكن الطلب من المستعملين للمركز أن يعيّنوا استمارة، أو يمكن إجراء محادثة معهم باستخدام الاستمارة لتوجيه مجرى المحادثة. ويمكن إعطاء الاستمارات لعينة ممثلة للزائرين وطالبي المعلومات لتقليل عدد الاستمارات وتسهيل عملية تحليلها.

يلزم للاستمارات المرسلة إلى طالبي المعلومات أن ترفق بنسخة عن نموذج الطلب الأصلي والرد عليه، بما في ذلك تفاصيل المواد التي تم تزويدها. ويعتبر هذا الأمر ضرورياً بشكل خاص إذا تم إرسال الاستمارة بعد مضي وقت على تقديم الطلب (أكثر من ستة أشهر مثلاً).

يمكن إجراء مناقشات في مجموعات مركزية (مناقشات في مجموعات صغيرة) لطاقم المؤسسة الأم أو الطلبة وللزائرين وغيرهم ممن يستعملون مركز الموارد عن بعد. ويمكن تنظيم هذه المناقشات كجزء من الاجتماعات على المستوى الوطني أو على مستوى المناطق التي يحضرها المستعملون للمركز. ومن خلال هذه الاجتماعات، بإمكان المستعملين للمركز أن يناقشوا آراءهم بالمركز وبخدماته، وبأثر المعلومات التي يحصلون عليها من المركز على عملهم، والمواضيع والخدمات التي هم في حاجتها.

ويمكن للمعلومات المجمعة من خلال الاستمارات ومناقشات المجموعات المركزية أن تستخدم في عملية التقييم، وكذلك في عملية متواصلة لتقدير الحاجات (انظر الجزء ١-١).





## ٩-٣-٢ استخدام البيانات:

يمكن استخدام البيانات المجمعة من خلال المراقبة والاستثمارات أو المناقشات للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هو أثر مركز الموارد على المستعملين له؟
- إلى أي مدى يستجيب مركز الموارد لحاجات المستعملين له؟
- ما الذي بإمكان المستعملين لمركز الموارد ادخاره باستعمالهم له؟
- هل يتم الوصول إلى أعداد كافية من الناس؟
- هل يلبي مركز الموارد حاجات المؤسسات الممولة؟
- إلى أي مدى تعتبر المواد مفيدة؟
- ما الذي يتكلفه المستعملون للمركز من أجل الحصول على المعلومات؟
- ما هو مستوى المهارة لدى أفراد الطاقم؟
- إلى أي قدر يعتبر مركز الموارد ناجحاً في التشبيك؟
- إلى أي مدى تعتبر إصدارات مركز الموارد مفيدة؟
- هل تعتبر أنظمة الاختيار والبحث من خلال الكشافات والفهرسة واستخراج المعلومات ذات جدوى عالية؟
- كيف يمكن لمركز الموارد أن يزيد رصيده من المواد ويحسن خدماته بأفضل طريقة ممكنة من ناحية الجدوى؟
- أية تحسينات تعتبر أعلى جدوى وأكثر فائدة؟

### ١. ما هو أثر مركز الموارد على المستعملين له؟

هل يساعد استخدام مركز الموارد أو خدمات الاستعلام الأشخاص الذين يستعملون المركز في عملهم أو دراستهم؟ هل تقود المعلومات التي يبصرها مركز الموارد إلى أي فعل محدد أو تغيير واضح في ممارسات العمل؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من عملية المراقبة والملاحظات التي يقدمها المستعملون للمركز من خلال الاستثمارات والمناقشات.

### ٢. إلى أي مدى يستجيب مركز الموارد لحاجات المستعملين له؟

هل يرى المستعملون لمركز الموارد أن المركز يلبي حاجاتهم؟

من المفيد أيضاً إعاة الانتباه لما إذا كان مركز الموارد قد تأسس استجابة لحاجة واضحة. فهناك مراكز موارد عديدة تتطور من جهود فردية وتعتمد على رؤية الطاقم للحاجات، وليس رؤية المجتمع الذي يسعون لخدمته. من الجدير التثبت ما إذا تم إجراء تقدير للحاجات، وما إذا كانت المواد والخدمات تعكس الحاجات التي تم تحديدها.

يمكن الحصول على هذه المعلومات من الوثائق المتعلقة بإقامة مركز الموارد، ومن خلال توجيه الأسئلة إلى المستعملين للمركز حول مدى تلبية حاجاتهم. كما يمكن سؤال أولئك حول ما يتوقعونه من مركز الموارد وما هي الخدمات التي تتوفر في الأماكن الأخرى. من المفيد ملاحظة كم عدد الذين يزورون مركز الموارد أكثر من مرة، لأن الزيارات المتكررة تظهر مدى الفائدة التي يقدمها مركز الموارد. وعلى نحو مماثل، من المفيد ملاحظة كم عدد طالبي المعلومات الذين يقدمون أكثر من طلب للاستعلام. إن تقديم الشخص لطلب ثان حول موضوع مختلف يدل على أن هذا الشخص كان راضياً عن مدى

الاستجابة لطلبه الأول. ويمكن الاتصال بعينة من طالبي المعلومات للحصول على رد أكثر تفصيلاً حول مدى استفادتهم من الخدمات.

### ٣. ما الذي بإمكان المستعملين لمركز الموارد ادخاره باستعمالهم له؟

كم من الوقت والمال والجهد يلزم المستعملين للمركز أن ينفقوا للحصول على المعلومات إذا لم يكن مركز الموارد موجوداً؟ على سبيل المثال، قد يضطرون إلى السفر إلى مكان أبعد، أو ربما يضطرون إلى زيارة عدد مختلف من مراكز الموارد. وإذا لم يتمكنوا من الحصول على المعلومات من مكان آخر، فقد يعني ذلك أن مركز الموارد يقدم خدمة مميزة. وحتى إن لم يتمتع مركز الموارد بكفاءة عالية، فكونه يقدم خدمة مميزة يعتبر من نقاط القوة الرئيسية.

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال مناقشات المجموعات المركزة والاستمارات، ومن خلال المعرفة عن خدمات المعلومات الأخرى المتواجدة، والمواضيع التي تغطيها، والخدمات التي تقدمها (انظر الجزء ١-٤-٢).

### ٤. هل يتم الوصول إلى أعداد كافية من الناس؟

ما درجة الوضوح في تحديد الجمهور الذي يستهدفه مركز الموارد، وهل يتم الوصول إلى أعداد كافية من هذا الجمهور؟ فمقابل كل شخص يأتي إلى مركز الموارد، لا شك أن هناك العديدين الذين لا يعرفون أنهم بحاجة إلى المعلومات أو لا يعرفون كيف يمكنهم الحصول عليها. هل يجري الإعلان عن مركز الموارد في الأماكن التي يتردد عليها المستعملون المحتملون للمركز، مثل مؤسسات التدريب أو المراكز الدينية أو اللجان المجتمعية؟ هل من الممكن تحديد قطاعات المجتمع التي تحتاج إلى الخدمات ولكنها لا تستخدمها؟

للإجابة عن هذه الأسئلة كما ينبغي، من الضروري معرفة حجم الجمهور المستهدف، مثل عدد العاملين الصحيين أو المدربين في المنطقة التي يغطيها مركز الموارد. ومن المهم أيضاً النظر إلى الجهود المبذولة في ترويج مركز الموارد لأفراد الجمهور المستهدف الذين لم يكونوا يستخدمونه من قبل، للحكم على مدى نجاعة الأنشطة الترويجية.

يمكن الحصول على هذه المعلومات من سجلات الزائرين الذين يستعملون مركز الموارد وخدمات الاستعلام، وعدد الأشخاص الذين استعملوا المركز قبل أنشطة الترويج وبعدها. كما يمكن الحصول على هذه المعلومات من الآراء والأفكار التي يطرحها الأشخاص الذين توجه إليهم أنشطة الترويج، على أن يشمل ذلك أشخاصاً لا يستخدمون مركز الموارد.

### ٥. هل يلبي مركز الموارد حاجات المؤسسات الممولة؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال مراجعة أهداف المؤسسات الممولة ومعايير دعمها لمركز الموارد، ومقارنة ذلك بنتائج المراقبة والتقييم.

### ٦. إلى أي مدى تعتبر المواد مفيدة؟

هل تستخدم المواد بكثرة؟ هل هناك الكثير من المواد التي نادراً ما تستخدم؟ هل هناك طلب أكثر على بعض المواضيع لأنها تتماشى أكثر مع المستجدات؟ هل هناك وضوح لدى كل من طاقم مركز الموارد والمستعملين له حول المواضيع التي يغطيها المركز؟ هل يتم بانتظام استخدام كافة المواضيع أو أشكال المواد التي تم تحديدها من خلال تقدير الحاجات؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك، هل يجب أن تتغير سياسة رصيد المواد، أم هل يلزم تحديث المواد، أم هل هناك حاجة إلى مزيد من الترويج؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال عملية المراقبة ومن استمارات ومناقشات المستعملين لمركز الموارد.

٧. ما الذي يتكلفه المستعملون للمركز من أجل الحصول على المعلومات؟  
كم يمضي المستعملون لمركز الموارد من الوقت للتعلم على استخدام الأنظمة، مثل نظام التصنيف أو الفهرس أو قاعدة البيانات؟ كم هو سهل عليهم أن يستعملوا هذه الأنظمة بعد أن يتعلموها؟ إلى أي مدى تنجح خدمات الإرشاد والتدريب على مهارات المعلومات من قبل الطاقم في مساعدة المستعملين للمركز في إيجاد المعلومات التي تلزمهم؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال تقديم خدمات الإرشاد (انظر الجزء ٧-٤) ومن مناقشات واستمارات المستعملين لمركز الموارد.

٨. ما هو مستوى المهارة لدى أفراد الطاقم؟  
هل بمقدور أفراد الطاقم تقديم المعلومات ومعالجة المواد في آن؟ هل يبدي أفراد الطاقم الود والمساعدة؟ هل هم يشاركون في التخطيط للتطورات الجديدة وعلى دراية بما يجري في المركز؟ هل يلزمهم المزيد من التدريب؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من مناقشات واستمارات المستعملين لمركز الموارد، ومن المناقشات مع اللجنة الاستشارية لمركز الموارد وأفراد الطاقم حول قدراتهم وحاجاتهم للتدريب.

٩. إلى أي قدر يعتبر مركز الموارد ناجحاً في التشبيك؟  
هل يتم تلقي طلبات استعلام من مؤسسات أخرى أو أفراد آخرين، مثل المكتبات العامة أو مؤسسات الأبحاث أو اللجان المجتمعية أو الخبراء؟ هل يتم تحويل طلبات الاستعلام من مستعملين للمركز إلى مراكز موارد أخرى؟ هل يتم بذل جهد لتجنب الازدواجية من خلال التشارك في المسؤوليات مع مجموعات أخرى في أمور مثل جمع المواد ومعالجتها وتخزينها؟ هل هناك ملف بالأشخاص أو المؤسسات التي يمكن أن تقدم المعلومات وتشارك في تبادل الخبرات؟ على أفراد الطاقم ألا يكتفوا بمجرد إضافة الأسماء التي من المفيد الاتصال بها عندما يسمعون بها، بل عليهم الاتصال بهؤلاء وسؤالهم ما إذا كانوا يرغبون في التعاون مع مركز الموارد.

يمكن جمع هذه المعلومات من سجلات الطاقم ومحاضر اجتماعات اللجنة الاستشارية لمركز الموارد والمناقشات مع أفراد الطاقم.

١٠. إلى أي مدى تعتبر إصدارات مركز الموارد مفيدة؟  
هل يتم إنتاج إصدارات مثل نشرات الإحاطة الجارية أو رزم المعلومات أو النشرات الإخبارية أو المقالات أو قوائم الموارد؟ هل هي دقيقة وواضحة ومناسبة للجمهور المستهدف، وهل يجري توزيعها بكفاءة؟ هل يعتبرها المستعملون للمركز مفيدة ومناسبة في توقيتها؟ هل يستحق إصدارها ما يبذل فيها من جهد، من ناحية الوقت والموارد المتوفرة لمركز الموارد؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من سجلات الطاقم حول إعداد وتوزيع الإصدارات، ومن مناقشات واستمارات المستعملين لمركز الموارد، ومن ملاحظات الطاقم حول الوقت والجهد المبذولين في إعداد هذه الإصدارات.

١١. هل تعتبر أنظمة الاختيار والبحث من خلال الكشافات والفهرسة واستخراج المعلومات ذات جدوى عالية؟

كم تكلف معالجة كل مادة في الرصيد (من ناحية وقت الطاقم والمواد اللازمة)؟ كم من الوقت تحتاج عملية معالجة كل مادة (مثل تسجيلها في القيد وفهرستها وتصنيفها وإدخالها في سجلات قاعدة البيانات وضبط الجودة)؟ هل تستحق هذه الأنظمة الوقت الذي يبذله الطاقم فيها لأنها تسرع عملية استخراج المواد، أو هل تأخذ وقتاً أكثر من الذي يمكن أن يدخره وجودها؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال مراقبة الوقت المصروف في معالجة المواد، والنظر إلى سجلات ما أجري من بحث عن المعلومات، ومدى الوقت الذي استغرقه البحث، وإلى أي مدى تمت تلبية حاجات المستعملين للمركز. كما أن هناك أهمية لآراء التي يتم التعبير عنها من خلال مناقشات واستمارات الطاقم والمستعملين للمركز.

١٢. كيف يمكن لمركز الموارد أن يزيد رصيده من المواد ويحسن خدماته بأفضل طريقة من ناحية الجدوى؟

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال تعداد الطرق التي بإمكان مركز الموارد أن يزيد رصيد المواد ويحسن خدماته من خلالها، ثم تحديد الطرق الأقل تكلفة من ناحية المال ووقت الطاقم. ويمكن الحصول على ملاحظات وآراء المستعملين لمركز الموارد من خلال صندوق الاقتراحات والملاحظات ونماذج المراقبة والاستمارات والمناقشات.

١٣. أية تحسينات تعتبر أعلى جدوى وأكثر فائدة؟

يمكن تقرير ذلك من خلال مقارنة التحسينات ذات الجدوى العالية بالحاجات الأكثر وضوحاً لدى المستعملين لمركز الموارد، وتحقيق توازن فيما بينها. فليس من المنطق عرض خدمات لا يمكن لمركز الموارد تحمل تكاليفها، ولكن إذا أمكن الاختيار بين الخدمات التي بإمكان مركز الموارد أن يقدمها، فيجب أن تحظى حاجات المستعملين له بالأولوية دائماً.

٩-٣-٣ استخدام نتائج التقييم:

الغاية من إجراء التقييم هي المساعدة على تحسين مركز الموارد والخدمات التي يقدمها. فعملية التقييم توضح ما الذي يجري بشكل جيد وينبغي مواصلته، وما الذي يجب أن يتغير، وما الأنشطة الإضافية التي يمكن القيام بها. وتعتبر النتائج السيئة هامة بقدر ما هي النتائج الجيدة، إذ بإمكانها أن تدل على الطرق الكفيلة بتحسين الخدمات.

يجب أن تستخدم نتائج التقييم لتحديد أهداف جديدة، ووضع خطة عمل جديدة (انظر الجزأين ١-٢ و ١-٣). ويمكن أن يؤدي ذلك إلى إحداث تغيير في طريقة إدارة مركز الموارد والمواد التي يجمعها والخدمات التي يقدمها. كما يمكن أن تحدد نتائج التقييم الحاجات لتدريب الطاقم بهدف تمكينه من أداء عمله بكفاءة وتقديم الخدمات المطلوبة.

