

العنوان:	الاحصاءات ، والقياسات ، ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الخطوط الارشادية والاجراءات
المصدر:	مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية
المؤلف الرئيسي:	ماكلوير، شارلز
مؤلفين آخرين:	لانكس، آر - ديفيد جروس، ميليسيا ديفلين، بيغرلي - شولتكو الجوهري، أمجد عبدالهادي المعتم، نبيل بن عبدالرحمن(م. مشارك، مترجم، عارض)
المجلد/العدد:	مج 16 , ع 1
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2009
الشهر:	محرم / ديسمبر
الصفحات:	359 - 361
رقم MD:	46084
نوع المحتوى:	عروض كتب
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	عرض وتحليل الكتب، المكتبات الرقمية، الخدمة المرجعية الرقمية، البحث على الخط المباشر، خدمات المعلومات، معايير الجودة
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/46084

البحوث الجارية

نبيل بن عبد الرحمن المعثم^(*)

الإحصاءات، والقياسات، ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: الخطوط الإرشادية والإجراءات

أسماء المؤلفين: شارلز ماكلوير، آر- ديفيد لانكس، ميليسيا جروس، بيفرلي - شولتكو ديفلين

الباحث المترجم: أمجد عبد الهادي الجوهري

الدرجة العلمية: دكتوراه

أدت زيادة توقعات المستخدمين من المكتبات في البيئة الرقمية إلى التفكير من قبل مديري المكتبات في استحداث خدمات مناسبة لتلك الاحتياجات أو تحديد أدوات أو وسائل التقديم الخدمات التقليدية بشكل رقمي، خاصة في ظل ظهور كثير من مؤسسات القطاع الخاص العاملة في نطاق خدمات المعلومات، والتي تعد منافساً رئيسياً للمكتبات في هذا المجال، وتعد الخدمة المرجعية الرقمية واحدة من أسرع الخدمات نمواً وابتكاراً التي تم تطويرها من قبل المكتبات مؤخراً. وعلى الرغم من وجود اهتمام بتطبيق الخدمة المرجعية الرقمية خلال الأعوام الماضية فإنه ما زال هناك اهتمام محدود بموضوع تقييم الخدمة، ويتمثل ذلك في محدودية معايير التقييم وإعداد الإحصائيات والمقاييس التي تم إنشاؤها للخدمة المرجعية الرقمية، ويمثل هذا الدليل أداة عملية موجهة للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات بالإضافة إلى المتخصصين في مجال الخدمات الرقمية بشكل عام.

دوافع تقييم الخدمة المرجعية:

تعد الخدمة المرجعية الرقمية واحدة من أسرع الخدمات نمواً وابتكاراً، والتي طورتها المكتبات مؤخراً، وتشير تلك الخدمة إلى شبكة من الخبراء والوسطاء والمصادر التي يتم تقديمها لسد حاجة المستفيد في البيئة التشابكية على الخط المباشر، وتحدث العملية المرجعية الرقمية في حالة استقبال السؤال إلكترونياً والإجابة عنه إلكترونياً.

وقد لاحظ أحد الباحثين أن 9% فقط من إجابات الاستبانات الخاصة بخدمة المراجع الرقمية أظهرت أنه بشكل ما يتم تقييم المستخدمين للخدمة المقدمة. وبعد التقييم عملية رئيسية لتطوير تقديم

(*) بكالوريوس علم المكتبات والمعلومات من جامعة الملك سعود، عام ١٩٩٥م.

- ماجستير علوم المكتبات والمعلومات من معهد برات - نيويورك بأمريكا، عام ٢٠٠٢م.

- يعمل حالياً مدير إدارة البحوث والنشر في مكتبة الملك فهد الوطنية.

- الخدمة المرجعين الرقمية وتحسين تلبية احتياجات المستفيدين، إضافة إلى تقديم خدمة على مستوى عالٍ من النجاح والجودة، حيث يساعد التقييم على ما يلي:
- ١- تحديد إلى أي درجة تم تحقيق أهداف الخدمة.
 - ٢- تقييم إلى أي مدى تدعم خدمة المراجع الرقمية المكتبات الكبرى أو الأهداف المؤسسية.
 - ٣- مراقبة الوضع الراهن للخدمة بهدف إجراء تطوير مستمر وإدخال تعديلات على الخدمة المقدمة.
 - ٤- إنشاء بيانات تتعلق باتجاهات الاستخدام، المستفيدين، استخدام الخدمة عبر الوقت.
 - ٥- تحديد إلى أي درجة تمت تلبية احتياجات المستفيدين من خلال الخدمة.
 - ٦- تحليل التكاليف ومزايا الخدمة، مع عرض تفسير كلي لأنشطة الخدمة.
 - ٧- مقارنة تكليف ومزايا خدمة المراجع الرقمية بمثلتها التقليدية.
 - ٨- تقديم بيانات تتعلق بالتخطيط المستمر وتطوير الخدمة.
 - ٩- تحديد البرامج التدريبية والدعم المطلوب للعاملين.
 - ١٠- إعلام الجهات الإدارية المسؤولة بالمؤسسة بطبيعة الخدمة ومدى نجاحها.
 - ١١- تحديد بعض أوجه الخدمة المتطلبة مراجعة أو تطوير.
 - ١٢- تشجيع أخصائيي الخدمة المرجعية الرقمية على التفكير في نطاق المخرجات، النتائج وعائد الخدمة.

وبشكل مختصر يمكن القول بأنه لا يمكن تحديد درجة نجاح جديدة بدون وجود برنامج تقييمي مستمر.

الغرض من الدليل:

يعد هذا الدليل بمثابة أول عمل يهدف إلى تعريف، ووصف، وبناء إجراءات محددة لتقييم أوجه مختلفة للخدمة المرجعية الرقمية، ويمكن تلخيص الغرض العام من الدليل في تطوير الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة ومساعدة أخصائيي المكتبات على تصميم وتطبيق خدمات مرجعية رقمية بشكل أفضل، وعلى وجه التحديد يهدف هذا العمل إلى:

- ١- مساعدة أخصائيي المكتبات وآخرين على إنشاء برامج لتطوير وتقييم خدمة المراجع الرقمية.
- ٢- تقديم تطبيق عملي لمجموعة من الإجراءات والخطوط الإرشادية لكيفية تطبيق تقييم الخدمة المرجعية الرقمية.
- ٣- بناء إجراءات معيارية وتعريفات للمقاييس والإحصائيات التي يمكن أن تتم مقارنتها بين عدد من المكتبات.

وينقسم الدليل إلى فصلين رئيسيين، يتناول الفصل الأول مقدمة تمهيدية عن الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع عملية التقييم ومتطلباتها، أما الفصل الثاني فيتضمن عرضاً مفصلاً للإحصائيات والقياسات التي تم إنشاؤها واختبارها من قبل المؤلفين بغرض تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات العامة والأكاديمية، حيث يشتمل كل مقياس على السبب المنطقي لاستخدامه وكيفية تجميع البيانات اللازمة للتطبيق مع عرض لأبرز التحديات التي قد تواجه العاملين أثناء التطبيق، كذلك يتضمن هذا الفصل عرضاً لعدد من معايير الجودة الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية كأمثلة قابلة للإضافة والتنقيح من قبل العاملين بالمكتبات، ويشتمل الجزء الأخير من الدليل على عدد من الملاحق التفصيلية المساعدة لاختصاصيي المكتبات في تجميع البيانات اللازمة لقياس الخدمة.

إنتاج الكتاب الإلكتروني ونشره على شبكة الإنترنت دراسة تحليلية مقارنة لوضع مواصفات للكتاب الإلكتروني العربي

الباحث: أحمد فايز أحمد سيد

الدرجة العلمية: دكتوراه

يمكن تعريف الكتاب الإلكتروني بأنه: "عبارة عن ملف حاسب يتضمن محتوى الكتاب المطبوع، ويمكن قراءة هذا الملف على الحاسبات الشخصية أو المساعدات الرقمية الشخصية أو أي جهاز إلكتروني مصمم لقراءة الكتب الإلكترونية"؛ وبهذا يمكننا أن نُطلق على الموسوعة المتاحة على قرص ضوئي كتاباً إلكترونياً، وهناك القليل من الكتب الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الإنترنت والتي يتم قراءتها من خلال المتصفحات أو من خلال تكنولوجيا حديثة نسبياً وهي أجهزة قراءة الكتب الإلكترونية. ويتوقع بعض من الباحثين أن الكتاب الإلكتروني سيغير من العادات القرائية في السنوات القادمة؛ ذلك لأن التكنولوجيا الجديدة كالإنترنت والويب والتحرير الإلكتروني والطباعة عند الطلب والاشتراك في خدمات الخط المباشر والكتب الإلكترونية كلها بدأت تغير من صناعة النشر.

أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة من خلال التحليل والتقييم لموقع نشر الكتب الإلكترونية العالمية والإقليمية الوصول إلى تحقيق الأهداف التالية: