

تسلسل المحاضرة : المحاضرة السابع عشر 2021

القسم : المعلومات والمكتبات .

المادة : المراجع العربية التقليدية والالكترونية.

اسم الاستاذ :أ. م.د اسماء نوري. م.د محمد عبود

## الخدمة المرجعية التعاونية ومعايير تقييم الخدمات المرجعية

تعريف الخدمات المرجعية التخليية التعاونية :

ويقصد بها نمط او نموذج من المراجع الالكترونية و التي تجمع الأسئلة المرجعية التي ترسل الى متخصصي المراجع من مؤسسات مختلفة (متعاونة معها)

لماذا الخدمة المرجعية التعاونية ؟ :

هناك عدد من المبررات التي دعت الى المشاركة و التعاون بين المؤسسات و الأشخاص في تقديم خدمات مرجعية رقمية متشابكة ومنها :

- 1) الاستفادة من سمات التعاون الفعال بين الخبراء الموزعين في عدد كبير من المكتبات
- 2) تكوين مجتمع كبير من المساهمين و المشاركين في تقديم الخدمة
- 3) الاستفادة من سمات الكثرة و التنوع في مقتنيات المكتبات المتعاونة
- 4) توفير فرص تطوير المكتبات ومراكز المعلومات و تنمية الموظفين مهنيا
- 5) تقديم مزيد من المشاركة في عمليات التقديم
- 6) ضمان فعالية التكلفة **cost Effective** , حيث ان اكثر من مكتبة واحدة تمتلك برنامج مفرد و تقوم بتدريب كل الموظفين وهذا يؤدي الى فقدان الكثير من الوقت
- 7) المشاركة تدعيم القيمة المضافة
- 8) المشاركة تلعب دور مهم في التطور التقني الاجتماعي
- 9) التعاون يدعم قيم المشاركة في اقتسام المصادر
- 10) زيادة عدد مستخدمي الانترنت و القدرة على طرح الأسئلة و استقبال الإجابة من خلالها

نماذج من الخدمات المرجعية التعاونية :

أولا :

مشروع الخدمة المرجعية التعاونية في مكتبة الكونكرس CDRS : بدأ عام 1998م و هي خدمة مرجعية رقمية تعاونية مهنية متطورة متاحة للباحثين في أي وقت وفي أي مكان , تقدم خلال شبكة دولية من المكتبات و المؤسسات المتصلى على الخط المباشر , و في عام 2000م شمل جميع أنواع المكتبات المتخصصة و الاكاديمية و العامة مثل المكتبة القومية الاسترالية و المتحف السيميثوني للفن الأمريكي وقد

استهدف الجزء الأول من المشروع الى اختبار البيانات و المعايير و البحث في قواعد البيانات المشتركة و استخدام البريد الالكتروني

\_ و في يونيو عام 2000م بدأ الجزء الثاني بشارك اكثر من 60 مكتبة بالإضافة الى مكتبة الكونكرس | وتشمل خدمة CDRS على مكونين أساسيين

الأول : ارسال الأسئلة من قبل المستفيدين و تلقي الإجابات

الثاني : ارشفة الإجابات للأستخدام مستقبلا

## ثانياً:

مشروع QuestionPoint : الجدير بالذكر انه منذ عام 2002م توقف مشروع CDRS ولم يستكمل الجزء الثاني وحل محله هذا المشروع و الذي يقوم من خلال التعاون بين مكتبة الكونكرس الأمريكي و OCLC , وكان هناك عدد من الاؤسس المشتركة التي قام عليها المشروع :

- 1) إمكانية الوصول الى المجتمع المهني من المكتبيين للعمل معا في تطوير المعايير و الممارسات الحديثة و قد اعتمدت QuestionPoint على الخبرات وحاجات المستفيدين
- 2) واجهة تساعد المكتبات في تقديم خدمات المراجع على الخط المباشر محليا و إقليميا وعالميا
- 3) مجموعة من الأدوات التي تدعم المراجع الرقمية المتزامنة مثل برامج المحادثة و التي تشمل قدرة المكتبيين على التحدث مع المستفيد و غير المتزامنة مثل البريد الالكتروني
- 4) قواعد معرفية محلية وعالمية تساعد في حفظ الأسئلة و الإجابات للأسترجاع و الاستخدام كمصدر مرجعي

5) احصائات و تقارير لمساعدة المكتبيين في فحص وصيانة QuestionPoint في مكتباتهم

تقييم الخدمة المرجعية :

ان تقييم الخدمات المرجعية الرقمية مازال يعتمد على المبادئ نفسها المستخدمة في تقديم الخدمات المرجعية المباشرة وجه لوجه و أدوات المراجع المطبوعة مثل إرضاء المستفيد , نوعية الإجابة , و الاجرائات المتبعة في إجابة السؤال , و اختيار وسيلة التواصل الأنسب للمستفيد , و اهم الطرق المتبعة في التقييم :

أ) المسوحات و الاستبانات

ب) الملاحظة

ت) المقابلات المرجعية الفردية و الجماعية البورية

ث) دراسات الحالة

ج) التحليل الاحصائي

ح) معايير تقييم الخدمة

## هناك عشرة معايير لتقييم الخدمة الرقمية وهي :

- 1) المسؤولية
- 2) إمكانية الوصول
- 3) السرعة
- 4) الخصوصية (حماية معلومات المستفيد)
- 5) الوضوح في توقعات المستفيد
- 6) المراعاة بنتظام
- 7) تقديم الوصول الى المعلومات ذات الصلة
- 8) الاعلام و الانتشار
- 9) التثقيف و التعليم
- 10) خبراء التدريب

### ويمكن تقسيم هذه المعايير الى فئتين :

#### الفئة الأولى : وتتكون من الفئة التالية :

- 1) إمكانية الوصول : حيث ينبغي تقديم الخدمة عن طريق البريد الالكتروني و الاشكال المعتمدة على الانترنت
- 2) السرعة : من الضروري ان تتم الإجابة على الأسئلة بسرعة , حيث ان الخدمة تعتمد على سياسة جيدة في إجابة الأسئلة و اتاحة المصادر
- 3) الوضوح : ينبغي تحديد سياسة الإجابات و الأسئلة قبل اجراء الخدمة
- 4) التثقيف و التعليم : ضرورة اعلام المستفيد بالمصادر المتوفرة و طرق الإجابة حتى يمكن للمستفيد ان يساهم في تفعيل الخدمة

#### الفئة الثانية :

#### إدارة الاخدمة : وتتكون من العناصر التالية :

- 1) المسؤولية : ضرورة ان يتوافر في المسؤولين عن الخدمة , المعرفة الجيدة و الخلفية المعلوماتية
- 2) خبراء التدريب : ينبغي ان يتم تقديم التدريب للمكتبيين و المتخصصين الموضوعيين
- 3) الخصوصية : من الضروري ان تكون جميع الاتصالات بين المستفيد و الإدارة في منتهى السرية
- 4) المراجعة : ينبغي اجراء عمليات الفحص و المراجعة للخدمة بشكل منضم
- 5) تقديم المعلومات ذات الصلة : ينبغي ان يتم تقديم المصادر التي تدعم البحث المقدم من جانب المستفيدين
- 6) الإعلان عن الخدمة : ضرورة الإعلان عن الخدمة بأستمرار عن طريق ارسال الرسائل الى جماعات الاهتمام و القوائم البريدية و المؤتمرات المختلفة