

## المحاضرة رقم 6

تقييم خدمات المعلومات: أشار لانكستر عام 1981م إلى أن المستخدمين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على هذه الخدمات بالتكلفة وفقاً لمعايير التكلفة والوقت والنوعية فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة التي يشعر المستخدم أنها مقبولة بالنسبة لعائده فالمستخدم يرى أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات يعتمد على مدى توافرها والسرعة في الحصول على المصدر المناسب وهناك مقياسان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في سؤالين:

1- هل يحصل المستخدم على ما يبحث عنه فعلاً؟

2- ما مدى اكتمال ودقة ما يحصل عليه؟

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة أو الإجابة على استفسار معين، بينما المقياس الآخر فمن الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمة من البشر وأيضاً استخدام نوع من المقاييس المتدرجة لدلالة على مدى النجاح ومع هذا فإنه لا غنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على استرجاع المعلومات التي يطلبها المستخدمون من المكتبات ومراكز المعلومات.

وقد أورد المالكي والوردي عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي:

1- الرفض: وهو نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي ليس لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.

2- الإنتقائية: وهي نسبة الوثائق التي لا يتم استرجاعها وليست لها صلة بالموضوع.

3- النوعية والشمولية: وهي نسبة عدد الوثائق والتي لها صلة بالموضوع إلى مجموع الوثائق.

4- نسبة التغطية: وهي مقدار الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.

5- الحداثة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستخدم التعرف عليها.

6- الوقت المطلوب للإجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة ، وهذا يعد مؤشر هام فكلما كان الوقت قصيراً دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.

7- الجهد الذي يبذله المستفيد أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط.

وبالرغم من ذلك يجمع المتخصصون على أن أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات هي:

1- الإستدعاء: المواد ذات الصلة بالموضوع التي تم استرجاعها+المواد ذات الصلة بالموضوع التي لم يتم استرجاعها

2-التحقيق (الدقة): وهي تعني استبعاد الوثائق غير صالحة، وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق بالآتي:

المواد ذات الصلة بالموضوع التي تم استرجاعها+المواد التي لا صلة لها بالموضوع وتم استرجاعها

مثال عدد الوثائق كلها 100 (المكانز)

المواد التي لها صلة بالموضوع وتم استرجاعها 60

المواد التي ليس لها صلة بالموضوع وتم استرجاعها

المواد التي تم استرجاعها 80 تم استرجاعها  $60/60 + 20 \times 100$

لها علاقة بالموضوع  $80/60 = 75\% \times 100$

20 ليس لها علاقة بالموضوع

3- جهد المستفيد: يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت أثناء عملية

البحث، أما البحث المفوض فيقاس على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في التفاوض حول الطلب مع النظام

وأيضاً مقدار الوقت اللازم للتحقق من الوثائق المتصلة بالموضوع ويرتبط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقيق. من

خلال الانتظار لاستخدام نظام البحث بالاتصال المباشر أو غيره من الأنظمة

4- زمن الاستجابة: وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج

البحث، أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستنفد في إجراء البحث فعلاً. ويعد أيضاً مقياس لجهد المستفيد.