

المحتويات

13	تقديم
15	المقدمة
	الفصل الأول: خدمات المعلومات وإتاحتها في ظل التقنية الحديثة
27	تمهيد
27	لمحة تعريفية
29	أسس تقديم الخدمات في المكتبات
32	أنواع خدمات المعلومات
33	أولاً: خدمات لتزويد المستخدمين بالمعلومات
33	1 - الخدمة المرجعية
39	2 - خدمات الإعارة
46	3 - خدمة الإمداد بالوثائق
50	ثانياً: خدمات لتيسير وصول المستخدمين للمعلومات وإفادتهم منها
50	1 - خدمة التشفيف .
56	2 - خدمة الاستخلاص
62	3 - خدمة الترجمة.
65	4 - خدمة الاستنساخ
67	5 - خدمة الطباعة
68	ثالثاً: خدمات لإعلام المستخدمين وإحاطتهم بمعلومات حول المواد والموضوعات التي تمهم
68	1 - خدمات الإحاطة الجارية

73	2 - معارض الكتب
73	3 - الندوات والمحاضرات
73	رابعاً: خدمات لإرشاد المستخدمين حول استخدام المكتبة ومصادر المعلومات
75	الخلاصة
76	مصادر الفصل الأول
	الفصل الثاني : خدمات المعلومات عبر الإنترنت
83	تمهيد
84	إتاحة خدمات المكتبات عبر شبكة الإنترنت
85	فوائد استخدام شبكة الإنترنت
86	خدمات المعلومات على شبكة الإنترنت
87	أولاً: البريد الإلكتروني e-mail .
87	ثانياً: المجموعات الإخبارية Usenet أو Newsgroup
87	ثالثاً: نقل الملفات FTP
88	رابعاً: تلينت Telenet
88	خامساً: البحث في قواعد البيانات بشكل مباشر باستخدام آر كي وجوفر ووايزر
90	سادساً: مناقشة الآخرين باستخدام الدردشة
91	سابعاً: الوصول إلى نظم المعلومات من خلال الشبكة العنكبوتية (الويب)
93	أولاً : المدونات Blogs
96	ثانياً : خدمة موجز الويب RSS
100	ثالثاً : التأليف الحر (الويكي Wiki)
103	رابعاً : خدمة الشبكات الاجتماعية

105	المقصود بالعالم الافتراضي
108	خدمات المعلومات في العالم الافتراضي
112	الخلاصة
113	مصادر الفصل الثاني
	الفصل الثالث: خدمات نشر الوعي المعلوماتي ومهارته
119	تمهيد
120	مفهوم الوعي المعلوماتي
124	مهارات الوعي المعلوماتي
130	مهارات الوعي المعلوماتي في مؤسسات التعليم العالي
136	تقديم برامج الوعي المعلوماتي في مؤسسات التعليم العالي
143	دور المكتبات الأكاديمية في نشر الوعي المعلوماتي
145	دور أخصائيي المكتبات في نشر الوعي المعلوماتي في مؤسسات التعليم العالي
147	الخلاصة
148	مصادر الفصل الثالث
	الفصل الرابع: خدمات المعلومات للفئات الخاصة
153	تمهيد
153	أولاً: خدمات المعلومات للأطفال
154	متطلبات تقديم خدمات المعلومات للأطفال
160	خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة
165	خدمات المعلومات للأطفال عبر شبكة الإنترنت
172	ثانياً: خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة
172	المقصود بذوي الاحتياجات الخاصة .
173	أولاً: توفير مصادر المعلومات الملائمة لكل فئة من فئات المعاقين

175	ثانياً: توفير التقنيات المناسبة لإيصال المعلومات .
183	ثالثاً: تهيئة المكان الملائم لتقديم الخدمات
184	الخلاصة
185	مصادر الفصل الرابع
	الفصل الخامس: تسويق خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية
189	تمهيد
190	تعريف التسويق
193	عناصر المزيج التسويقي في المكتبات
202	النشاط الترويجي كعملية اتصال
203	خدمات الإرشاد والتوجيه ودورها في النشاط التسويقي للمكتبة
206	تأثير دورة حياة المنتج على خدمات الإرشاد والتوجيه
208	تسويق خدمات الإرشاد والتوجيه
211	العوامل المؤثرة على النشاط التسويقي
215	الخلاصة
216	مصادر الفصل الخامس
	الفصل السادس: تقييم خدمات المعلومات
221	تمهيد
222	المقصود بتقييم الخدمات
223	أهمية تقييم خدمات المعلومات
224	معايير التقييم
226	أساليب تقييم خدمات المعلومات
235	تقييم خدمات المعلومات في بيئة الإنترنت
236	أولاً: نظام القياسات الإلكترونية الإرشادية
237	ثانياً: قياسات الشبكة العنكبوتية

239	1 - السيبر متريقا Cybermetrics
239	2 - الديو متريقا Digitometrics
239	3 - الويو متريقا Webometrics
241	ثالثاً: استخدام المعايير لقياس أداء مواقع الإنترنت
242	الخلاصة
243	مصادر الفصل السادس
	الفصل السابع : الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقييمية
247	تمهيد
247	مقدمة منهجية
250	أساليب تقييم الخدمة المرجعية الرقمية
253	معايير تقييم المراجع الرقمية
254	أولاً: تقييم الخدمة اعتماداً على تطبيق الخطوط الإرشادية
255	الخطوط الإرشادية المتعلقة بالعملاء
264	الخطوط الإرشادية المتعلقة بمقاييس الخدمة
273	تقييم الخدمة اعتماداً على تجربتها
288	النتائج والتوصيات
292	مصادر الفصل السابع
293	قائمة المصادر
293	قائمة المصادر العربية
297	قائمة المصادر الأجنبية

الجدول

257	جدول (1) التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية RUSA المتعلقة بالعملاء
264	جدول (2) التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية RUSA المتعلقة بمقاييس الخدمة
274	جدول (3) طريقة إرسال الاستفسارات للمكتبات مجال الدراسة
279	جدول (4) فترة الرد على الاستفسارات

الأشكال

- 107 شكل (1) زيارة متحف في العالم الافتراضي
- 109 شكل (2) زيارة مكتبة في العالم الافتراضي
- 110 شكل (3) موقع يتيح قراءة الكتب وشراءها من أمازون
- 111 شكل (4) حضور لقاء علمي في العالم الافتراضي
- 156 شكل (5) تصميم جذاب للأطفال في مكتبة عامة
- شكل (6) ارتفاع الرفوف في مكتبة
- 157 MORRISTOWN-HAMBLEN LIBRARY
- شكل (7) قاعة للأطفال تظهر فيها الرسوم على الحائط والمنضدة
- 158 لسرد القصص
- 166 شكل (8) موقع مكتبة الإسكندرية للأطفال على الويب
- 167 شكل (9) المكتبة الرقمية العالمية للأطفال
- 168 شكل (10) موقع kids Jo
- 169 شكل (11) موقع fact monster
- 171 شكل (12) دليل أطفال
- 172 شكل (13) محرك بحث للأطفال
- 176 شكل (14) جهاز عرض ذو قائم أفقي
- 177 شكل (15) جهاز Vertex للتكبير
- 178 شكل (16) استخدام حامل الكتب مع كرسي متحرك
- 179 شكل (17) تقنيات التحويل