

الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية :

دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفاداة منها

بدوية محمد البسيوني

سوسن طه ضليمي

تمهيد :

تناولت الدراسة تحليل وتقييم الخدمة المرجعية الرقمية في ١١٦ مكتبة وطنية على مستوى العالم، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في حصر المكتبات الوطنية وتحليل مواقعها وتحليل إجابات الأسئلة المرجعية التي تم إرسالها للخدمة وتحديد سلوك الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز عند استخدامهن لها والإجراءات المتبعة في تسويق وتقييم الخدمة في المكتبات الوطنية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن ٩٥٪ من أخصائيي المصطلحات المستخدمة للدلالة على المسمى المراجع فيها قد حصلوا على مؤهلات علمية في الوظيفة الخاص بالخدمة المرجعية الرقمية، تخصص المكتبات والمعلومات، وأن مصطلح "أخصائي المراجع" Reference librarian هو أكثر كما تبين أن ٧٥٪ من هذه المكتبات توافرت لديها سياسة لتقديم الخدمة، وتبين

- ❖ ليسانس المكتبات والمعلومات من جامعة طنطا عام ١٩٩٦م.
- ماجستير في علم المكتبات والمعلومات من الجامعة نفسها عام ٢٠٠٢م.
- دكتوراة في علم المكتبات والمعلومات من الجامعة نفسها عام ٢٠٠٥م.
- تعمل حالياً أستاذاً مساعداً بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز.
- ❖ بكالوريوس إدارة الأعمال من جامعة الملك عبدالعزيز عام ١٤٠٤هـ.
- ماجستير في علم المكتبات والمعلومات من الجامعة نفسها عام ١٩٩٨م.
- دكتوراة في علم المكتبات والمعلومات من جامعة سنڌرلاند ببريطانيا عام ٢٠٠٦م.
- تعمل حالياً أستاذاً مساعداً بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز.

٢. تحديد نوعيات مصادر المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المرجعية الواردة للمكتبات الوطنية.

٣. تحديد الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية والإعلان عنها.

٤. تحديد مدى إفادة طالبات المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز من الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية.

٥. تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها الطالبات، وعدد الروابط التي يتم فتحها للوصول للخدمة.

٦. تحديد درجة تجاوب وتفاعل مواقع الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية مع الأسئلة والاستفسارات المرجعية.

٧. تحديد أساليب تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية.

٢.١ تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. هل تتوافر لدى المكتبات الوطنية سياسة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ؟ وما أهم بنودها ؟

٢. ما أنماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية في العالم ؟

حرص ٦٢,٩٦٪ من المكتبات الوطنية على تقديم الخدمة على شكل استمارة البريد ، يلي ذلك البريد البسيط بنسبة ٤٤,٤٤٪، ثم تقديم الخدمة بشكل الأسئلة المتكررة بنسبة ٢٢,٢٢٪، ثم الدردشة بنسبة ١٤,٨١٪، ثم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية والتصفح المشترك بنسبة ٣,٨٥٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة. واستخدمت الطالبات عدة أساليب للمساعدة في الوصول للخدمة المرجعية الرقمية، منها فحص روابط وأيقونات الصفحة الرئيسية، فقد تم استخدامها من قبل ٦٢,٩٦٪ من إجمالي الطالبات، يليها استخدام محرك البحث بنسبة ٤٠,٧٤٪، ثم شاشة المساعدة help بنسبة ٢٢,٢٢٪، ثم أيقونة contact us بنسبة ١٤,٨١٪ وأخيراً خريطة الموقع بنسبة ١١,١١٪ من إجمالي الطالبات.

أولاً: الدراسة المنهجية:

١.١ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس هو بيان واقع الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية ومدى الإفادتها منها، وذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية هي :

١. تحديد أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية.

المكتبات الوطنية في العالم و التي تتوافر بها الخدمة المرجعية الرقمية ، وتحديد آلية وأساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

١.٣.١ أدوات جمع البيانات :

تم الاعتماد على استبانتين لتحديد واقع الخدمة المرجعية الرقمية ، وسلوك الطالبات في استخدامها ، وذلك على النحو التالي:

أ- تصميم استبانة تتناول العناصر الخاصة بآلية توفير الخدمة وأساليب تسويقها وتقييمها ، وتوجيهها إلى أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية بكل مكتبة على حدة ، وقد اشتملت على العناصر التالية:

- سياسة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- أنماط توفير الخدمة المرجعية الرقمية.
- تسويق الخدمة المرجعية الرقمية.
- أساليب تقييم الخدمة المرجعية الرقمية.

ب- تصميم استبانة تتناول العناصر الخاصة باستخدام الخدمة وأساليب التعامل معها ، وتوجيهها إلى طالبات قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.

وقد اشتملت على العناصر التالية:

- أغراض استخدام الخدمة المرجعية الرقمية من قبل طالبات جامعة الملك عبد العزيز.

٣. ما مصادر الاجابة عن الاسئلة المرجعية الرقمية؟

٤. ما الفترة الزمنية المستغرقة من جانب الطالبات في الوصول للخدمة؟

٥. ما مدى وضوح المصطلح المستخدم للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية في العالم؟

٦. ما الوسائل التي تساعد الطالبات في الوصول للخدمة ؟ وما مدى توافرها بالمكتبات الوطنية؟

٧. ما مدى اهتمام المكتبات الوطنية بالرد على الأسئلة والاستفسارات المرجعية؟

٨. ما أكثر مصادر المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المرجعية الموجهة إلى المكتبات الوطنية بالعالم؟

٩. ما أشكال الرد على الاستفسارات بالمكتبات الوطنية؟

١٠. ما الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية والإعلان عنها؟

١١. ما الطرق المتبعة في تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية؟

٣.١ منهج البحث وأدوات جمع البيانات :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال حصر مواقع

استخدامهن للخدمة المرجعية الرقمية بشكل عملي، وذلك عن طريق تخصيص جهاز حاسب لكل طالبة، وملاحظة سلوكها في استخدام الخدمة، وإرسال الاستفسارات ومتابعة الردود.

وقد تبين من الدراسة المبدئية التي أجريت على ١٠ طالبات عدم اهتمام الطالبات بكتابة الأسئلة المرجعية بشكل سليم، مما قد يؤدي إلى عدم فهمها من جانب المكتبة، وبالتالي يؤثر على نتائج الدراسة، لذلك قامت الباحثة بإرسال الأسئلة المرجعية للمكتبات موضوع الدراسة للتأكد من عملية الإرسال والتحكم في فترات الإرسال، وضبط عملية استقبال الردود من خلال تخصيص بريد إلكتروني لاستلام الردود، وقد تم إرسال سؤالين هما : من هو د. أحمد زويل؟ Who is Dr. Ahmad Zewail وما الميتاداتا؟ What is the definition of metadata؟

كما تم مسح مواقع المكتبات الوطنية في العالم على شبكة الإنترنت والتي توفر خدمة مرجعية رقمية مفعلة، إذ بلغ عدد المكتبات التي أجابت عن الاستبانة الموجهة لأخصائي المراجع بها إلى ٢٠ مكتبة، وذلك بنسبة ٧٤,٠٧٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة.

٥.١ إجراءات الدراسة:

مرت الدراسة بمجموعة من المراحل هي:

- كيفية الوصول إلى الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات موضوع الدراسة.
- حساب الوقت المستغرق وعدد الروابط التي سيتم استخدامها للوصول للخدمة.
- تحديد الإمكانيات التي توفرها مواقع المكتبات الوطنية على الإنترنت لدعم استكشاف الخدمة المرجعية الرقمية، وتشمل " محركات البحث الخاصة بالموقع - خريطة الموقع - قائمة محتويات الموقع".
- تحديد أنماط الخدمة الأكثر استخداماً من قبل طالبات جامعة الملك عبد العزيز.

٤.١ عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

تم اختيار عينة مقصودة من طالبات قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز، ممن توافرت بهن الشروط التالية:

- إحدى طالبات المستوى السادس، أي سبق لها دراسة مادتي الإنترنت وخدمات المعلومات.
- سبق لها التعامل مع الخدمات المرجعية الرقمية.
- يتوافر لها بريد إلكتروني خاص بها.

وقد تم اختيار ٢٦ طالبة، وتم توزيعهن على خمس مجموعات، حتى تتمكن الباحثة من متابعتهن وملاحظة سلوكهن، وتحليل

المرحلة الثانية: فحص مواقع المكتبات الوطنية:

تم في هذه المرحلة فحص جميع مواقع المكتبات الوطنية التي تم التوصل إليها، وقد وصل عدد المواقع التي تم فحصها (١١٦) موقعاً، وقد تم استبعاد ما يلي:

(١) مواقع المكتبات التي لا تتوافر لها إصدار باللغة الإنجليزية أو العربية:

تم استبعاد ٤٣ موقعاً بسبب حرص كل مكتبة من المكتبات الوطنية على أن يكون موقعها باللغة الرسمية المستخدمة في الدولة، وأتاحت بعض المكتبات إصدارات لموقعها بلغات مختلفة، فقد تبين وجود (١٥) موقعاً بأكثر من لغة ومنها اللغة الإنجليزية، وقد تمت دراسة تلك المواقع وهي: المكتبات الوطنية في الدول التالية (التشيك - الدنمارك - جزر الفارو - فرنسا - أيسلندا - إيران - لاتفيا - ليتوانيا - ماليزيا - هولندا - سلوفينيا - أسبانيا - تايلاند - ويلز - كندا).

المواقع التي لا تتوافر بها الخدمة المرجعية

الرقمية:

تم استبعاد (٤١) موقعاً لا يتوافر به الخدمة المرجعية الرقمية، ومن هذه المكتبات، المكتبات الوطنية في الدول التالية (الجزائر - ليبيا - الهند - الأردن - الامارات - الكويت - مصر - كوريا - أذربيجان - مالطا).

المرحلة الأولى: حصر وتجميع مواقع

المكتبات الوطنية على مستوى العالم:

تم حصر وتجميع مواقع المكتبات الوطنية المتاحة على الإنترنت حتى نهاية مارس ٢٠٠٧م وقد تم الاعتماد في عملية التجميع على بعض محركات البحث مثل جوجل وياهو وألتافيسستا، إلى جانب عدد من الأدلة منها:

National Libraries of the World:

Address Li ^(١)

يعد هذا الدليل الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA)، ويحصر المكتبات الوطنية الموجودة على مستوى العالم مع إعطاء جميع بيانات الاتصال بها وعنوانها، إلى جانب الموقع الخاص بها على الإنترنت (إن وجد) ويضم الدليل ١٥٩ مكتبة وطنية.

National Library Web sites ^(٢)

أعدت هذا الدليل جامعة كوينسلاند بأستراليا The University of Queensland ويضم المكتبات الوطنية التي تتوافر لها مواقع على الإنترنت، وقد اشتمل على ١٤٤ موقعاً.

National Libraries of the World ^(٣)

يهتم بحصر المكتبات الوطنية على مستوى العالم والتي تتوافر لها مواقع على الإنترنت، ويضم ٥١ موقعاً لمكتبة وطنية.

مواقع المكتبات غير المكتملة أو قيد الإنشاء:
تم استبعاد ثلاثة مواقع كانت لاتزال قيد الإنشاء وقت إجراء الدراسة ، وهذه المواقع هي:

– المكتبة الوطنية بتونس:

<http://www.bnt.nat.tn/>

- مكتبة الأسد الوطنية بسوريا:

<http://www.lassad-library.gov.sy/>

– المكتبة الوطنية بغويانا:

<http://www.natlib.gov.gy>

مواقع المكتبات التي تتوافر بها الخدمة ولكنها لا تعمل:

تم استبعاد ثلاثة مواقع لمكتبات وطنية

الجدول رقم (١)

المكتبات الوطنية التي توفر خدمة مرجعية رقمية

م	اسم المكتبة	URL	الدولة	جابت على الاستبانة
1	National Library of Australia	http://www.nla.gov.au/	أستراليا	✓
2	National Library Service of Belize	http://www.nlsbze.bz/	بيليز	✓
3	National Library of the Czech Republic	http://www.nkp.cz/	التشيك	✓
4	Royal Library	http://www.kb.dk/da/index.html	الدنمارك	✓
5	National Library of the Faroe Islands	http://www.flb.fo/	جزر الفارو	✓
6	National Library of France	http://www.bnf.fr/	فرنسا	
7	National and University Library of Iceland	http://www.bok.hi.is/	أيسلندا	✓
8	National Library of Iran	http://www.nlai.ir/	إيران	
9	National Library of Ireland	http://www.nli.ie/en/homepage.aspx	أيرلندا	✓
10	National Library of Latvia	http://www.lnb.lv/lv/visparigi/aktualitates	لاتيفيا	

11	Martynas Mazvydas National Library of Lithuania	http://www.lnb.lt/	ليثوانيا	✓
12	National Library of Malaysia	http://www.pnm.my/pnm/mv/index.php	ماليزيا	✓
13	National Library of Mauritius	http://www.gov.mu/portal/sites/ncb/mac/nlibrary/index.html	موريشيوس	✓
14	National Library of Namibia	http://www.nln.gov.na/	ناميبيا	✓
15	Koninklijke Bibliotheek	http://www.kb.nl/index-en.html	هولندا	✓
16	National Library of New Zealand	http://www.natlib.govt.nz/	نيوزيلاندا	✓
17	King Fahad National Library	http://www.kfnl.org.sa/	السعودية	
18	National Library of Scotland	http://www.nls.uk/	اسكتلندا	✓
19	National Library Board	http://www.nlb.gov.sg/	سنغافورة	✓
20	National and University Library	http://www.nuk.uni-lj.si/	سلوفينيا	✓
21	National Library of South Africa	http://www.nlsa.ac.za/NLSA/	جنوب إفريقيا	
22	National Library of Spain	http://www.bne.es/	أسبانيا	
23	National Library of Thailand	http://www.nlt.go.th/th_index.htm	تايلاند	✓
24	Library of Congress	http://www.loc.gov/index.html	أمريكا	
25	National Library of Wales	http://www.llgc.org.uk/index.php?id=2	ويلز	✓
26	Library and Archives Canada	http://www.collectionscanada.gc.ca/	كندا	✓
27	The British Library	http://www.bl.uk/	بريطانيا	✓

وأنماطها وأساليب تقديمها، ومدى توافر وسائل المساعدة في الموقع للوصول للخدمة، والتأكد من توافر المصطلح في الصفحة الرئيسية بالموقع، ومدى توافر روابط له في الصفحات الأخرى بالموقع.

- تم تحليل إجابات الأسئلة المرجعية التي تم توجيهها إلى المكتبات لتحديد ما يلي:

وصل عدد المكتبات التي أجابت عن الاستبانة الموجهة لأخصائي المراجع بها إلى ٢٠ مكتبة، وذلك بنسبة ٧٤,٠٧٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة.

المرحلة الثالثة: تحليل مواقع المكتبات

الوطنية وجمع البيانات المطلوبة.

- تم تحليل مواقع المكتبات الوطنية وتحديد الخدمة المرجعية الرقمية

بعضها على تحديد هويتها أو أنماط تقديمها ، أو نوعية الأسئلة المرجعية أو الإفادتها منها ، ومن الممكن تقسيم هذه الدراسات إلى قسمين رئيسين هما :

١.٦.١ الدراسات العامة:

هي الدراسات التي تناولت الخدمات المرجعية الرقمية وأساليب تقديمها والسياسات الخاصة بها ووسائل التخطيط المتبعة لإنشاء الخدمات المرجعية الرقمية ، ومن هذه الدراسات: دراسة "بروس: Bruce"^(٤) ، التي ركزت على دراسة الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة Georgia Tech's ، وتناولت الدراسة تاريخ ظهور الخدمة بالمكتبة وأنماط تقديمها والأساليب المستخدمة في تسويقها . وتوصلت الدراسة إلى أن المكتبة تعتمد على وسيلتين للتسويق للخدمة ، وهما: استخدام الملصقات داخل المكتبة والحرر الجامعي ، والإعلان عن الخدمة في موقع المكتبة. إن الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة بالبريد الإلكتروني بالمكتبة ، تتطلب وقتاً أطول من جانب المسؤولين عن الخدمة ، وخاصة إذا تمت بشكل تحريري ، وعندما تتم عن طريق المحادثة فإنها تسبب ضغطاً لهم ، نظراً للحاجة إلى السرعة في الحصول على الإجابة؛ لوجود المستفيد على الخط المباشر.

١. المدة الزمنية المستغرقة في الرد على الاستفسارات المرجعية.

٢. أنواع مصادر المعلومات التي تم الاعتماد عليها في الإجابة.

٣. تحديد المكتبات التي تقوم بإرسال إخطارات للمستفيدين لإشعارهم بوصول السؤال.

٤. فحص المصادر التي تم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المرجعية وإعداد التوزيعات المختلفة الخاصة بها.

المرحلة الرابعة: تصميم الاستبانة وتوزيعها:

تم إعداد استبانتي في هذه المرحلة ، أحدهما لأخصائي المراجع والأخرى للطالبات ، وقد تم توزيعهما خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م ، وتم الانتهاء من عمليات التوزيع في نهاية شهر يونيو ٢٠٠٧م. تم كذلك في هذه المرحلة القيام بإرسال الاستفسارات المرجعية للمكتبات موضوع الدراسة ، ومتابعة الردود وتحليلها ، ثم تفريغ الاستبانة والخروج بمؤشرات ونتائج عن الخدمة.

١.٦ الدراسات السابقة:

ظهرت بعض الدراسات التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية من جوانب متعددة ، ركز

ودراسة "مارجريت: Margariti" (٧)،

التي هدفت إلى وصف وتحليل الخدمة المرجعية الرقمية في خمس مكتبات من المكتبات الكبرى في اسكتلندا، وهذه المكتبات هي:

- Glasgow University Library.
- The University of Strathclyde Library.
- Glasgow Caledonian University Library.
- The Mitchell Library in Glasgow .
- The National Library of Scotland in Edinburgh.

وأظهرت الدراسة أن الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من خلال البريد الإلكتروني هي أكثر أنماط الخدمة وجوداً في المكتبات الاسكتلندية، وأوصت الدراسة بضرورة حرص المكتبات الاسكتلندية على إعداد برامج متخصصة في تدريب المستفيدين على كيفية التعامل مع تقنيات وبرامج الخدمة المرجعية الرقمية.

والدراسة التي قامت بها "بامفلح" (٨)، والتي

تهدف إلى التخطيط لمشروع خدمة مرجعية رقمية بين المكتبات الجامعية السعودية، من خلال تحديد المتطلبات الفنية والإدارية والمالية اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، ومسؤولية إدارته وأساليب تقديمه وتسويقه

ودراسة كل من "كارين وإيمي : Karen

& Amy" (٥)، والتي تناولوا فيها مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وأنماط تقديمها ومقوماتها، وبيان الدور المنافس للشركات التجارية مع المكتبات في تقديم الخدمات المرجعية الرقمية . وتوصلت الدراسة إلى ضرورة توفير المقومات الأساس عند التخطيط للخدمة ، وهذه المقومات هي: " الإدارة والتسويق والسياسة والتدريب والتقييم والمعايير التي سيتم الاعتماد عليها عند تقديم الخدمة وتقييمها" ، وضرورة تقديم برنامج تدريبي رسمي يتعلق بالخدمة وتوضيح فلسفتها واستخدام البرمجيات التي تعتمد عليها ، وكيفية التعامل مع أكثر من مستفيد في الوقت نفسه.

ودراسة "ليري وتوم: Leri & Tom" (٦)، التي

تناولوا فيها أربعة مشروعات للمراجع الرقمية التي يمكن استخدامها من كافة فئات المستفيدين ، مع التركيز على مشروع "Info eyes" الذي توفره مكتبة الكونجرس لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية للمستفيدين المكفوفين، ويعتمد على البرامج الصوتية والتصفح المشترك Co browsing ، وحددت الدراسة البرامج التي تتطلبها مثل هذه المشروعات وكيفية تقديمها بالمكتبات ومراكز المعلومات.

وأن يتم إدراج مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ضمن أولويات برامج التعليم العالي في المملكة. ودراسة " الزهري" ^(١٠) ، التي تهدف إلى قراءة واقع الخدمة المرجعية الرقمية في البلدان المتقدمة ، وتحديد المصطلحات المستخدمة للدلالة على الخدمة ، ومحاولة التفريق بينها ، وتقديم كذلك استعراضاً لبرامج وأنظمة الخدمات المرجعية الرقمية والشركات المنتجة لها وبيان مزايا كل منها ، وذلك من خلال متابعة الإنتاج الفكري المنشور في هذا المجال منذ عام ١٩٩٣ وحتى عام ٢٠٠٤م. وتوصلت الدراسة إلى عرض نموذجين فاعلين في مجال الخدمة المرجعية الرقمية ، لكي تسترشد بهما المكتبات العربية.

٢.٦.١ الدراسات الخاصة بتحليل وتقييم

الخدمة المرجعية الرقمية:

وهي الدراسات التي اهتمت بتحليل الخدمات المرجعية الرقمية وتقييمها من خلال استخدام بعض الأساليب، منها:

- تحليل إجابات الأسئلة المرجعية الخاصة بالخدمة.
- إعداد استبانات وتوجيهها إلى أخصائي المراجع والمستفيدين من الخدمة.
- تحليل سجلات الاستخدام الخاصة بالخدمة.

وتقييمه ، وعرض بعض النماذج العالمية للخدمات التعاونية. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق المشروع المقترح ، وأن تتولى إحدى الجامعات السعودية إدارة المشروع مركزياً ، على أن يتم وضع سياسة واضحة للمشروع ، وأن يتم تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلالها.

والدراسة التي قامت بها " الراغبى" ^(٩) ، والتي تناولت فيها الكشف عن الوضع الراهن للخدمة المرجعية الرقمية بالسعودية ، وتحديد مقومات تقديمها ، واستكشاف آراء المختصين (عمداء شؤون المكتبات وأخصائي المراجع) حول ضرورة تقديم الخدمة بالمكتبات الجامعية بالسعودية ، واستعراض بعض النماذج العالمية بهدف استنباط مواصفات ملائمة للبيئة السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن هو الموقع الوحيد من بين ثمانية مواقع للمكتبات الجامعية ، يحرص على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ، وتأييد عمداء شؤون المكتبات لفكرة مشروع الخدمة المرجعية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ، وإسناد مهمة إدارة المشروع المقترح لوزارة التعليم العالي. وأوصت الدراسة بضرورة تنمية قدرات العاملين بالمكتبات الجامعية من خلال البرامج التدريبية المكثفة ،

• إعداد معايير وتطبيقها على بعض الخدمات المرجعية الرقمية.

• دراسة سلوك المستفيدين من الخدمة. ومن هذه الدراسات:

دراسة "شارلي ومارلين: Maryellen & Charly"

Charly^(١١)، والتي تناولت فيها استخدام الخدمة المرجعية الرقمية digital reference services (DRS) في ١١٩ موقعاً لمكتبات المدارس الطبية بالولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي في تحليل استخدام ١٤ طالباً للخدمة المرجعية الرقمية، وحساب عدد الروابط التي استخدمها الطلاب للوصول للخدمة والمصطلحات المستخدمة للدلالة على الخدمة، والمعوقات التي تحول دون الاستفادة منها. وأظهرت الدراسة أن ٧٨,٦٪ من الطلاب أكدوا على ظهور رابط للخدمة المرجعية الرقمية في الصفحة الرئيسة للموقع. ويتصفح كل طالب في المتوسط ٢,٥ صفحة، ويستغرق نحو ٥,٨ دقيقة للوصول للخدمة. ويضغط كل طالب ٢,٢٥ مرة على الفأرة للوصول إلى الخدمة المرجعية من الصفحة الرئيسة للموقع.

الدراسة التي قامت بها "جانيت برادفورد:

Janet Bradford^(١٢)، والتي قامت فيها بتحليل الأسئلة المرجعية وإجاباتها لمدة ٤ شهور

خلال العام الجامعي ٢٠٠٢/٢٠٠٣م في جامعة Stetson University في وسط ولاية فلوريدا. هدفت الدراسة إلى تحديد قواعد البيانات التي تم استخدامها في الإجابة عن الأسئلة المرجعية، وتحديد مدى اعتماد أخصائي المراجع على المراجع المطبوعة، وتحديد نوعيات المراجع المطبوعة التي يتم استخدامها. أظهرت الدراسة أن عدد الأسئلة المرجعية التي وردت إلى المكتبة خلال فترة الدراسة وصلت إلى (٢٤٩١) سؤالاً، وتم استخدام (٣٤٨٧) مصدراً للإجابة عليها، وقد تم الاعتماد على قواعد البيانات في الإجابة على ٢٣,٩٢٪ من الأسئلة المرجعية، يليها الخبرة الشخصية لأخصائي المراجع بنسبة ٢٣,٦٪، ثم فهرس المكتبة بنسبة ١٥,٠٣٪، ثم مواقع الويب بنسبة ١٢,٢٧٪، وأخيراً الكتب المرجعية بنسبة ٩,٣٨٪ من إجمالي المصادر المستخدمة في الإجابة عن الأسئلة المرجعية.

ودراسة "ساندرا : Sandra" ^(١٣)، التي

تناولت فيها الخدمة المرجعية الرقمية في جامعة إيلينوي University of Illinois at Chicago، وتركزت أهداف الدراسة في تحديد المستفيدين من الخدمة ونوعية الأسئلة والموضوعات التي تتركز حولها الأسئلة. واعتمدت الدراسة على عينة من الأسئلة

- المرجعية، بلغت ١٢٠ سؤالاً في الفترة من ١ أغسطس ٢٠٠٣ وحتى ٣١ مارس ٢٠٠٤م. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي :
- أن معظم الأسئلة يتم توجيهها من خلال أعضاء هيئة التدريس والطلبة والعاملين بالجامعة، وذلك لأغراض إعداد التكاليف الدراسية أو رعاية المرضى. وتراوحت نسبة الأسئلة التي تتعلق بمقتنيات المكتبة ما بين ٧ - ٣٣٪ ، تليها الأسئلة التي تتعلق بسياسة المكتبة وإجراءاتها وخدماتها، بنسبة تتراوح ما بين ٩ - ٣٠٪ ، وأن ١٥٪ من الأسئلة المرجعية تركزت على الصحة العامة.
- **ودراسة "لوري مون : Lorri Mon" (١٤)،** التي تهدف إلى بيان الإقبال من جانب الأمريكيين على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية والمقدمة من خلال المواقع الحكومية، وخاصةً الخدمة المرجعية المقدمة من خلال موقع Department of State Foreign Affairs Network (DOSFAN) عبر البريد الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى تحديد الأسباب التي أدت إلى الإقبال على هذه الخدمة، ومنها :
- صعوبة الوصول إلى مواقع المكتبات .
- عدم وضوح الروابط الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية بالموقع.
- عدم اهتمام المكتبات بتسويق الخدمة والإعلان عنها.
- تركيز كثير من مواقع المكتبات على عرض قواعد البيانات التي تتطلب اشتراكاً بها؛ مما يحبط كثير من زائريها.
- والدراسة التي قامت بها "مارلين : Marilyn" (١٥)، والتي تهدف إلى تطوير إطار لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية DRSS، وقد تكون من أربعة محاور رئيسة، هي :
- ١. الرسالة والهدف : mission and purpose.
- ٢. البنية والمسؤولية تجاه المستفيد : structure and responsibilities to client
- ٣. الوظائف الرئيسية : core functions .
- ٤. ضبط الجودة : quality control .
- وتم تطبيق هذا الإطار على عينة مكونة من ٢٠ خدمة مرجعية رقمية، وتم تحليلها وتحديد محتواها وإمكاناتها البحثية وعلاقة الأسئلة المتكررة FAQ بالأقسام الأخرى بالموقع، وتوصلت الباحثة إلى قابلية هذا الإطار للتطبيق والتطبيق على الخدمات المرجعية الرقمية .
- ودراسة "فانديكريك : Vandecreek" (١٦)، التي تناولت تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من خلال المكتبات الأكاديمية عن

• الوصول للمعلومات ذات الصلة: Access to related information.

وأظهرت الدراسة الحاجة إلى إعداد وتطوير معايير لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية، لمساعدة المكتبات في قياس مدى جودة الخدمة وفعاليتها.

ودراسة "كلوغلي: Cloughley"^(١٨)، التي هدفت إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من خلال خمس مكتبات أكاديمية، من خلال إرسال عشرة أسئلة، وتحليل الإجابات الواردة لتلك الأسئلة، وقد راعى الباحث عند صياغة الأسئلة أن تكون الأسئلة الخمسة الأولى بسيطة، ولها إجابات محددة، والخمسة الأخرى تعتمد على المعرفة بموضوع الاستفسار، واستخدمت الدراسة الأنماط المختلفة المتوافرة من الخدمة (البريد البسيط - تعبئة استمارة البريد - الدردشة)، واهتمت الدراسة بقياس مدى حاجة الخدمة إلى الاستفسار عن بعض الأسئلة لتوضيحها لضمان الدقة في الإجابة عنها وقياس مدى سرعة المكتبات في الإجابة من خلال حساب المدة المستغرقة في الرد على الأسئلة، وكذلك تحديد المصادر التي تم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة.

طريق البريد الإلكتروني، حيث تم تحليل سجلات الاستخدام الخاصة بالخدمة خلال فترة عشرة أشهر، وأظهرت الدراسة أن المستفيدين من الخدمة راضون بدرجة كبيرة على مستوى توفير الخدمة بالمكتبات الأكاديمية، وأن يحرص مقدمو الخدمة في تلك المكتبات على الاستفادة من التغذية المرتدة feedback التي تسمح للمستفيدين بإبداء آرائهم حول الخدمة، وكذلك السماح لهم بإبداء مقترحاتهم فيما يخص الخدمة، وأوصت الدراسة بضرورة استحداث أشكال جديدة من الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات موضوع الدراسة، والاستفادة من نتائج دراسات تقييم الخدمة لتطوير وتحسين الخدمة بالمكتبات موضوع الدراسة.

ودراسة "بولارد: Bullard"^(١٧)، التي هدفت إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من خلال عشر جامعات، وتم تقييم الخدمة من خلال تطبيق مجموعة من المعايير: هي:

- إمكانية الوصول: Accessible.
- الشهرة والانتشار: Publicize .
- وضوح سياسة الرد على الأسئلة: Clear response policy.
- السرية والخصوصية: Privacy .

بالجدة والحدثة، واستخدامها في الإجابة عن بعض الأسئلة المرجعية، وأوضحت الدراسة أن استخدام المصادر المطبوعة ما زال مستمراً من جانب أخصائي المرجع في الإجابة عن الأسئلة التي ترد للخدمة.

دراسة "شاهين"^(٢١)، التي تناول فيها واقع الخدمة المرجعية الرقمية في ١٧١ مكتبة عربية، وتحديد درجة تفاعل المكتبات الأجنبية "مكتبة الكونجرس والمكتبة البريطانية ومكتبة الإنترنت العامة" مع الاستفسارات العربية، والتخطيط لإنشاء خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات العربية. وتوصلت الدراسة إلى أن ١٧٪ من إجمالي المكتبات العربية تقوم بتقديم الخدمة، وعدم وجود تعاون بين المكتبات العربية فيما يتعلق بالخدمة المرجعية الرقمية. واقتصرت أنماط تقديم الخدمة بالمكتبات العربية على ملء الاستمارات الخاصة بالخدمة، بنسبة ٢٧,٥٪ يليها البريد الإلكتروني بنسبة ٢٤,١٪، ثم إتاحة ملفات للأسئلة المرجعية المتكررة FAQs بنسبة ١٣,٧٪. تفوقت مكتبة الإنترنت العامة على باقي المكتبات من حيث عدد الإجابات المكتملة، والتي بلغت ٥٣٪، وكانت أكثر المكتبات حرصاً على توثيقها، حيث بلغت نسبة الإجابات المرجعية الموثقة توثيقاً كاملاً ٨٧٪.

ودراسة "جانيز: Janes"^(١٩)، التي هدفت إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية، من خلال تحليل ٢٤٠ سؤالاً مرجعياً، تم إرسالها إلى ٢٠ موقعاً من مواقع الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك لتحديد ما يلي:

- معدلات الإجابة عن الأسئلة.
- الفترة الزمنية المستغرقة في الرد.
- مدى دقة الإجابات وصحتها.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها قدرة المواقع على الإجابة عن ٧٠٪ من الأسئلة المرجعية الموجهة إليها، ووصلت نسبة الإجابات السليمة إلى ٦٩٪ من إجمالي الأسئلة، وازدادت نسبة الدقة في الإجابات الخاصة بالأسئلة الحقائقية Factual questions.

ودراسة "كلوز: Kloss"^(٢٠)، التي استخدمت عدة وسائل لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية، وهي تجميع إحصاءات الاستخدام الخاصة بالخدمة والحصول عليها إلكترونياً من خلال مقدمي الخدمة، وإعداد استبانة وتوجيهها إلى أخصائي المراجع المسؤول عن تقديم الخدمة، إلى جانب تقييم المستفيدين للخدمة. أظهرت الدراسة إيجابية التقييم من جانب المستفيدين للخدمة ورضاهم عنها، وكذلك قدرة أخصائي المراجع على إيجاد مواقع على الإنترنت تتميز

اسأل أمين المكتبة: Ask a librarian، وظل هذا المصطلح هو الشائع حتى الآن^(٢٢).

يضم الإنتاج الفكري بعض التعريفات الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية، فقد قدمت جمعية المكتبات الأمريكية ALA تعريفاً للخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمة المرجعية في شكلها الإلكتروني، التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الإنترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر، وذلك من خلال استخدام تقنيات وبرامج الدردشة chat أو المؤتمرات المرئية videoconferencing أو البريد الإلكتروني e-mail^(٢٣).

وعرفت "مارلين : Marilyn"^(٢٤) الخدمة المرجعية الرقمية بأنها خدمة للوصول للمعلومات، يقوم المستفيد من خلالها بإرسال الاستفسار عبر الوسائل الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني، ويتم الإجابة عنه وإرسالها من خلال الوسائل الإلكترونية كذلك، وقد تحتاج الخدمة إلى التواصل مع المستفيد عبر الوسائل الإلكترونية أو الهاتف، وذلك في حالة غموض الاستفسار. ظهرت بعض المصطلحات الإنجليزية المستخدمة للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية، منها :

ومن خلال العرض السابق لتلك الدراسات يتبين تركيز الدراسة الحالية على تحليل ووصف وتقييم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية على مستوى العالم، وذلك من خلال استخدام عدة أساليب منها إرسال استبانة لأخصائي المراجع بتلك المكتبات ودراسة سلوك الطالبات عند استخدام الخدمة، وتحليل الإجابات الخاصة بالأسئلة المرجعية التي تم إرسالها إلى المكتبات، ولم تتمكن الدراسة الحالية من تحليل إحصاءات الاستخدام الخاصة بالخدمة؛ لصعوبة الحصول على تلك البيانات من المكتبات.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

١.٢ مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية:

Digital Reference Services (DRS):

تمثل الخدمة المرجعية الرقمية أحد مظاهر مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال استرجاع المعلومات، وقد اهتمت المكتبات الأجنبية بهذه الخدمة اهتماماً واسعاً، لما لها من دور في دعم العملية التعليمية والبحثية في المجتمع. ظهرت الخدمة المرجعية الرقمية في نهاية الثمانينات، عندما بدأت المكتبات الأكاديمية في تقديمها في شكل البريد الإلكتروني. وفي بداية التسعينات ظهرت خدمات تحمل مصطلح

- يجب أن يوضع في الاعتبار التجهيزات المادية والبرمجيات المتاحة لدى المستخدمين من الخدمة ، عند تخطيط التجهيزات المادية والبرمجيات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية ، بحيث لا يتعد عن ما هو متاح لدى المستخدمين .
- اختيار البرمجيات التي تلبي احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة ، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح ، وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك.

٢.٢.٢ ميزانية الخدمة:

- ينبغي أن تتضمن ميزانية المكتبة مجموعة من الأمور، مثل: أجور العاملين والتجهيزات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال والتأثير والتدريب والدعاية والتسويق للخدمة.
- ضرورة توفير التمويل المستمر للخدمة، حتى وإن نشأت عن طريق منحة مالية تقدم لمرة واحدة أو عند قيام الخدمة كتجربة رائدة.
- يجب أن يتم تحديد ما إذا كانت الخدمة سوف تقدم للمستخدمين بشكل مجاني أم بمقابل مادي.

- المراجع الرقمية: Digital References.
- المراجع الإلكترونية: E- References.
- المراجع الافتراضية: Virtual Reference.
- المراجع على الخط المباشر: Online References.
- المراجع الفورية: Real-time References.
- المراجع المباشر: Live References (٢٥).
- اسأل أخصائي المكتبة: Ask a librarian.
- اسأل سؤالاً: Ask a question.
- اسأل البريد: Ask an E. mail.
- اسألنا: Ask Us.
- اسأل مكتبتك: Ask your library.

٢.٢ متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية:

يتطلب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية توافر مجموعة من العناصر الأساسية : هي:

١.٢.٢ البنية الأساسية (المتطلبات):

- يجب أن يتوافر لأخصائي المراجع أماكن مناسبة وتوفير أجهزة حاسبات وبرامج لإدارة للخدمة ، بالإضافة إلى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات للدعم الفني والصيانة.
- وأن تكون جميع التجهيزات والتسهيلات المادية والبرامج حديثة وجيدة للحفاظ على كفاءة الخدمة وفعاليتها.

٢.٢.٢ العاملون بالخدمة:

- يجب أن يتم اختيار الأخصائيين للعمل في الخدمة المرجعية الرقمية على أسس علمية تعتمد على قدراتهم على الأداء.
- يجب أن يتاح للأخصائيين الوقت والمصادر اللازمة للتدريب والتعلم المستمر لضمان خدمة فعالة.

٢.٢.٤ تسويق الخدمة:

- من الضروري وضع خطة لتسويق الخدمة وتنفيذ هذه الخطة كجزء من التخطيط العام للخدمة.
- يجب تحديد الجمهور المستهدف، وأن يكون التسويق مناسباً لهذا الجمهور، ومن الضروري أن يشترك أعضاء من الجمهور المستهدف في تخطيط عملية التسويق وتقويمها.
- يجب توفير ميزانية للتسويق للخدمة والإعلان عنها.
- تقييم عملية التسويق بشكل دوري وتحديد نتائجها على الخدمة.

٢.٢.٥ تقييم الخدمة:

- من الضروري تحليل الخدمة المرجعية الرقمية بشكل منتظم، ويتم الحصول على البيانات اللازمة للتقويم من

الأخصائيين ومن المستفيدين لقياس

فعالية الخدمة وكفاءتها.

- يجب أن يكون تقييم الخدمة المرجعية الرقمية جزءاً من التقييم المنتظم للخدمات المرجعية كلها (تقليدية ورقمية)، والتي تقدمها المكتبة.
- يجب أن يتم استخدام نتائج التقييم في تحسين الخدمة ورفع مستوى تقديمها^(٢٦).

٢.٢ الجوانب التي يجب مراعاتها عند

تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

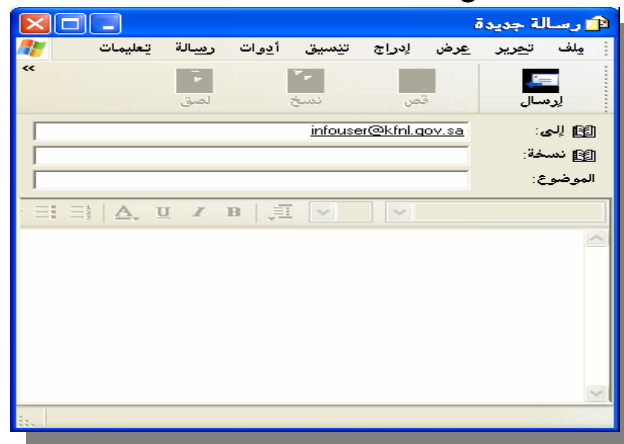
يقدم الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA مجموعة من المعايير والجوانب التي ينبغي وضعها في الاعتبار عند التخطيط لخدمة مرجعية رقمية، وتشمل الجوانب التالية:

١. تدريب العاملين على مهارات التعامل مع الشبكة العنكبوتية العالمية.
٢. إكساب العاملين لبعض المهارات البرمجية، مثل تصميم صفحات الويب وإدارة قواعد البيانات.
٣. أن يتم تحديد الوقت الذي تستغرقه المكتبة في الرد على الاستفسارات المرجعية (يوم - أسبوع ...).
٤. ضبط الجودة Quality control (المعايير الأساس للأسئلة المرجعية - أنواع مصادر

- المعلومات المستخدمة ، أشكال الإجابة عن الأسئلة؛ الإجابة من مصادر أو الإحالة إليها).
 - خدمة مرجعية غير تزامنية (لاتزامنية).
 - خدمة مرجعية تزامنية.
٥. الجمهور المستهدف Service population (هل سيتم توفير الخدمة للمستفيدين المنتمين للمكتبة أم أنها ستتاح للجميع).
٦. البيانات المطلوبة لتقييم الخدمة Data collection for evaluation.
٧. المكونات المادية والبرمجية المطلوبة Hardware and software (وتشمل الطابعات - المساحات الضوئية - محطات العمل - برامج الدردشة ...) (٢٧).
- ٤.٢ أنماط توفير الخدمة المرجعية الرقمية:
- أتاحت التكنولوجيا الحديثة إمكانية توفير الخدمة المرجعية الرقمية بعدة أنماط ، ويمكن تقسيم أنماط توفير الخدمة إلى:
- ومن أهم أساليبها:
- ١- البريد الإلكتروني البسيط : Basic e-mail:
- يتم تخصيص بريد إلكتروني خاص بالخدمة ، ويقوم المستفيد بتنشيط الرابط الخاص به وكتابة استفساره. ويتطلب هذا النمط جهاز حاسب متصلاً بالإنترنت وبرمجيات ، مثل Microsoft Outlook أو غيرها .
- ومن أهم سلبياته:
- عدم الفورية والبطء نتيجة عدم التفاعل المباشر بين المستفيد وأخصائي المراجع ، كما يظهر في الشكل رقم (١).

الشكل رقم (١)

نموذج لنمط الخدمة في شكل البريد البسيط



تعبئة استمارة أو نموذج للبريد الإلكتروني

Web form:

المستفيد من التفكير العميق، وتمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه وتقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم سؤاله. يقوم المستفيد بتعبئة استمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية، وصياغة استفساره. وهذه الاستمارة تمكن الإجابة^(٢٨).

الشكل رقم (٢)

الخدمة المرجعية الرقمية من خلال تعبئة استمارة بريد إلكتروني

استخدام النظام الخبير وتقنية الذكاء

الصناعي: Expert system :

والاحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية: Knowledge base الخاصة به، لما في ذلك من توفير الوقت وتخفيف العبء على أخصائي المراجع.

قوائم الأسئلة المتكررة: FAQs:

وهي عبارة عن قوائم تشتمل على الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر، والتي سبق

يوجد نوع متقدم من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية وهو تقديمها من خلال استخدام نظام خبير: Expert system، حيث يقوم النظام بتلقي السؤال وتحويله إلى أخصائي المراجع المناسب حتى يجيب عليه، ثم يعاود النظام إرساله

النمط، وإنما من الأفضل أن يستخدم المستفيد لهذا الغرض قائمة الأسئلة المتكررة FAQ، ويتناسب نمط المحادثة بشكل أكبر مع الأسئلة ذات الإجابات المختصرة^(٣٠).

٢- التصفح المشترك Co-browsing:

وتتم من خلال استخدام برمجيات تمكن أخصائي المكتبة من التحكم في متصفح المستفيد browser، ويعرض به نتائج البحث عن استفساره، وأثناء دفع الأخصائي للصفحات المطلوبة وعرضها على متصفح المستفيد، فإن نافذة التحوار تظل مفتوحة داخل المتصفح الخاص بالمستفيد والأخصائي للسماح لهما بإجراء محادثة بشأن الصفحات المعروضة^(٣١). ويوجد نمط آخر من أنماط توفير الخدمة هو تقديمها من خلال:

الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية

: Collaborative digital reference service

يعتمد هذا النمط على التعاون بين عدد من المكتبات، وهذا يعني اقتسام الموارد البشرية والمادية بين المكتبات المشتركة، ويستطيع المستفيد إرسال استفساره، وتتولى أية مكتبة من المكتبات المشاركة الرد على استفساره، وذلك وفقاً لآلية عمل محددة يتم النص عليها في اتفاقية التعاون.

وأجابت عليها الخدمة، فيتم حفظ تلك الأسئلة وإجاباتها على هيئة قوائم، لتوفير الوقت والجهد وتجنب تكرار البحث عن الإجابة للسؤال نفسه.

ب- الخدمة المرجعية التزامنية:

وهي الخدمة التي تتطلب تواجد المستفيد وأخصائي المراجع معاً في الزمن نفسه على الإنترنت.

يمكن للمكتبات تقديم خدمة مرجعية رقمية تزامنية من خلال ما يلي:

١- تقنيات الدردشة والحوار Chat reference:

بدأت المكتبات في استخدام تقنيات الدردشة والحوار عام ١٩٩٩م؛ مما سمح للمستفيد وأخصائي المراجع بتبادل الرسائل الفورية، وبالتالي تتيح هذه التقنيات إنشاء بيئة تفاعلية للتفاعل بين المستفيد وأخصائي المراجع في الزمن الحقيقي من خلال الرسائل المكتوبة أو التحوار الصوتي. وتتم هذه الخدمة من خلال تحميل برامج التراسل المجانية، وكذلك برمجيات الدردشة Chat room. وتتميز بالفورية والسرعة في الإجابة عن الاستفسارات المرجعية^(٣٢). وقد أظهرت بعض الدراسات وجود نوعيات من الأسئلة التي تتناسب مع هذا النمط، فعلى سبيل المثال الأسئلة المتعلقة بالمكتبة وخدماتها وأسلوب الإعارة لا تتناسب مع هذا

ثالثاً: الدراسة الميدانية:

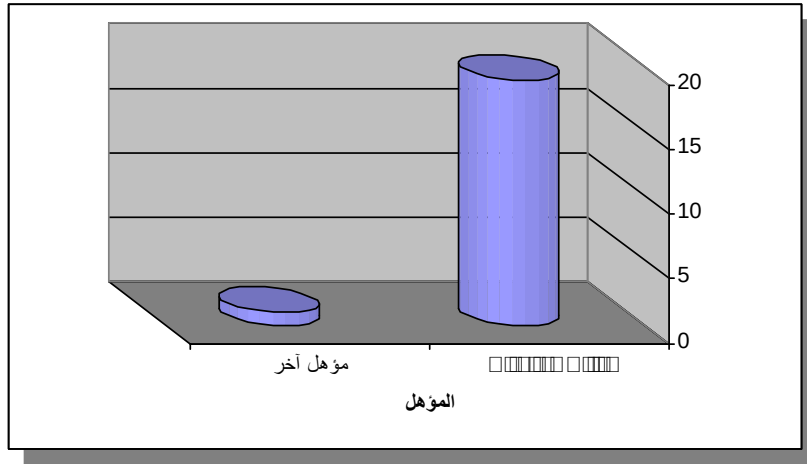
١.٣ المسؤولون عن تقديم الخدمة المرجعية
الرقمية بالمكتبات الوطنية والمسمى الوظيفي
الخاص بهم:

بلغ عدد المكتبات التي أجابت عن الاستبانة
الموجهة لأخصائيي المراجع بها ٢٠ مكتبة بنسبة
٧٤,٠٧٪ من إجمالي المكتبات الوطنية موضوع
الدراسة.

حصل ٩٥٪ من أخصائيي المراجع في المكتبات
موضوع الدراسة على مؤهلات علمية في تخصص
المكتبات والمعلومات ، بينما حصل أخصائيي
المراجع بالمكتبة الوطنية بويلز على مؤهل علمي
متخصص في الوسائط المتعددة، مما يدل على
هيمنة تخصص المكتبات والمعلومات على مقدمي
الخدمة المرجعية الرقمية على مستوى العالم ، كما
يتضح من الشكل رقم (٣).

الشكل رقم (٣)

المؤهلات العلمية للعاملين بالخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية



أيسلانديك واللغة الفينيشية واللغة الإيرانية
واللغة الأسبانية واللغة الإيطالية واللغة الروسية
١٥٪ من إجمالي العاملين بالخدمة المرجعية
الرقمية بالمكتبات موضوع الدراسة.

تبلغ نسبة الذين يجيدون اللغة الإنجليزية
٨٥٪، والذين يجيدون لغات أخرى مثل اللغة
الألمانية ولغة البولندية واللغة الماليزية واللغة
السلوفانية واللغة اللاتينية واللغة الفرنسية ولغة

الجدول رقم (٢)

المسميات الوظيفية للمسؤولين عن الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية

المكتبات	مسمى الوظيفة
المكتبة الوطنية بأستراليا	Senior reference
المكتبة الوطنية ببيليز	Chief librarian
المكتبة الوطنية بالتشيك	Head of the reference & interlibrary services dep.
المكتبة الملكية بالدنمارك	-
المكتبة الوطنية بجزر الفارو	manager
المكتبة الوطنية بأيسلندا	Head of reference
المكتبة الوطنية بأيرلندا	-
المكتبة الوطنية بليثوانيا / لاتانيا	Reference librarian
المكتبة الوطنية بماليزيا	Deputy director
المكتبة الوطنية بموريشيوس	Director of national library of Mauritius
المكتبة الوطنية بناميبيا	librarian
المكتبة الوطنية بهولندا	librarian
المكتبة الوطنية بنيوزيلاندا	Manager reference service
المكتبة الوطنية باسكتلندا	Head of reference services
المكتبة الوطنية بسنغافورة	Deputy director
المكتبة الوطنية بسلوفينيا	Reference librarian
المكتبة الوطنية بتايلاند	Head of dep. User services & archiving
المكتبة الوطنية بويلز	Systems archivist
المكتبة الوطنية بكندا	Reference librarian
المكتبة البريطانية	Information specialist sciences& social sciences reading rooms

حيث تم استخدامه في ثلاث مكتبات بنسبة

١٥٪، يليه مسمى "نائب المدير" Deputy director

ومسمى "أمين المكتبة" librarian، حيث تم

استخدام كل من المصطلحين في مكتبتين من

يتضح من الجدول رقم (٢) أن مصطلح "أخصائي

المراجع" Reference librarian هو أكثر

المصطلحات المستخدمة للدلالة على المسمى

الوظيفي الخاص بالخدمة المرجعية الرقمية،

مكتبات الدراسة بنسبة ١٠٪، أما باقي المصطلحات، والبالغ عددها ١١ مصطلحاً، فلم يتم استخدامها إلا في مكتبة واحدة من مكتبات الدراسة، ولم تذكر المكتبة الوطنية بأيرلندا والمكتبة الملكية بالدنمارك المسمى الوظيفي المستخدم للدلالة على الخدمة بكل منهما.

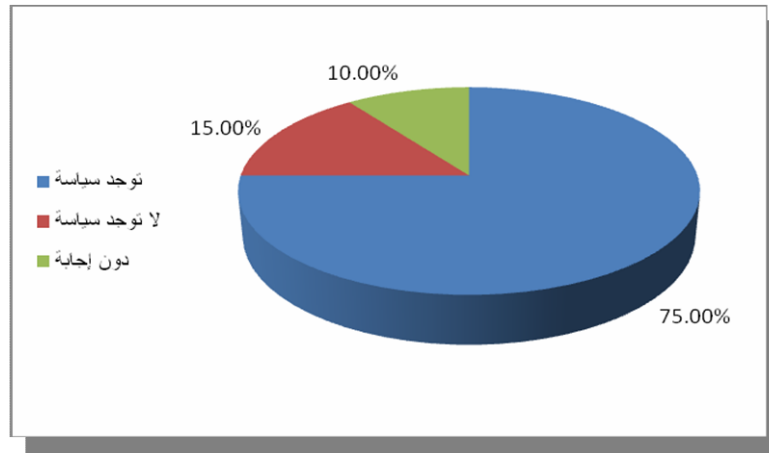
٢.٣ سياسة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية بالعالم:

بلغت نسبة المكتبات الوطنية التي لا توجد

لديها سياسة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ١٥٪ وهي المكتبات الوطنية بهولندا وجزر فارو وموريشيوس، أما المكتبات التي توافرت لديها تلك السياسة فهي المكتبات الوطنية بكندا ونيوزلندا وأيرلندا وأستراليا وأيسلندا وبيليز وسلوفانيا وسنغافورة وكوبا والدنمارك وليثوانيا وماليزيا وناميبيا والمكتبة البريطانية، حيث بلغت نسبة تلك المكتبات ٧٥٪، وتظل نسبة ١٠٪ بدون أية إجابة.

الشكل رقم (٤)

مدى توافر سياسة للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الوطنية بالعالم



وأظهرت الدراسة أن أهم البنود التي اشتملت عليها سياسة الخدمة المرجعية الرقمية هي: سياسة الخدمة المرجعية مجانية، وسياسة تحديد المدى الزمني للوقت المستغرق في الرد،

الإجابة عن الأسئلة باللغة العربية أو الإنجليزية والاحتفاظ بالإجابات السابقة لإعادة استخدامها، فقد توافرت تلك البنود في ٨٥٪ بالمكتبات التي لديها سياسة للخدمة، ويلي ذلك تحديد عدد

للمستفيد بنسبة ٤٠٪، ثم عدم التحديد النوعي والموضوعي للأسئلة المرجعية التي يتم الإجابة عنها ٣٥٪، تليها عدم تحديد تكلفة محددة للخدمة ٢٥٪، وعدم تحديد الحد الأدنى من بيانات المستفيد المقبولة مثل: (الاسم، البريد الإلكتروني، الاستفسار) بنسبة ٢٠٪، بينما بلغت المرحلة الأخيرة كل من: عدم تحديد المدى الزمني للوقت المستغرق في الرد، وعدم تحديد عدد الأسئلة المسموح بها للمستفيد في المرة الواحدة، وعدم الإجابة عن الأسئلة باللغة العربية أو الإنجليزية نسبة ١٥٪، وأخيراً عدم الاحتفاظ بالإجابات السابقة لإعادة استخدامها بنسبة ٥٪.

الأسئلة المسموح بها للمستفيد في المرة الواحدة حيث توافرت بنسبة ٧٥٪، يليه التحديد النوعي والموضوعي للأسئلة المرجعية التي يتم الإجابة عنها، وتحديد الحد الأدنى من بيانات المستفيد المقبولة مثل: (الاسم، البريد الإلكتروني، الاستفسار) بنسبة ٦٠٪، يليهما منح كلمة مرور للمستفيد بنسبة ٣٥٪، وتحديد تكلفة محددة للخدمة بنسبة ٢٥٪، وإحالة المستفيد إلى موقع آخر في حالة عدم ملائمة السؤال للخدمة بنسبة ٢٠٪.

كما يتضح من الجدول رقم (٣) أن أكثر إجراء لا يتوفر لعينة الدراسة هو إحالة المستفيد إلى موقع آخر في حالة عدم ملائمة السؤال للخدمة بنسبة ٦٠٪، تليها عدم منح كلمة مرور

الجدول رقم (٣)

أهم البنود المتوافرة في سياسة الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية بالعالم.

الإجراء	نعم يتوفر	لا يتوفر	كان يتوفر فيما مضى	سوف يتوفر مستقبلاً	غير معدة للاستخدام
الخدمة المرجعية مجانية	٨٥٪	٠٪	٥٪	٠٪	٥٪
يتم تحديد تكلفة محددة للخدمة	٢٥٪	٢٥٪	٠٪	١٠٪	٢٥٪
يتم منح كلمة مرور للمستفيد	٣٥٪	٤٠٪	٠٪	٠٪	٢٠٪
يتم تحديد المدى الزمني للوقت المستغرق في الرد	٨٥٪	١٥٪	٠٪	٠٪	٠٪
يتم التحديد النوعي والموضوعي للأسئلة المرجعية التي يتم الإجابة عنها	٦٠٪	٣٥٪	٠٪	٥٪	٠٪

الإجابة عن الأسئلة باللغة العربية أو الإنجليزية	٨٥٪	١٥٪	٠٪	٠٪
يتم تحديد الحد الأدنى من بيانات المستفيد المقبولة مثل: الاسم، البريد الإلكتروني...	٦٠٪	٢٠٪	٠٪	١٥٪
يتم تحديد عدد الأسئلة المسموح بها للمستفيد في المرة الواحدة	٧٥٪	١٥٪	٠٪	٥٪
يتم إحالة المستفيد إلى موقع آخر في حالة عدم ملاءمة السؤال للخدمة	٢٠٪	٦٠٪	٠٪	١٠٪
الاحتفاظ بالإجابات السابقة لإعادة استخدامها	٨٥٪	٥٪	٠٪	٠٪

يتضح كذلك أن التحديد النوعي والموضوعي للأسئلة المرجعية التي يتم الإجابة عنها، وتحديد الحد الأدنى من بيانات المستفيد المقبولة مثل: الاسم، البريد الإلكتروني، الاستفسار، وتحديد عدد الأسئلة المسموح بها للمستفيد في المرة الواحدة، وإحالة المستفيد إلى موقع آخر في حالة عدم ملاءمة السؤال للخدمة سوف يتم توفيرهم لعينة الدراسة في المستقبل بالنسبة نفسها، وأن نسبة ١٠٪ أشاروا إلى أنه سوف يتم تحديد تكلفة محددة للخدمة مستقبلاً.

واتضح كذلك وجود سياسات غير معدة للاستخدام من قبل بعض المكتبات الوطنية من عينة الدراسة، مثل: تحديد تكلفة محددة للخدمة بنسبة ٢٥٪، ومنح كلمة مرور للمستفيد بنسبة ٢٠٪، وتحديد الحد الأدنى من بيانات المستفيد المقبولة مثل: (الاسم، البريد

الإلكتروني، الاستفسار) بنسبة ١٥٪، ثم إحالة المستفيد إلى موقع آخر في حالة عدم ملاءمة السؤال للخدمة بنسبة ١٠٪.

٣.٣ تسويق الخدمة المرجعية الرقمية

بالمكتبات الوطنية:

٣.٣.١ توفر خطة لدى المكتبة لتسويق

الخدمة المرجعية الرقمية:

وصل عدد المكتبات الوطنية التي توافرت لديها خطة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية (١٦) مكتبة بنسبة ٨٠٪ من إجمالي المكتبات التي أجابت عن الاستبانة، بينما بلغت نسبة المكتبات الوطنية التي لا توجد لديها خطة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية ٢٠٪، وهي:

- المكتبة الوطنية بكندا.
- المكتبة الوطنية بهولندا.
- المكتبة الوطنية بجزر الفارو.
- المكتبة الوطنية بأيرلندا.

الرقمية بها منها ، الإعلان عنها في موقع المكتبة
الإلكتروني ، وقد تم استخدام هذا الأسلوب من
قبل ٨٧,٥٠٪ من المكتبات التي توافرت لديها
المكتبات الوطنية للتسويق للخدمة المرجعية سياسة لتسويق الخدمة.

الجدول رقم (٤)

الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية

الأساليب	العدد	النسبة المئوية
الإعلان عن الخدمة في موقع المكتبة الإلكتروني	١٤	٨٧,٥٠٪
إعداد محاضرات تعريفية بها	١٢	٧٥,٠٠٪
الإعلان عن الخدمة من خلال توزيع المطويات الورقية	٩	٥٦,٢٥٪
استخدام الملصقات داخل المكتبة	٨	٥٠,٠٠٪
الإعلان عنها في اللوحات الإلكترونية المعلقة	٧	٤٣,٧٥٪
أساليب أخرى	٣	١٨,٧٥٪

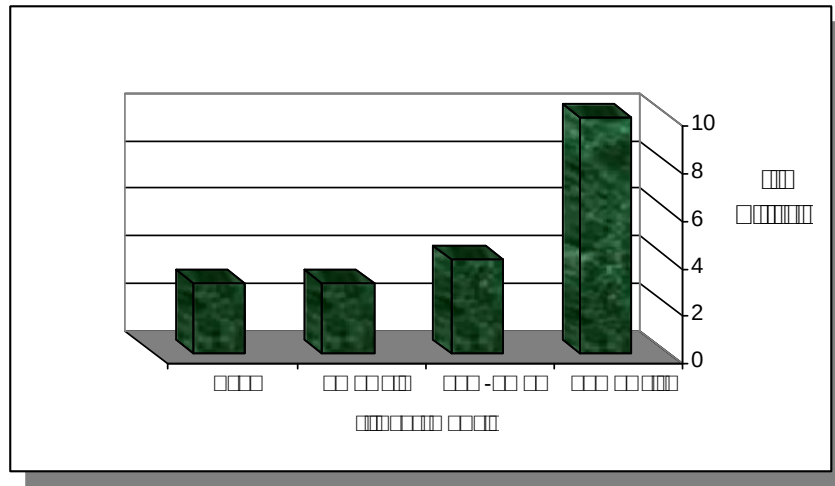
حرصت ٧٥٪ من المكتبات التي توافرت
لديها سياسة لتسويق الخدمة على إعداد
محاضرات تعريفية بالمكتبة ، ثم الإعلان عن
الخدمة من خلال توزيع المطويات الورقية بنسبة
٥٦,٢٥٪ ، ثم استخدام الملصقات داخل المكتبة
بنسبة ٥٠٪ ، والإعلان عن الخدمة في اللوحات
الإلكترونية المعلقة بنسبة ٤٣,٧٥٪ ، ومن
الأساليب الأخرى التي تم استخدامها هو إعداد
برنامج لتعليم المستفيدين أساليب التعامل مع
الخدمة المرجعية الرقمية ، وإقامة المعارض ، وذلك
بنسبة ١٨,٧٥٪ من إجمالي المكتبات التي
توافرت لديها سياسة للتسويق.

٤.٣ تقييم الخدمة المرجعية الرقمية:
١.٤.٣ ١ متوسط عدد الأسئلة المرجعية التي
تجيب عنها المكتبات الوطنية:
يتفاوت عدد الأسئلة المرجعية التي تجيب
عليها المكتبات الوطنية ، ويتضح من الشكل
رقم (٥) إجابة ٥٠٪ من المكتبات موضوع
الدراسة عن أسئلة مرجعية ازداد عددها عن ١٠٠
سؤال في الشهر ، بينما أجابت ٢٠٪ المكتبات عن
أسئلة مرجعية يتراوح عددها ما بين (٥٠-١٠٠)
سؤال ، بينما أجابت ١٥٪ من المكتبات على أقل
من ٥٠ سؤالاً في الشهر الواحد.
وكانت المكتبة الوطنية بويلز هي أكثر

المكتبات التي أجابت عن أسئلة مرجعية ، حيث
بلغ متوسط الأسئلة المرجعية التي تقوم بالرد
عليها ٨٥٥٠ سؤال شهرياً ، تليها المكتبة الوطنية
في ماليزيا والتي أجابت عن ٥٠٠٠ سؤال مرجعي
خلال الشهر الواحد ، ثم المكتبة الوطنية بكندا
والتي أجابت عن ١٥٠٠ سؤال ، ثم المكتبة
الوطنية بسنغافورة ، والتي أجابت عن ١٠٠٠
سؤال مرجعي خلال الشهر الواحد .

الشكل رقم (٥)

متوسط عدد الأسئلة المرجعية التي ترد عليها المكتبات الوطنية



الوطنية في تقييم الخدمة المرجعية الرقمية ،
وكان الاهتمام بتحليل إحصاءات
الاستخدام ، هي أكثر الأساليب اتباعاً ،
حيث استخدمتها ٩٠٪ من المكتبات التي
تحرص على تقييم الخدمة المرجعية الرقمية
بها ، ثم تحليل الأسئلة المرجعية الواردة
للخدمة بنسبة ٦٠٪ ، فالتغذية المرتدة
للمستفيد بنسبة ٥٠٪ .

بلغ عدد المكتبات الوطنية التي تحرص على
تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل دوري (١٨)
مكتبة ، بنسبة ٩٠٪ من إجمالي المكتبات موضوع
الدراسة ، بينما بلغت نسبة المكتبات التي لا تقوم
بتقييم الخدمة ١٠٪ ، وهي المكتبة الوطنية بتايلاند
والمكتبة الوطنية بجزر فارو .

٢.٤.٣ الأساليب المتبعة في تقييم الخدمة:

تنوعت الأساليب المتبعة من قبل المكتبات

الجدول رقم (٥)

الأساليب المتبعة في تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية

أسلوب التقييم	نعم يتوفر	لا يتوفر	كان يتوفر فيما مضى	سوف يتوفر مستقبلاً	غير معدة للاستخدام
تحليل الأسئلة المرجعية الواردة للخدمة	٦٠٪	٥٪	٥٪	١٥٪	٠٪
تحليل إحصاءات الاستخدام	٩٠٪	٠٪	٠٪	٠٪	٠٪
التغذية المرتدة للمستخدمين	٥٠٪	١٥٪	٥٪	٥٪	٠٪

كما يتضح أن ما نسبته ١٥٪ من المكتبات التي تحرص على تقييم الخدمة، لم يتوفر لديها أسلوب التغذية المرتدة للمستخدمين، وأن ٥٪ كانت تستخدمها في فترات سابقة، وبالنسبة نفسها سوف تقوم بتوفيرها مستقبلاً.

٥.٣ سلوك الطالبات في استخدام الخدمة المرجعية الرقمية:

٥.٣.١ استخدام الخدمة المرجعية الرقمية لدى طالبات قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز:

تنوعت المكتبات التي تعاملت معها الطالبات للحصول على خدمة مرجعية رقمية، وجاءت مكتبة الكونجرس في مقدمة المكتبات التي تم التعامل معها من قبل الطالبات، حيث تم

استخدامها من جانب ٩٢,٥٩٪ من الطالبات، تليها مكتبة جامعة الإمارات بنسبة ٢٥,٩٣٪، ثم مكتبة جامعة تكساس بنسبة ١٨,٥٢٪، ثم مكتبة الإنترنت العامة ومكتبة الملك عبدالعزيز العامة بنسبة ١١,١١٪، ثم مكتبات (نيويورك العامة - جامعة بتسبرج - الملك فهد الوطنية) بنسبة ٧,٤١٪ لكل منها، أما مكتبة الملك فيصل فلم يتعامل معها سوى طالبة واحدة. ومن الملاحظ تنوع المكتبات التي تعاملت معها الطالبات، حيث لم يقتصر التعامل مع المكتبات العربية فقط، وإنما تعاملت الطالبات مع مكتبات باللغة الإنجليزية مثلت ٥٥,٥٦٪ من إجمالي المكتبات المستخدمة من قبل الطالبات، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٦).

الجدول رقم (٦)

المكتبات التي تعاملت معها الطالبات في إجراء الخدمة المرجعية الرقمية

المكتبات	عدد الطالبات	النسبة المئوية
مكتبة الكونجرس	٢٥	٩٢,٥٩٪
مكتبة جامعة الإمارات	٧	٢٥,٩٣٪

مكتبة جامعة تكساس	٥	%١٨,٥٢
مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز	٣	%١١,١١
مكتبة الإنترنت العامة	٣	%١١,١١
مكتبة الملك فهد الوطنية	٢	%٧,٤١
مكتبة نيويورك العامة	٢	%٧,٤١
مكتبة جامعة بتسبرج	٢	%٧,٤١
مكتبة الملك فيصل	١	%٣,٧٠

٣.٥.٣ الفترة الزمنية المستغرقة في البحث

عن الخدمة وعدد الروابط التي تم فتحها:

استطاعت الطالبات الوصول إلى الخدمة باستخدام ٢,٨٨ رابطاً، بينما استطاعت طالبة واحدة بنسبة ٣,٧٠٪ من إجمالي الطالبات الوصول لمسمى الخدمة بدون فتح أية روابط، وذلك فيما يخص موقع مكتبة الكونجرس، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن الطالبة قد سبق لها التعامل مع الخدمة في تلك المكتبة. ويرجع السبب في قلة عدد الروابط المستخدمة من قبل الطالبات في الوصول للخدمة هو حرص المكتبات الوطنية على إظهار رابط الخدمة المرجعية الرقمية في الصفحة الرئيسية، حيث اتضح أن ٥٥,٥٦٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة تحرص على إبراز رابط الخدمة المرجعية الرقمية في الصفحة الرئيسية للموقع.

بلغ عدد الطالبات اللاتي تعاملن مع مكتبة

واحدة ١١ طالبة بنسبة ٤٠,٧٤٪ من إجمالي الطالبات، بينما تعاملت تسع طالبات بنسبة ٣٣,٣٣٪ منهن مع مكتبتين، وتعاملت ست طالبات مع ثلاث مكتبات بنسبة ٢٥,٩٣٪ من إجمالي الطالبات موضوع الدراسة.

٣.٥.٢ أغراض استخدام الخدمة المرجعية

الرقمية لدى طالبات قسم المكتبات بجامعة الملك عبد العزيز:

أظهرت الدراسة أن جميع الطالبات تعاملن مع الخدمة المرجعية الرقمية لإعداد التكاليفات المطلوبة في بعض المواد الدراسية، التي تطلبت ذلك، وتبين قيام ثلاث طالبات باستخدام الخدمة المرجعية الرقمية بهدف الثقافة العامة، وذلك بنسبة ١١,١١٪ من إجمالي الطالبات موضوع الدراسة.

الجدول رقم (٧)

الفترة الزمنية المستغرقة في البحث عن الخدمة وعدد الروابط التي تم فتحها

عدد الروابط	عدد الطلبات	الفترة الزمنية	عدد الطلبات
رابطان	١٢	دقيقة	٧
ثلاثة روابط	٥	دقيقتان	٤
رابط واحد	٤	ثلاث دقائق	٤
أربعة روابط	٣	خمس دقائق	٦
خمسة روابط	١	ثمان دقائق	٤
خمسة عشر رابطاً	١	ثلاث عشرة دقيقة	١
لا روابط	١	أقل من دقيقة	١
الإجمالي	٢٧	الإجمالي	٢٧

استغرقت الطلبات في الوصول للخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية ما بين أقل من دقيقة إلى ثلاث عشرة دقيقة ، أي بمتوسط قدره ٣,٩٢ دقيقة؛ للوصول إلى مسمى الخدمة، واستغرقت طالبة واحدة نحو ١٠ ثوانٍ للوصول إلى الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة الكونجرس ، وذلك بسبب وضوح مسمى الخدمة بموقع المكتبة ، بالإضافة إلى التعامل المسبق للطالبة مع الخدمة في تلك المكتبة.

كانت المكتبة البريطانية هي أكثر المكتبات التي تطلبت وقتاً للوصول إلى الخدمة المرجعية الرقمية بها ، فقد استغرق البحث عن الخدمة ثلاث عشرة دقيقة ، بسبب عدم ظهور المصطلح في الصفحة الرئيسية ، والحاجة إلى البحث عنه في الصفحات الداخلية بالموقع ، وقد ضغطت الطالبة على الفارة خمس عشرة مرة حتى توصلت إليها.

الشكل رقم (٦)
الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة البريطانية

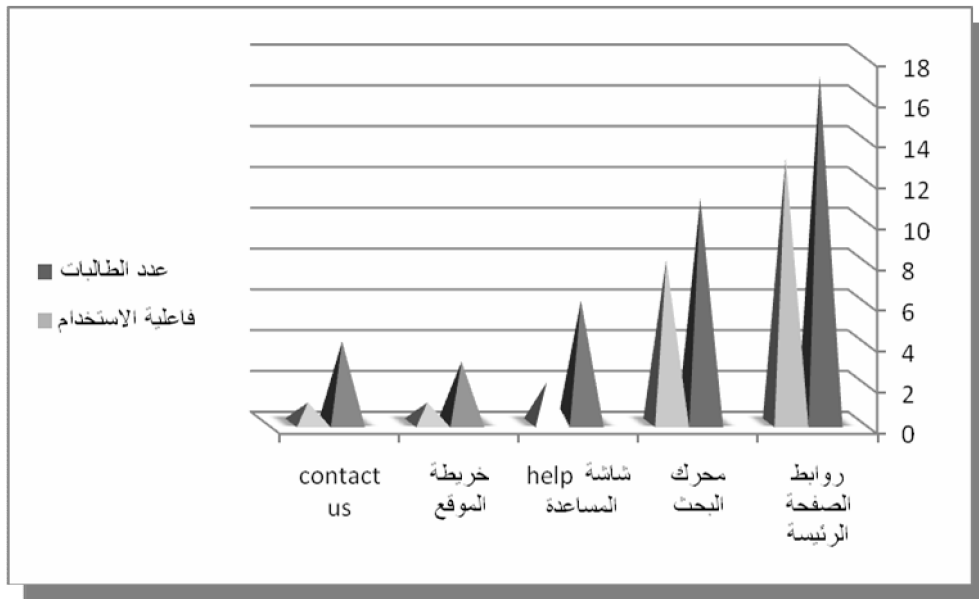


الرئيسة فقد تم استخدامها من قبل ٦٢,٩٦٪ من إجمالي الطالبات ، يليها استخدام محرك البحث بنسبة ٤٠,٧٤٪ ، ثم شاشة المساعدة help بنسبة ٢٢,٢٢٪ ، ثم أيقونة contact us بنسبة ١٤,٨١٪ ، وأخيراً خريطة الموقع بنسبة ١١,١١٪ من إجمالي الطالبات.

٣.٥. ٤ الوسائل المساعدة المستخدمة من قبل الطالبات للوصول إلى الخدمة المرجعية الرقمية: استخدمت الطالبات عدة أساليب للمساعدة في الوصول للخدمة المرجعية الرقمية ، منها فحص روابط وأيقونات الصفحة

الشكل رقم (٧)

فاعلية استخدام أدوات المساعدة في الوصول للخدمة المرجعية الرقمية



على الرغم من حرص ١٧ موقعاً على توفير محرك بحث داخلي بالموقع ، إلا أنه لم يتم استخدام سوى ١٢ محركاً فقط من تلك المحركات ، وأخفقت ثلاثة محركات في مساعدة الطالبات في الوصول للخدمة ، وذلك بنسبة ٢٥,٠٠٪ من إجمالي المحركات التي استخدمتها الطالبات ، وهي المحركات الموجودة في مواقع المكتبات التالية:

- المكتبة الملكية بالدنمارك: Royal Library
- المكتبة الوطنية بماليزيا: National Library of Malaysia

تمكنت ٧٦,٤٧٪ من إجمالي الطالبات اللاتي استخدمن الروابط والأيقونات الموجودة بالصفحة الرئيسية من الوصول إلى الخدمة المرجعية الرقمية ، يليها محرك البحث الداخلي الموجود بالموقع ، والذي ساعد ٧٢,٧٣٪ من إجمالي الطالبات اللاتي قمن باستخدامه في الوصول للخدمة ، يليه كل من خريطة الموقع وشاشة المساعدة ، واللتي مكنتا ٣٣,٣٣٪ من إجمالي الطالبات اللاتي استخدمن كلاً منهما في الوصول للخدمة ، وأخيراً استطاعت ٢٥٪ من إجمالي الطالبات اللاتي استخدمن أيقونة contact us الوصول للخدمة من خلالها.

• المكتبة الوطنية بموريشيوس:

National Library of Mauritius.

٦.٣ المصطلح الدال على الخدمة المرجعية الرقمية:

تحرص المكتبات موضوع الدراسة على توضيح الرابط الخاص بالخدمة المرجعية الرقمية، فمن خلال فحص جميع المواقع موضوع الدراسة اتضح ما يلي:

أن ٥٥,٥٦٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة تحرص على إبراز رابط الخدمة المرجعية الرقمية في الصفحة الرئيسة للموقع، وأن ٣٣,٣٣٪ من المكتبات موضوع الدراسة تحرص على تكرار المصطلح الخاص بالخدمة في جميع

صفحات الموقع، مما يُسهل على المستفيد استخدامه والتعامل معه.

أن ٩٢,٥٩٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة تستخدم مصطلحاً واحداً للدلالة على الخدمة، وتوجد مكتبتان تستخدمان مصطلحين داخل الموقع للدلالة على الخدمة، وهي المكتبة الوطنية بكوبا، التي تستخدم مصطلح ask your library وتوفر من خلاله الخدمة عن طريق البريد البسيط و مصطلح reference service لتقديم الخدمة عن طريق استمارة البريد وكذلك المكتبة الوطنية بسنغافورة، التي تستخدم مصطلحي ask a librarian و Reference Point للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من خلالها.

الجدول رقم (٨)

مدى توافر المصطلح الدال على الخدمة المرجعية الرقمية بالصفحة الرئيسة بالموقع

المكتبات	مسمى الخدمة	موجود الرابط في الصفحة الرئيسة	غير موجود	متكرر في صفحات الموقع
المكتبة الوطنية بأستراليا	ask a librarian	√		√
المكتبة الوطنية ببليز	ask a librarian	√		√
المكتبة الوطنية بالتشيك	ask your library	√		√
المكتبة الملكية بالدنمارك	Ask the library	√		
المكتبة الوطنية بجزر الفارو	ask a librarian	√		√
المكتبة الوطنية بفرنسا	ask a librarian	√		
المكتبة الوطنية بأيسلندا	reference	√		√
المكتبة الوطنية بإيران	ask us,	√		
المكتبة الوطنية بأيرلندا	ask a librarian		√	

	√		ask a librarian	المكتبة الوطنية بلاتفيا
√		√	ask a librarian	المكتبة الوطنية بليثوانيا
√		√	Reference enquiries	المكتبة الوطنية بماليزيا
	√		ask a librarian	المكتبة الوطنية بموريشيوس
		√	ask us	المكتبة الوطنية بناميبيا
		√	ask a librarian	المكتبة الوطنية بهولندا
		√	ask a librarian	المكتبة الوطنية بنيوزيلاندا
	√		خدمات مرجعية	مكتبة الملك فهد الوطنية بالسعودية
	√		ask a librarian	المكتبة الوطنية باسكتلندا
	√		ask a librarian ,Reference Point	المكتبة الوطنية بسنغافورة
	√		Ask us	المكتبة الوطنية بسلوفينيا
	√		Ask a reference librarian	المكتبة الوطنية بجنوب أفريقيا
√		√	ask a librarian	المكتبة الوطنية بأسبانيا
	√		reference services	المكتبة الوطنية بتايلاند
√		√	ask a librarian	مكتبة الكونغرس الأمريكي
	√		Enquiries	المكتبة الوطنية بويلز
	√		Ask Us a Question	المكتبة الوطنية بكندا
	√		Reference enquiries	المكتبة البريطانية
٩	١٢	١٥	الاجمالي	

us والذي تم استخدامه بنسبة ١١,١١٪ ، يليه مصطلح "خدمات مرجعية:reference services" و"Reference enquiries" ، حيث تم استخدامهما بنسبة ٧,٤١٪ لكل منهما من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة ، تليهما خمسة مصطلحات لم يتم استخدامها سوى مرة واحدة في مكتبة واحدة من مكتبات الدراسة وهذه المصطلحات هي:

يتضح من خلال الجدول رقم (٨) تعدد المصطلحات المستخدمة من جانب المكتبات موضوع الدراسة للدلالة على الخدمة ، وكان مصطلح "ask a librarian" هو أكثر المصطلحات استخداماً من قبل المكتبات موضوع الدراسة للدلالة على الخدمة ، حيث تم استخدامه من خلال ٥٥,٥٦٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة ، يليه مصطلح "ask"

الوطنية بليثوانيا Martynas Mazvydas
National Library of Lithuania المكتبة
الوطنية بنيوزيلاندا National Library of New Zealand
، وقد جاء الشكل المستخدم من قبل
مكتبة الكونجرس للدلالة على خدمة الدردشة

واضحاً ومعبراً عن الخدمة،
وكذلك الشكل المستخدم للدلالة على الدردشة
في المكتبة الوطنية بنيوزيلاندا وهو
بينما كان الشكل المستخدم للدلالة على
الخدمة المرجعية بالمكتبة الوطنية
بليثوانيا وهو  وكان هذا الشكل غير
مفهوم وغير معبر عن الخدمة ، وذلك وفقاً لآراء
الطالبات اللاتي استخدمن تلك المكتبات.

٨.٣ أشكال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

تتعدد أشكال الخدمة المرجعية المقدمة من
خلال المكتبات الوطنية، حيث اتضح من خلال
الدراسة أن ٦٢,٩٦٪ من إجمالي المكتبات
موضوع الدراسة تحرص على تقديم الخدمة على
شكل استمارة البريد، يلي ذلك البريد البسيط،
حيث تحرص ١٢ مكتبة على توفير هذا
الشكل من الخدمة، وذلك بنسبة ٤٤,٤٤٪ من
إجمالي المكتبات موضوع الدراسة، يليه تقديم
الخدمة بشكل الأسئلة المتكررة بنسبة

- Ask the library
- Reference
- Ask a reference librarian
- Enquiries
- Ask Us a Question

جاءت جميع المصطلحات المستخدمة للدلالة
على الخدمة المرجعية الرقمية واضحة بالنسبة
لطلبات، حيث رأت ٩٢,٥٩٪ من الطالبات أن
المصطلحات المستخدمة للدلالة على الخدمة في
المكتبات اللاتي تعاملن معها واضحة ومفهومة
بالنسبة إليهن، بينما وجدت ٧,٤١٪ من الطالبات
أن المكتبة التي تعاملت معها كل منهما، قد
استخدمت مصطلحاً غير مفهوم بالنسبة إليهن
وهذه المكتبات هي:

المكتبة الوطنية بإيران والتي استخدمت مصطلح
"تسأل مساعد" للدلالة على الخدمة وكذلك
الوطنية بكندا،


والتي استخدمت مصطلح Ask Us a Question

٧.٣ الأشكال المستخدمة للدلالة على الخدمة:

استخدمت ١١,١١٪ من المكتبات
موضوع الدراسة أشكالاً للدلالة على الخدمة
المرجعية الرقمية، إلى جانب المصطلح، وهذه
المكتبات هي مكتبة الكونجرس والمكتبة

٢٢,٢٢٪، ثم الدردشة بنسبة ١٤,٨١٪، وأخيراً الاشتراك مع ٥٥ مكتبة على مستوى تقديمها من خلال الخدمة المرجعية الرقمية الدولة، وتقدم مكتبة الكونجرس الخدمة التعاونية والتصفح المشترك، حيث تقدم المكتبة الوطنية بالتشيك هذه الخدمة من خلال إجمالي المكتبات موضوع الدراسة.

الجدول رقم (٩)

سمات الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية

المكتبة	بريد بسيط	استمارة بريد	التصفح المشترك	دردشة	الأسئلة المتكررة	خدمة تعاونية	إرسال إخطار	تحديد مدة الرد بالأيام	مدة الرد الفعلية بالأيام
المكتبة الوطنية بأستراليا	✓	✓		✓	✓		✓	٢٨ - ٧	٢
المكتبة الوطنية ببيليز	✓								
المكتبة الوطنية بالتشيك	✓	✓				✓	✓	٢	٢
المكتبة الملكية بالدنمارك		✓					✓		١
المكتبة الوطنية بجزر الفارو		✓					✓		
المكتبة الوطنية بفرنسا		✓			✓		✓		١
المكتبة الوطنية بأيسلندا	✓								٣
المكتبة الوطنية بإيران		✓							١
المكتبة الوطنية بأيرلندا		✓					✓	٧	١
المكتبة الوطنية ببلاتيفيا	✓							٥ - ٢	
المكتبة الوطنية بليتوانيا	✓								
المكتبة الوطنية بماليزيا		✓			✓				٣
المكتبة الوطنية بموريشيوس	✓								
المكتبة الوطنية بناميبيا	✓								
المكتبة الوطنية بهولندا		✓		✓	✓		✓	٧	١
المكتبة الوطنية بنيوزيلندا	✓	✓		✓			✓		٢
مكتبة الملك فهد الوطنية بالسعودية	✓								
المكتبة الوطنية باسكتلندا	✓	✓					✓	١٨ - ٧	١٢
المكتبة الوطنية بسنغافورة		✓					✓	٣	١
المكتبة الوطنية بسلوفينيا		✓					✓		٣

							√		المكتبة الوطنية بجنوب أفريقيا
				√				√	المكتبة الوطنية بأسيانيا
								√	المكتبة الوطنية بتايلاند
٢	-	√		√	√	√	√		مكتبة الكونجرس الأمريكي
	١٠	√					√		المكتبة الوطنية بويلز
							√		المكتبة الوطنية بكندا
١	٥	√						√	المكتبة البريطانية

أظهرت الدراسة عدة أسباب أدت إلى ضعف نسبة المكتبات الوطنية التي توفر الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المحادثة أو الدردشة وهي كالتالي:

٣.٨.١ معوقات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المحادثة أو الدردشة:

الجدول رقم (١٠)

معوقات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المحادثة

النسبة المئوية	العدد	معوقات تقديم الخدمة
١٠٠,٠٠٪	١٧	نقص عدد العاملين المؤهلين
٧٦,٤٧٪	١٣	عدم توافر برامج الدردشة والحوار
٧٦,٤٧٪	١٣	توافر الخدمة بأشكال أخرى كالبريد الإلكتروني
٥,٨٨٪	١	عدم استخدام الخدمة من جانب المستخدمين
٥,٨٨٪	١	غير مناسبة لطبيعة الأسئلة

وتوافر الخدمة بأشكال أخرى كالبريد الإلكتروني بنسبة ٧٦,٤٧٪، يليها عدم استخدامها من جانب المستخدمين، وأن تقديم الخدمة من خلال المحادثة لا يتناسب مع طبيعة بعض الأسئلة المقدمة، وذلك بنسبة ٥,٨٨٪ من إجمالي المكتبات الوطنية التي لا توفر خدمة المحادثة.

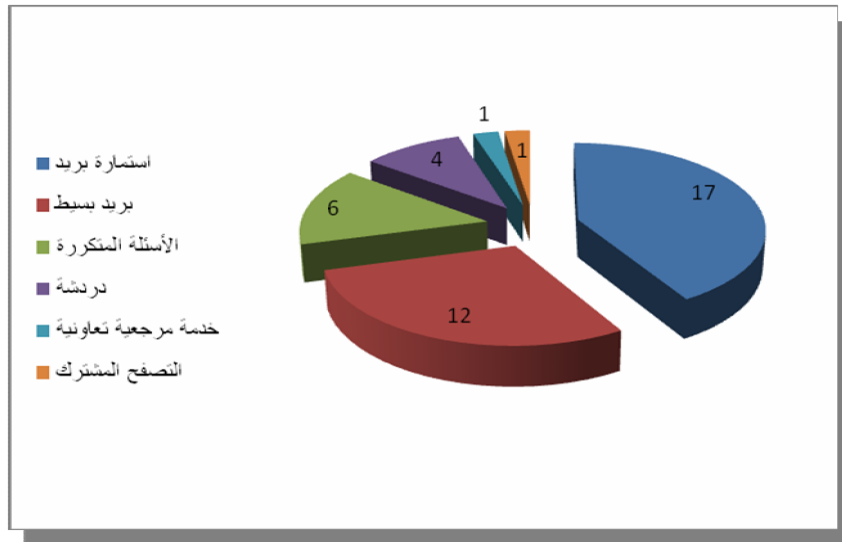
نلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن نقص عدد العاملين المؤهلين القادرين على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المحادثة هو أكثر معوقات تقديم الخدمة في جميع المكتبات الوطنية موضوع الدراسة، والتي لا تتوافر لديها خدمة الدردشة، وأجابت عن الاستبانة، تليها عدم توافر برامج المحادثة،

المرجعية الرقمية عن طريق (البريد البسيط - استمارة البريد - الدردشة)، وتقدم المكتبة الوطنية بالتشيك الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق (البريد البسيط - استمارة البريد - الخدمة المرجعية الرقمية)، وتحرص ١١,١١٪ من المكتبات موضوع الدراسة على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال شكلين من أشكال توفير الخدمة، وتوفر ٧٠,٣٧٪ من إجمالي المكتبات شكلاً واحداً من أشكال تقديم الخدمة كما يظهر في الشكل رقم (٨).

يتضح من خلال الجدول رقم (٩) حرص مكتبة الكونجرس على تقديم أربعة أشكال من الخدمة هي (الأسئلة المتكررة - استمارة البريد - الدردشة - التصفح المشترك)، حرص أربع مكتبات على توفير ثلاثة أشكال من الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة ١٤,٨١٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة، حيث توفر مكتبتان الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق (استمارة البريد - الدردشة - الأسئلة المتكررة)، وتقدم المكتبة الوطنية بنيوزيلاندا الخدمة

الشكل رقم (٨)

أشكال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات موضوع الدراسة



الرقمية، حيث لا تقدم الخدمة سوى مكتبة عربية واحدة وهي مكتبة الملك فهد الوطنية،

أظهرت الدراسة عدم حرص المكتبات الوطنية العربية على تقديم الخدمة المرجعية

وعند التعامل مع هذه المكتبة، أظهرت الدراسة كذلك عدم حرص المكتبة على الرد على الاستفسارات المرجعية، أو الإجابة عن الاستبانة الخاصة بأخصائي المراجع وسياسة تقديم الخدمة، مما يؤكد عدم اهتمام المكتبات الوطنية العربية بوجه عام بالخدمة المرجعية الرقمية، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى عدة أسباب هي:

١. عدم توافر الخدمة المرجعية الرقمية في المواقع الإلكترونية للمكتبات الوطنية العربية لبعض الدول مثل: الأردن والكويت والإمارات ومصر وليبيا والجزائر.

٢. لا تزال بعض مواقع المكتبات الوطنية العربية قيد الإنشاء، مثل موقع المكتبة الوطنية بسوريا وتونس.

٣. توافر مسمى الخدمة داخل المواقع دون الحرص على تفعيله، حيث يشتمل موقع المكتبة الوطنية بالعراق على مسمى "أسأل المكتبي" ولكنه غير مفعّل.

٤. عدم توافر إصدارات عربية من مواقع بعض المكتبات الوطنية العربية مثل موقع المكتبة الوطنية بالمغرب، والذي يتاح باللغة الفرنسية فقط.

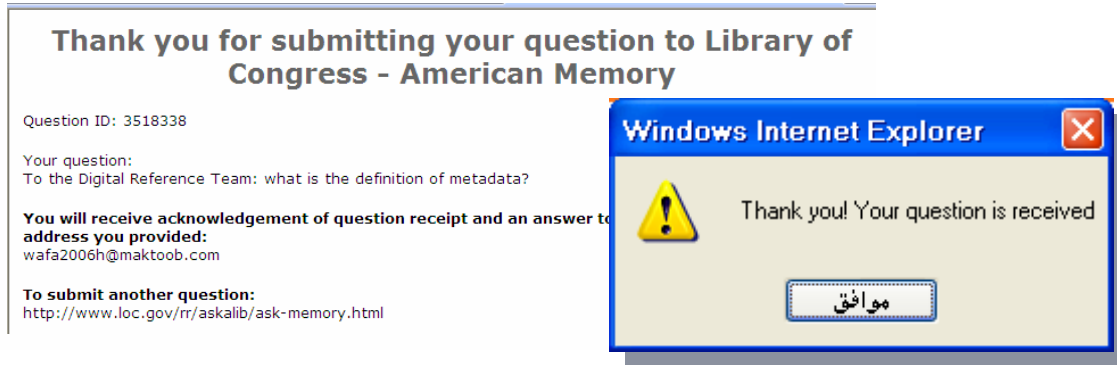
٥. عدم توافر مواقع إلكترونية لبعض المكتبات العربية على الإنترنت، مثل السودان والصومال وغيرها.

وقد تبين من خلال الدراسة استخدام جميع الطالبات للخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية، ويمثلها استمارة البريد والبريد البسيط، فقد استخدمت جميع الطالبات استمارة البريد في حالة توفرها بالموقع، وفي حالة عدم وجودها استخدمت الطالبات الخدمة المرجعية الرقمية في شكل البريد البسيط.

وصل عدد المكتبات التي تحرص على إرسال إخطار للمستفيد لإعلامه باستلام السؤال الخاص به إلى (١٤) مكتبة بنسبة ٥١,٨٥٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة، وتحرص ست مكتبات على إرسال إخطار مباشر أي فور قيام المستفيد بإرسال السؤال المرجعي، وإرسال إخطار آخر عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد لتحديد المدة الزمنية التي تستغرقها المكتبة في الإجابة عن السؤال، أما المكتبات الثمانية الأخرى فتكتفي بإرسال إخطار مباشر فور إرسال المستفيد للسؤال، لإعلامه بنجاحه في عملية الإرسال.

الشكل رقم (٩)

إخطار الخدمة بمكتبة الكونجرس والمكتبة الوطنية بالدنمارك



أن ٤٦,٦٧٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة استغرقت في الرد على الاستفسار يوماً واحداً، وهذه المكتبات هي:

١. المكتبة الملكية بالدنمارك.
٢. المكتبة الوطنية بفرنسا.
٣. المكتبة الوطنية بإيران.
٤. المكتبة الوطنية بلاتفيا.
٥. المكتبة الوطنية بهولندا.
٦. المكتبة الوطنية بسنغافورة.
٧. المكتبة البريطانية.

واستطاعت أربع مكتبات بنسبة ٢٦,٦٧٪ الرد على الاستفسار خلال يومين وهي المكتبة الوطنية بأستراليا والتشيك ونيوزيلاندا ومكتبة الكونجرس الأمريكي.

حرصت تسع مكتبات من مكتبات الدراسة على تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها في الإجابة عن السؤال ، وذلك بنسبة ٣٣,٣٣٪ من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة، وتراوحت هذه المدة ما بين (٢-٢٨) يوماً، وذلك حسب سياسة كل مكتبة وطبيعة السؤال المرجعي المقدم.

٩.٣ المدة الزمنية المستغرقة في الإجابة:

من خلال تحديد فترات الإرسال والاستقبال لردود الخدمة وتحليل الردود المسترجعة من المكتبات، تبين ما يلي:

بلغ معدل الفترة الزمنية التي استغرقتها المكتبات الوطنية في الإجابة عن الاستفسارات المرجعية إلى ٢,٤ يوماً، ويرجع السبب في ذلك إلى

الجدول رقم (١١)

مدة الرد المستغرقة في الإجابة على الأسئلة المرجعية

عدد المكتبات	مدة الرد بالأيام	النسبة المئوية
٧	١	%٤٦,٦٧
٤	٢	%٢٦,٦٧
٣	٣	%٢٠,٠٠
١	١٢	%٦,٦٧

٣. المكتبة الوطنية بسلوفينيا.

تمكنت ثلاث مكتبات من الرد على

وكما يتضح من الشكل رقم (١٠) أن

الاستفسار خلال ثلاثة أيام، وهذه المكتبات هي:

مكتبة واحدة استطاعت الرد على الاستفسار

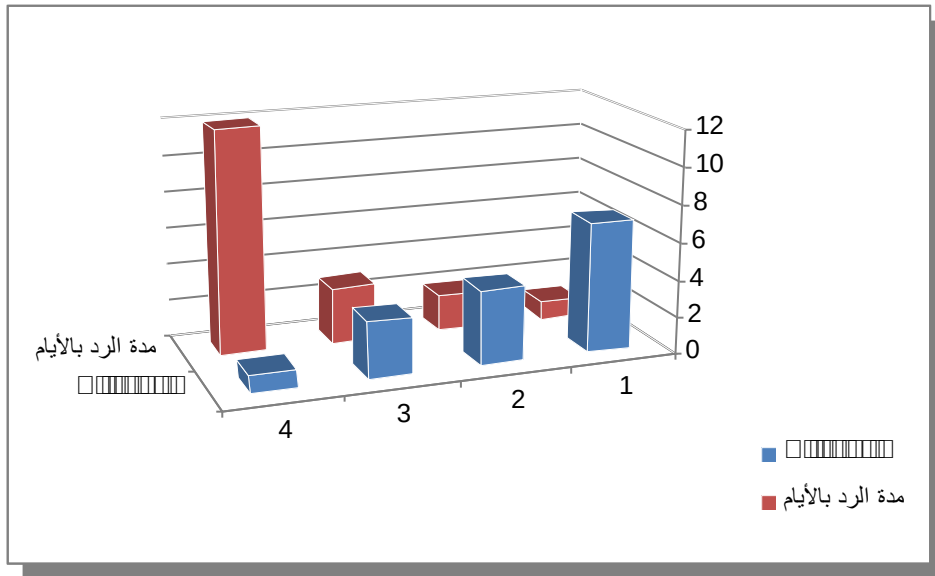
١. المكتبة الوطنية بأيسلندا.

بعد ١٢ يوماً، وهي المكتبة الوطنية باسكتلندا.

٢. المكتبة الوطنية بماليزيا.

الشكل رقم (١٠)

الفترة الزمنية التي استغرقتها المكتبات في الإجابة عن الأسئلة المرجعية



معلومات متعددة، يليها الإجابة عن الاستفسار من خلال إعطاء معلومة موثقة من أحد مصادر المعلومات وذلك بنسبة ٤٦,٦٧ % ، وأخيراً اعتمدت الإجابة عن المعلومات الشخصية الخاصة بالمسؤول عن الخدمة، وذلك بنسبة ٢٠,٠٠ %، فقد وصل عدد المكتبات التي اعتمدت على الخبرة الشخصية لأخصائي المراجع في إجاباتها ثلاث مكتبات هي: المكتبة الوطنية بأستراليا، والمكتبة الوطنية بماليزيا، والمكتبة الوطنية بسلوفينيا.

٣. ١٠ أنواع مصادر المعلومات التي تم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المرجعية: وصل عدد المكتبات التي قامت بالرد على الاستفسار ١٥ مكتبة، بنسبة ٥٥,٥٦ % من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة. تنوعت مصادر الإجابة عن الاستفسارات المرجعية ، فقد مثلت الروابط ٩٣,٣٣ % من أشكال الإجابة عن الأسئلة المرجعية، فقد حرصت ١٤ مكتبة من المكتبات التي أجابت عن الأسئلة المرجعية على إعطاء روابط لمصادر

الجدول رقم (١٢)

أشكال الإجابة عن الأسئلة المرجعية في المكتبات الوطنية

المكتبة	الرد	إجابة من مصادر	معلومات شخصية	موسوعة	قواعد البيانات	قاموس	مقال	كتاب	معجم مصطلحات	فهارس مكتبات	صفحة النتائج لمحرركات	مواقع مؤسسات	محركات بحث
المكتبة الوطنية بأستراليا	✓		✓	✓			✓			✓		✓	✓
المكتبة الوطنية بيبليز													
المكتبة الوطنية بالتشيك	✓	✓						✓	✓		✓		
المكتبة الملكية بالدنمارك	✓			✓									
المكتبة الوطنية بجزر الفارو													
المكتبة الوطنية بفرنسا	✓	✓										✓	
المكتبة الوطنية بأيسلندا	✓					✓							
المكتبة الوطنية بإيران	✓						✓						

				√			√		√		√	√	المكتبة الوطنية بأيرلندا
													المكتبة الوطنية بالاتفيا
													المكتبة الوطنية بليثوانيا
									√			√	المكتبة الوطنية بماليزيا
													المكتبة الوطنية بموريشيوس
													المكتبة الوطنية بناميبيا
								√		√		√	المكتبة الوطنية بهنولندا
							√					√	المكتبة الوطنية بنينوزيلاندا
													مكتبة الملك فهد الوطنية
	√									√		√	المكتبة الوطنية باسكتلندا
							√				√		المكتبة الوطنية يسنغافورة
	√	√	√						√			√	المكتبة الوطنية بسلفينيا
													المكتبة الوطنية بجنوب أفريقيا
													المكتبة الوطنية بأسبانيا
													المكتبة الوطنية بتايلاند
							√				√	√	مكتبة الكونجرس الأمريكي
													المكتبة الوطنية بويلز
													المكتبة الوطنية بكندا
								√					المكتبة البريطانية

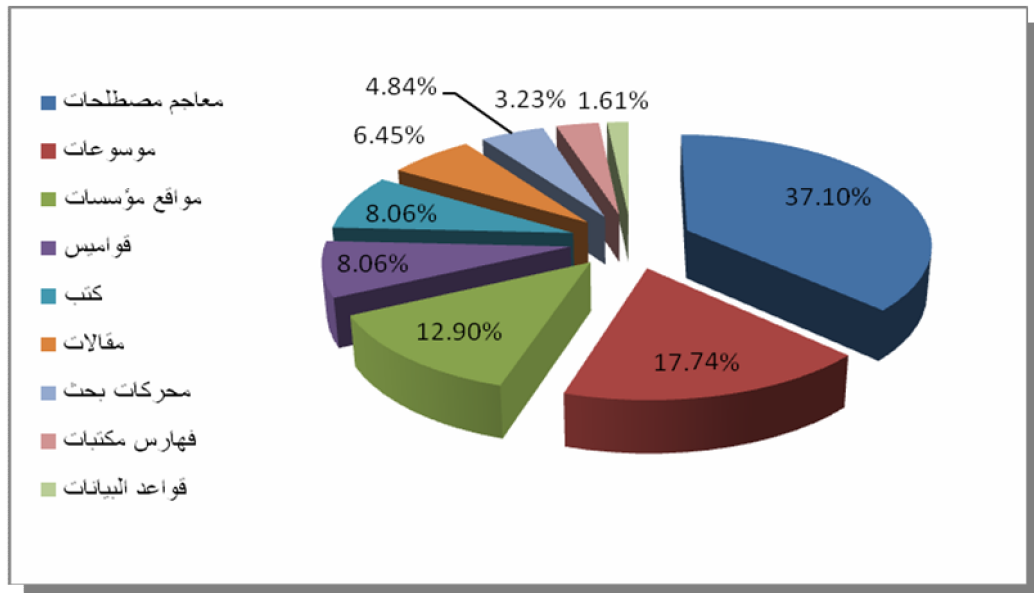
بنسبة ٣٧,١٠٪ من إجمالي المصادر المستخدمة في الإجابة، ويرجع السبب في ذلك إلى أن المكتبة الوطنية بأيرلندا قدمت ٢٢ تعريفاً للمبتدئات من خلال ٢٢ معجماً للمصطلحات، مما أدى إلى زيادة نسبة معاجم المصطلحات كمصدر للرد على الاستفسارات المرجعية.

١١.٣ التوزيع النوعي لمصادر الإجابة عن الأسئلة المرجعية:

من خلال القيام بتحليل جميع الإجابات الواردة من المكتبات موضوع الدراسة، تبين أن أكثر أنواع مصادر المعلومات استخداماً في الرد على الأسئلة المرجعية كانت معاجم المصطلحات

الشكل رقم (١١)

التوزيع النوعي لمصادر الإجابة عن الأسئلة المرجعية



هي إحدى تطبيقات تقنيات الويكي، وهذه التقنية تسمح لأي شخص بالتغيير أو التعديل أو الإضافة لمحتوى هذه الموسوعة، مما يجعل المعلومات الواردة في تلك الموسوعة غير موثقة، جاءت مواقع المؤسسات في المركز الثالث بنسبة ١٢,٩٠٪، تليها القواميس اللغوية وذلك بنسبة ٨,٠٦٪، وقد كان قاموس The New Oxford

يتضح من الشكل رقم (١١) أن الموسوعات احتلت المركز الثاني بنسبة ١٧,٧٤٪، وكانت موسوعة ويكيبيديا Wikipedia هي أكثر الموسوعات التي تم الاعتماد عليها، حيث اعتمدت عليها سبع مكتبات أي بنسبة ٧٧,٧٨٪ من إجمالي المكتبات التي اعتمدت على موسوعات، والمعروف أن موسوعة الويكيبيديا

American Dictionary من أكثر القواميس التي تم الاعتماد عليها ، حيث اعتمدت عليه مكتبتان ، يلي ذلك الكتب بنسبة ٨,٠٦٪ ، ثم مقالات الدوريات بنسبة ٦,٤٥٪ ، ثم محرركات البحث بنسبة ٤,٨٤٪ ، ثم فهارس المكتبات بنسبة ٣,٢٣٪ ، وأخيراً قواعد البيانات بنسبة ١,٦١٪ من إجمالي المصادر التي اعتمدت عليها المكتبات في الإجابة عن الأسئلة المرجعية ، فقد اعتمدت عليها مكتبة واحدة ، وهي المكتبة البريطانية.

١٢.٣ التوزيع العددي للروابط الواردة في

إجابات الخدمة:

عند التوزيع العددي للروابط الموجودة في الاجابات الواردة من الخدمة تبين ما يلي:

بلغ عدد الروابط الواردة في إجابات الخدمة ٥٤ رابطاً تم توزيعهم على تسعة أشكال من مصادر المعلومات ، حيث اشتملت الردود على روابط لعدد كبير من معاجم المصطلحات وصل عددها إلى ٢٣ معجماً ، بنسبة ٤٢,٥٩٪ من إجمالي الروابط الواردة في الإجابات ، تليها الموسوعات بنسبة ١٦,٦٧٪ ، ثم مواقع المؤسسات بنسبة ١٤,٨١٪ ، يليها كل من المقالات والقواميس اللغوية ومحرركات البحث بنسبة ٥,٥٦٪ لكل منها ، ثم روابط لكتب إلكترونية وفهارس مكتبات بنسبة ٣,٧٠٪ ، ثم قواعد البيانات بنسبة مئوية قدرها ١,٨٥٪ من إجمالي الروابط الواردة بإجابات المكتبات موضوع الدراسة.

الجدول رقم (١٣)

التوزيع العددي للروابط الواردة في إجابات الخدمة

مصادر المعلومات	العدد	النسبة
معاجم مصطلحات	٢٣	٤٢,٥٩٪
موسوعات	٩	١٦,٦٧٪
مواقع مؤسسات	٨	١٤,٨١٪
قواميس	٣	٥,٥٦٪
مقالات	٣	٥,٥٦٪
محرركات بحث	٣	٥,٥٦٪
كتب	٢	٣,٧٠٪
فهارس مكتبات	٢	٣,٧٠٪
قواعد البيانات	١	١,٨٥٪
الإجمالي	٥٤	١٠٠,٠٠٪

اللغوية في مقدمتها بنسبة ٢٣,٣٣٪ من إجمالي المكتبات التي أجابت عن الأسئلة، يليها روابط الموسوعات ومواقع المؤسسات بنسبة ٢٦,٦٧٪ لكل منهما، يلي ذلك الروابط الخاصة بمعاجم المصطلحات وفهارس المكتبات وصفحات النتائج بمحركات البحث، بنسبة ١٣,٣٣٪ لكل منها، وأخيراً روابط لكتب إلكترونية ومحركات بحث وصفحة النتائج الخاصة بقواعد البيانات بنسبة ٦,٦٧٪ من إجمالي المكتبات التي أجابت على الأسئلة.

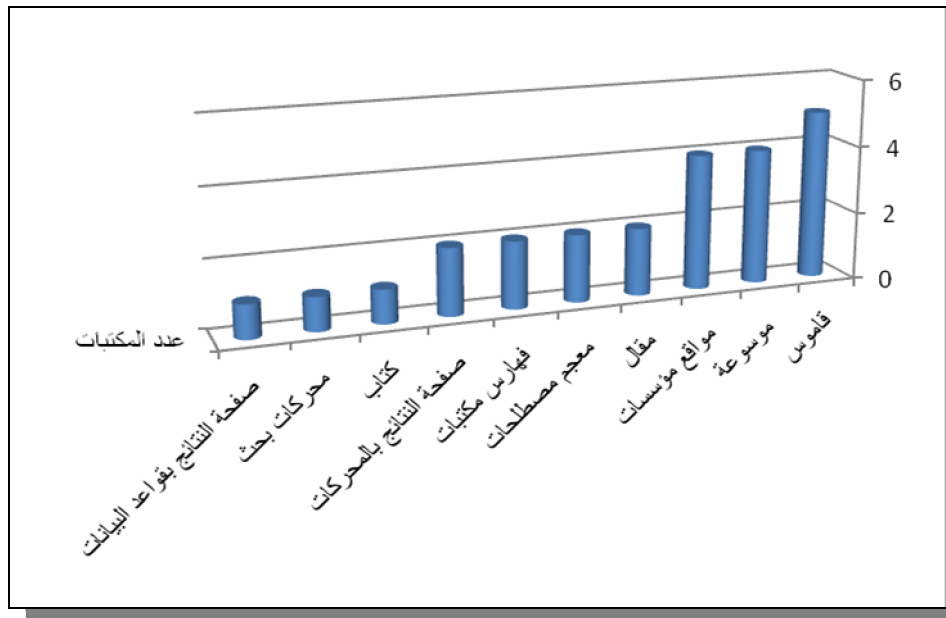
تم فتح جميع الروابط الواردة في إجابات المكتبات، وتبين أن جميع تلك الروابط نشطة، ما عدا أحد الروابط الواردة في إجابة المكتبة الوطنية بأيرلندا، وهو رابط لأحد معاجم المصطلحات: وهو: www.ncecho.org/guide/glossary.htm

١٣.٢ توزيع الروابط الواردة في إجابات الخدمة شكلياً:

تتوزع الروابط الخاصة بمصادر المعلومات والتي استخدمها المسؤول عن الخدمة لإحالة المستفيد إليها، وقد جاءت القواميس

الشكل رقم (١٢)

التوزيع الشكلي للروابط الواردة في إجابات الخدمة



رابعاً: توصيات الدراسة:

- ضرورة تحديد المسمى الوظيفي لمهنة الخدمة
- أن تحرص جميع المكتبات الوطنية العربية على إعداد مواقع إلكترونية لمكتباتها حتى يتسنى لها توفير الخدمة المرجعية الرقمية.
- ضرورة استخدام مصطلح واحد للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية داخل الموقع ، وأن يكون المصطلح المستخدم قادراً على وصف الخدمة، ويفضل أن يكون "ask a librarian" أو "اسأل أخصائي المكتبة"؛ لأنه يعد من أشهر المصطلحات المستخدمة للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية.
- أن تحرص المكتبات على إظهار المصطلح الدال على الخدمة في الصفحة الرئيسية للموقع، وبشكل يسمح بتكرار ظهوره في معظم صفحاته، بحيث يظهر كرابط في صفحات الموقع وأن تستخدم جميع الروابط المصطلح نفسه، حتى يتسنى للمستخدم استخدام من أية صفحة من صفحات الموقع.
- أن تحرص المكتبات على توضيح سياسة الخدمة وتحديد الفترة الزمنية التي ستستغرقها في الرد على الأسئلة المرجعية الواردة إليها ، مع إرسال إخطار للمستخدم لإعلامه بوصول رسالته.
- ضرورة تحديد سياسة مكتوبة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بمسمى "أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية"، وبأن تعطى أولوية للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات مع إجادة اللغة الإنجليزية وتكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة تحديد سياسة مكتوبة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، والتي تتمثل أهم إجراءاتها في الإجابة عن الأسئلة باللغة العربية أو الإنجليزية، والاحتفاظ بالإجابات السابقة لإعادة استخدامها، وسياسة الخدمة المرجعية مجانية، وسياسة تحديد المدى الزمني للوقت المستغرق في الرد ، وسياسة تحديد عدد الأسئلة المسموح بها للمستخدم في المرة الواحدة، وتحديد النوعي والموضوعي للأسئلة المرجعية التي يتم الإجابة عنها، وتحديد الحد الأدنى من بيانات المستخدم المقبولة مثل: (الاسم، البريد الإلكتروني، الاستفسار).
- تذليل الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق توفير العاملين المؤهلين ، وبرامج المحادثة، وتوفير الخدمة بأشكال أخرى، كالبريد الإلكتروني وFAQ (قاعدة الأسئلة المتكررة)، وتوعية

في موقع المكتبة الإلكترونية، وإعداد محاضرات تعريفية بها، والإعلان عنها من خلال توزيع المطويات الورقية، وبرنامج تعليم المستخدمين كالمعارض، والإعلان عنها في اللوحات الإلكترونية المعلقة، واستخدام الملصقات داخل المكتبة.

■ ضرورة اخذ المكتبات الوطنية بسياسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل دوري مع اعتبار أهم الأساليب المتبعة في التقييم مثل: تحليل إحصاءات الاستخدام، وتحليل الأسئلة المرجعية الواردة للخدمة، والتغذية المرتدة للمستفيد، للتأكد من ارتفاع مستوى الأداء من جهة، وتحقيق احتياجات المستخدمين المعلوماتية من الخدمة المرجعية الرقمية.

المستفيدين بطرق استخدامها، وبأنها تكون مناسبة أو متوافقة مع طبيعة السؤال واحتياجاتهم من المعلومات.

■ تدريب الخريجين من مدارس المكتبات والمعلومات على كيفية الرجوع إلى صفحات الويب والمحركات البحثية، وفهارس المكتبات الإلكترونية OPACs، وقواعد البيانات، والمكتبات الرقمية لأنها الأساس التي تبنى عليه المعرفة الشخصية لمقدم الخدمة المرجعية الرقمية، ويفضل أن يتم تخطيط مادة التدريب الميداني حول هذه المهارات.

■ ضرورة الاهتمام بوجود خطة مكتوبة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية واتباع أهم الأساليب لتسويق الخدمة مثل: الإعلان عنها

قائمة الاستشهادات المرجعية

- <http://www.publiclibraries.com/world.htm>
Henson, Bruce and Kathy Gillespie - ٤
Tomajko. "Electronic Reference Services: Opportunities and challenges". Journal of Educational Media & Library Sciences . 38. 2 (2000):113-21.
Ciccone, Karen and Amy Vanscoy. - ٥
Managing and established virtual reference services". Reference Services Quarterly . 8.1/2(2003):95-105.

- IFLA. National Libraries of the World: -١
Address List, Retrieved January 20, 2007,
form:<http://www.ifla.org/VI/2/p2/national-libraries.htm>.
The University of Queensland. National -٢
Library Websites, Retrieved
December12, 2006,from:
<http://www.library.uq.edu.au/natlibs/websites.html>
National Libraries of the World, -٣
Retrieved January 2, 2007,from:

- Sources Used to Answer Reference Questions". The Journal of Academic Librarianship. 31.3 (2005) : 263-272.
- Groote, Sandra L...et al ." Quantifying Cooperation: Collaborative Digital Reference Service in the Large Academic Library". College & Research Libraries . 66 .5(2005) :436-54.
- Mon , Lorri ." Digital reference service" Goovrnment Information Quarterly. 17.3 (2000): 309-318.
- White, Marilyn Domas ." Digital reference services: Framework for analysis and evaluation Library & Information Science Research. 23.3 (2001): 211-231.
- Vandecreek, Leanne M."E-mail reference evaluation: Using the results of a satisfaction survey" The Reference Librarian , 93 (2006), 99-108.
- Bullard, K. A. Virtual reference service evaluation: An application of unobtrusive research methods and the Virtual Reference Desk's Facets of Quality for Digital Reference Service. A Master's Paper for the M.S. in L.S. degree. April, 2003, School of Information and Library Science, University of North Carolina.
- Cloughley, K. "Digital reference services: how do the library-based services compare with the expert Bell, Leri and Tom Peters. "Digital reference services for all" American Libraries.39. 8 (2005): 36-54.
- Chowdhury, G. and S. Margariti ."Digital reference services: a snapshot of the current practices in Scottish libraries." Library Review, 53.1 (2004): 50-60.
- ٨- بامفلح ، فاتن سعيد . "التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية" . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . ١٣، ٢ (٢٠٠٧م) : ٤٣-٥٠.
- ٩- الرابعي، ريم علي محمد . التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. إشراف حسن عواد السريحي ، أطروحة (دكتوراة) جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، قسم المكتبات والمعلومات ، ٢٠٠٧م . ٣١٩ .
- ١٠- الزهري ، سعد سعيد . "الخدمات المرجعية الإلكترونية : ماهيتها وواقعها وكيفية الاستفادة المكتبات العربية منها" . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . ١٠ . ٢ (٢٠٠٥م) : ١٠٤-٥٥ .
- ١١- Dee ,Cheryl and Maryellen Allen ." A Survey of the Usability of Digital, Reference Services on Academic Health Science Library Web Sites". The Journal of Academic Librarianship. 32 .1 (2006) : 69-78
- Bradford , Jane T." Reference Service in the Digital Age: An Analysis of

- White, Marilyn Domas. "Digital reference services: Framework for analysis and evaluation". Library and Information Science, 23, (2001): 211.
- Vijayakumar, Manju and J. K. Vijayakumar. Digital reference service: libraries online 24/7. Proceedings of SIS-2005, Visakhapatnam, 27-29 January (2005): 212-218.
- MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. Op. Cit.
- Vijayakumar, Manju and J. K. Vijayakumar. Op.Cit.213.
- Ibid.216.
- Henson, Bruce and Kathy Gillespie Tomajko .Op.Cit.
- Ronan,Jana and Turner, Carol. Chat reference. Washington: Association of Research Libraries,2002 , Retrieved April 20, 2008, from: <http://www.arl.org/bm~doc/spec273web.pdf>.
- Vijayakumar, Manju and J. K. Vijayakumar.Op.Cit. 217.
- services?" Library Review, 53.1 (2004): 17-23.
- Janes, J., C. Hill, et al. "Ask-an-expert services analysis." Journal of the American Society for Information Science and Technology, 52.13 (2001): 11-25.
- Kloss, L. "An evaluative case study of a real-time online reference service." The Electronic Library 21.6 (2003): 565.
- ٢١- شاهين، شريف كامل. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت. تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، ٢٠٠٥م. ٣٢٤
- ٢٢- Henson, Bruce and Kathy Gillespie Tomajko .Op.Cit.
- ٢٣- MRRS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference Services., Retrieved September 20, 2008, from. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>

