

الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق :

دراسة استطلاعية

أعداد

د. سلمان جودي داود (*)

جامعة البصرة/ العراق

المستخلص

استهدف البحث التعريف بالخدمة المرجعية الرقمية وأساليب تقديمها وبيان متطلباتها، كما استهدف تحديد المكتبات الجامعية في العراق التي تقدّم الخدمة المرجعية الرقمية، والتعرّف على واقع هذه الخدمة. ولغرض جمع البيانات تمّ فحص وتحليل صفحات تقديم الخدمة في مواقع المكتبات على الانترنت، وإرسال استبيان إلى هذه المكتبات. وخرج البحث بمجموعة من النتائج منها: تقدم الخدمة المرجعية الرقمية في ثلاث مكتبات جامعية في العراق فقط، اثنتان منها مكتبات جامعات حكومية والثالثة مكتبة جامعية أهلية، تستخدم كل من المكتبة المركزية في جامعة بغداد والمكتبة المركزية في جامعة الكوفة نموذج الويب كأسلوب وحيد لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية، أن أغلب العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبتين هم ليسوا متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. وأوصى البحث بعدة توصيات منها: أن تعمل المكتبتان على تقديم الخدمة بأكثر من أسلوب فضلا عن الأسلوب المستخدم، أن تقوم رئاسات الجامعات بتوفير الدعم المادي المناسب للمكتبات المركزية.

(*) alisadesalman91@gmail.com

الكلمات المفتاحية:

- 1- الخدمة المرجعية الرقمية
2- المراجع
3- الانترنت
4- المكتبات الجامعية
5- العراق

Abstract

The research aims at defining the digital reference service, its methods of offering and explaining its requirements. It also aims to identify the university libraries in Iraq which provides the digital reference service and its status. For the purpose of data collection, the pages of service in the libraries on website have been examined. And a questionnaire has been sent to these libraries.

The study finds out a set of the following results: The digital reference service is offered at three university libraries in Iraq. The first two libraries are governmental, and the third one is private. The central libraries of both the university of Baghdad and Kufa use web form as a unique way to provide the digital reference service. Most of the workers who offer the digital reference service in these libraries are not specialist in the field of library and information.

The research recommends that the first two governmental libraries may use more than one form in addition to the used one. And the universities chancelleries should provide the appropriate financial support to central libraries.

Key words:

- 1- Digital Reference Service
2. References
3- Internet
4- university libraries
5- Iraq

أولاً: الإطار العام للبحث

1- مشكلة البحث:

بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والانترنت وتطورهما، وظهور الكثير من

الجهات التي تعمل في نطاق خدمات المعلومات، أصبح المستفيدون يجدون الكثير من احتياجاتهم دون الرجوع إلى المكتبة، وأصبحت المكتبات تواجه تحدياً كبيراً في جذب المستخدمين، لذا عملت على استثمار التكنولوجيا والانترنت في أعمالها وما تقدمه من خدمات للمستخدمين كإتاحة الفهارس على الخط المباشر وإتاحة المصادر الالكترونية، وتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التي تعد واحدة من أسرع الخدمات نمواً وابتكاراً، والتي يتطلب تقديمها تهيئة عدة متطلبات.

عملت المكتبات الجامعية في العراق في الأعوام العشرة الأخيرة على استثمار تكنولوجيا المعلومات والانترنت لتقديم خدمات معلومات حديثة للمستخدمين، وخصوصاً خدمة البحث في فهارس المكتبة وخدمة الإحاطة الجارية، فيما لم تظهر الخدمة المرجعية الرقمية رغم أهميتها ودورها في خدمة المستخدمين وجذبهم للمكتبة إلا في الآونة الأخيرة، إذ سعى عدد من المكتبات إلى تقديمها.

يمكن توضيح مضامين مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل الآتي:

1- ما المكتبات الجامعية في العراق التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية؟ وما واقع هذه الخدمة؟

من حيث:

- ما أساليب تقديم الخدمة؟
- ما مؤهلات العاملين في الخدمة؟ وما الأجهزة المخصصة للخدمة وأنواع النظم المستخدمة؟
- ما فئات المستخدمين الذين تقدم لهم الخدمة؟ وما أنواع أسئلتهم وأنواع مصادر المعلومات المعتمدة في الإجابة على الأسئلة؟
- ما الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة وتقييمها.

2- أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من كونه يركز على إحدى خدمات المعلومات الحديثة والمهمة، والتي اهتمت المكتبات الجامعية الأجنبية وبعض المكتبات الجامعية العربية بتقديمها، لما لها من دور في دعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعات والمجتمع.

كذلك تأتي أهمية البحث من كونه يعرف بالمكتبات الجامعية في العراق التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية، ويسلط الضوء على تجارب المكتبات التي تقدم هذه الخدمة. أن ذلك من شأنه أن يشجع باقي المكتبات الجامعية في العراق على تقديم هذه الخدمة والتي تعدّ اليوم من الخدمات الرئيسة في المكتبات الجامعية.

3- أهداف البحث:

- 3-1- التعريف بالخدمة المرجعية الرقمية وأساليب تقديمها ومتطلباتها.
- 3-2- تحديد المكتبات الجامعية التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية في العراق، وبيان الأساليب التي تتبعها لتقديم الخدمة.
- 3-3- بيان مؤهلات العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق، ومدى ملاءمة الأجهزة المخصصة للخدمة وأنواع النظم المستخدمة.
- 3-4- تحديد فئات المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق، وأنواع أسئلتهم المرجعية، وكذلك أنواع مصادر المعلومات التي يعتمد عليها للإجابة على هذه الأسئلة.
- 3-5- تحديد الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية وتقييمها بالمكتبات الجامعية في العراق.

4- حدود البحث:

- 4-1- الحدود الموضوعية: الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية.

4-2- الحدود المكانية: المكتبات المركزية أو الرئيسة بالجامعات الحكومية والكليات والجامعات الأهلية في العراق التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية.

4-3- الحدود الزمنية: تم فحص مواقع المكتبات الجامعية والاتصال بالمكتبات التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية للحصول على إجاباتها عن أسئلة الاستبيان (ملحق 2) في العام 2014م وبالتحديد حتى نهاية الشهر الثامن من هذا العام.

5- منهج البحث وإجراءاته:

اعتمد المنهج المسحي لانجاز البحث. وبغية تكوين خلفية نظرية عن الموضوع استخدمت كل من الكتب والأطروحات والبحوث والدراسات المنشورة في الدوريات، المطبوعة منها والمتاحة على الانترنت، كما تم الاستفادة من إجابات الخدمة المرجعية الرقمية في كل من مكتبة الكونكرس [/http://www.loc.gov/rr/askalib](http://www.loc.gov/rr/askalib) ومكتبة الانترنت العامة [./http://www.ipl.org/div/askus](http://www.ipl.org/div/askus).

ومن أجل التعرف على المكتبات الجامعية التي تقدم الخدمة كان لا بد أولاً من تحديد الجامعات الحكومية والأهلية في العراق، وتم البحث في عدة مواقع على شبكة الانترنت من أجل تحديد هذه الجامعات، ومن أهم هذه المواقع موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية.

بعد تحديد الجامعات التي بلغ عددها خمس وثمانون جامعة (28 جامعة حكومية و57 كلية وجامعة أهلية) (ملحق 1). تم البحث في مواقع هذه الجامعات والكليات للتعرف والوصول إلى المواقع أو الصفحات المخصصة للمكتبات.

بعد إجراء عملية البحث تبين الآتي: (ملحق 1)

- لا تتوفر لثلاث جامعات حكومية وخمس وعشرين كلية وجامعة أهلية مواقع على شبكة الانترنت.

- لا تتوفر في مواقع تسع جامعات حكومية وتسع عشرة كلية أو جامعة أهلية أي صفحة مخصصة للمكتبة أو أن الصفحة المخصصة فارغة من أي محتوى.
- ست عشرة مكتبة جامعة حكومية وثلاث عشرة مكتبة كلية أو جامعة أهلية تتوفر لها صفحة أو موقع من عدة صفحات.

يختلف مضمون هذه الصفحات، فمنها ما يحتوي على معلومات تعريفية نصية فقط عن المكتبة وأقسامها ومجموعتها، وهذه المعلومات قد تكون تفصيلية أو مختصرة لا تتجاوز أسطرًا قليلة. إلا أن هناك بعض المواقع تمتاز بمضمون متنوع وتتضمن خدمات معلومات كالبحث في فهرس المكتبة الإلكتروني وخدمة الإحاطة الجارية والإعلان عن نشاطات المكتبة.

أما الخدمة المرجعية الرقمية فتوجد في ثلاث مكتبات فقط، اثنتان منها مكتبات جامعات حكومية والثالثة مكتبة جامعة أهلية وهذه المكتبات هي:

- المكتبة المركزية لجامعة بغداد.

- المكتبة المركزية لجامعة الكوفة.

- مكتبة الجامعة الأمريكية في العراق/السليمانية.

ولغرض جمع البيانات عن الخدمة تم اتباع طريقتين، أحدهما فحص وتحليل صفحات تقديم الخدمة في مواقع هذه المكتبات على الانترنت، والثانية هو الاتصال بأمناء هذه المكتبات والعاملين في الخدمة لغرض الحصول على إجاباتهم عن استمارة الاستبيان التي قام بإعدادها الباحث (ملحق 2). وقد تجاوبت مع الباحث كل من المكتبة المركزية لجامعة بغداد والمكتبة المركزية لجامعة الكوفة⁽¹⁾. فيما لم يحصل ذلك مع مكتبة الجامعة الأمريكية في العراق/السليمانية، رغم المحاولات العديدة التي قام بها الباحث بإرسال الاستمارة عبر البريد الإلكتروني للمكتبة أو محاولة الاتصال

بالمسؤولة عن الخدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي والهاتف النقال، وأيضا عبر إيصال هذه الاستمارة إلى المسؤولة بواسطة بعض الزملاء العاملين في المكتبة ذاتها.

6- الدراسات السابقة:

ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية من جوانب عديدة، سوف نعرض بشكل موجز عددا من الدراسات التي تناولت الخدمة في المكتبات الجامعية.

استهدفت دراسة Wilhelm Elinashe Utoni⁽²⁾ تقييم الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبتين أكاديميتين في ناميبيا هما مكتبة المعهد المهني ومكتبة جامعة ناميبيا، وتم في الدراسة تقييم مجالين هما موارد الخدمة وعناصر النموذج المرجعي الرقمي العام (أي خطوات العمل في الخدمة بدءا من استلام استفسار المستفيد وفرزه والى الإجابة عليه)، وتم الاعتماد على المقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات. ومن نتائج الدراسة، أن المكتبتين تستخدمان النموذج المرجعي الرقمي العام في الإجابة عن استفسارات المستفيدين، وأنهما لم تتبعوا إرشادات ومعايير كل من الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA وجمعية الخدمات المرجعية والمستفيدين RUSA الخاصة بتوظيف وتدريب العاملين في الخدمات المرجعية الرقمية، كما أن المكتبتين تواجه مشكلة في التحقق من هوية المستفيدين الذين يستخدمون الخدمات المكتبية.

تناولت دراسة Cassidy R. Sugimoto⁽³⁾ تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في 128 مكتبة موسيقية جامعية، حيث كشفت الدراسة عن الفجوة بين التقييم النظري في النتاج الفكري المنشور والواقع العملي لعملية التقييم في أرض الواقع. وقد قامت الدراسة بتقييم شكلين من أشكال الخدمة المرجعية المقدمة في العينة المختارة هما البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية. كما عقدت الدراسة مقارنة بين الشكلين - البريد الإلكتروني والمحادثة وتبين أن المحادثة يعدّ الشكل الأكثر تفاعلاً نظراً لأنه يضمن نوعاً

من التفاعل المباشر مع المستفيد و يتيح فرصة لتدريبه على كيفية الوصول والاستخدام للمصادر المرجعية التي تساعد في الإجابة عن استفساره، كما أنها توفر فرصة للمناقشة الموسّعة حول الاستفسار وتقديم معلومات وافية عنه.

تناولت دراسة Ruth A. Hodges⁽⁴⁾ الخدمة المرجعية الرقمية من حيث المفهوم، والأهمية. وركزت في تحليلها على الخدمة المقدمة من خلال استخدام برمجيات الدردشة والحوار. واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، إذا تتبعتم نمطا واحدا، هو الخدمة المرجعية الرقمية من خلال الدردشة في مكتبة أكاديمية بالولايات المتحدة الأمريكية. وعملت على تحليل العديد من التقارير التي تسجل الحوارات القائمة بين المستفيد واختصاصي المراجع، وتوصلت إلى أهمية برمجيات الدردشة، وأوصت بضرورة تطوير برمجيات أخرى، والعمل قدر الإمكان على ربط الخدمة المرجعية الرقمية ببرامج التعليم عن بعد.

ركزت دراسة Eylem Ozkaramanli⁽⁵⁾ على تقييم أحد أشكال الخدمة المرجعية الرقمية في 10 مكتبات أكاديمية أمريكية تقع في ولايتي أوهايو وبنسلفانيا، وتناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية التي تقدم عن طريق المحادثة، وناقشت قضايا متعددة تتعلق بالخدمة المرجعية عبر المحادثة، منها: خصائص تقديم الخدمة عبر المحادثة، جدوى المقابلة المرجعية، قضايا تدريب وتأهيل اختصاصي المراجع، برمجيات المحادثة التي تستخدم في تقديم الخدمة. وقد خرجت الدراسة بوضع ثلاث فئات من المعايير لتقييم الخدمة المرجعية المقدمة عبر المحادثة، كما أوصت بإجراء المزيد من البحوث لتطوير معايير تقييم شاملة.

بين Wan Ab. Kadir Wan Dollah وزميله في دراسة لهما⁽⁶⁾ مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وأساليب تقديمها وتغير دور اختصاصي المراجع في ضوء تطوّر الخدمة المرجعية من التقليدية إلى الرقمية، كما تناولوا تطوّر قطاع التعليم العالي في ماليزيا، ووصفا مواقع عشر مكتبات أكاديمية في ماليزيا وما يتوفر فيها من خدمات الكترونية

كالروابط المتوفرة في هذه المواقع التي تخصصّ الخدمة المرجعية الرقمية، والفهارس الالكترونية، والروابط إلى موارد الانترنت الأخرى التي يقوم العاملون في الخدمة بتجميعها.

ومن الدراسات العربية التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية دراسة محمد يحيى إبراهيم⁽⁷⁾ التي تناولت الخدمة المرجعية التفاعلية في المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت واستهدفت دراسة وتقييم نماذج من أشكال الخدمة المرجعية التفاعلية على شبكة الإنترنت التي تقدمها المكتبات العربية والأجنبية من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت، دراسة احتياجات المستخدمين من المجتمع الأكاديمي من هذه الخدمة وذلك للاعتماد عليها في التخطيط لتقديم تلك الخدمة، إعداد نموذج مقترح لتقديم هذه الخدمة في بيئة المكتبات الأكاديمية العربية وتطبيقه، وضع أسس لتطوير أداء الخدمة المرجعية التفاعلية على شبكة الإنترنت في المكتبات الجامعية. وشملت الدراسة (32) مكتبة جامعية عربية تقدّم خدمة مرجعية رقمية. ومن أهم نتائج الدراسة أن المكتبات الجامعية العربية مجال الدراسة تتيح فرصة تواصل المستخدمين بالمكتبة والعاملين بها من خلال أسط برامج البريد الإلكتروني وتطبيقاته، أن جميع المكتبات تشترك في اقتصار خدماتها على مجتمع الجامعة وبعض الباحثين من خارج حدود الجامعة. وأوصت الدراسة بضرورة التطبيق الفعلي لمفهوم الخدمة المرجعية الرقمية التفاعلية على شبكة الانترنت في المكتبات الجامعية العربية، ضرورة الاستفادة من المشاريع العالمية صاحبة الخبرة في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية التفاعلية في المكتبات الجامعية العربية محل الدراسة على أقل تقدير، لتغطية الاحتياجات المعلوماتية للباحثين، لا بدّ من أن يربط القائمون على برامج التعليم عن بعد في الجامعات العربية بين تلك البرامج وتوفير الخدمة المرجعية الرقمية التفاعلية.

ولا بد من الإشارة إلى إن قائمة المكتبات الجامعية العربية التي تضمنتها دراسة محمد يحيى إبراهيم لم تتضمن أي مكتبة جامعية عراقية.

واستهدفت ريم بنت علي الرباعي⁽⁸⁾ في دراسة لها الكشف عن وضع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية السعودية، واستطلاع آراء بعض المختصين والمهتمين بالمجال واستكشاف آرائهم حول ضرورة تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية، ووضع مقترح لتقديم الخدمة وتحديد دور كل مكتبة من المكتبات المشاركة واقتراح الجهة الملائمة لاستضافة هذه الخدمة على خوادمها، وإتاحتها عبر الانترنت. واختارت الباحثة ثماني مكتبات لجامعات رئيسة. ومن ابرز نتائج الدراسة أن جميع المكتبات المبحوثة تشترك في إتاحة البحث في فهارسها وإتاحة قواعد البيانات الالكترونية، وان موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن هو الموقع الوحيد بين مواقع المكتبات الجامعية السعودية الذي يتيح خدمة مرجعية رقمية، واتفقت جميع الآراء على ضرورة أن تستفيد المكتبات الجامعية السعودية من إمكانيات برامج عالمية عاملة في القطاع، وان تسند مهمة إدارة المشروع المقترح لوزارة التعليم العالي وذلك من خلال تشكيل لجتين، لجنة تتولى الإشراف الإداري، وأخرى تتولى الإشراف المهني. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على التدرج في تطبيق المشروع المقترح على ارض الواقع، والعمل على إنشاء بوابة على الانترنت تكون هي مقصد أي مستفيد من الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية.

قامت فاتن سعيد بامفلح⁽⁹⁾ بدراسة الخدمة المرجعية الرقمية في عشر مكتبات في دول مجلس التعاون الخليجي بهدف تقييم الخدمة المقدمة والتعرف على مدى التزام المكتبات موضع الدراسة بالمعايير اللازم مراعاتها عند تقديم الخدمة. واتبعت الباحثة طريقتين لتقييم الخدمة إحداهما اعتمادا على تحليل مواقع تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات مجال الدراسة على الانترنت وملاحظة مدى التزامها بتطبيق الخطوط الإرشادية التي وضعتها جمعية الخدمات المرجعية والمستفيدين RUSA، والثانية اعتمادا على المنهج التجريبي، من خلال توجيه استفسارات للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات التي تستقبل استفسارات من غير منسوبيها، ومن ثم تقييم الخدمة والنتائج. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها، ان التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية المتعلقة

بالمستفيدين كان محدودا، ونماذج الويب هي الأسلوب الأكثر استخداما لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات المبحوثة، وان الخدمة لم تكن تعمل فعليا في 42,8٪ من المكتبات التي تم تجريب الخدمة فيها. وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها، ان تحرص المكتبات على تقديم الخدمة بفعالية وجودة عالية، وإلا ينصبّ اهتمامها على النواحي الشكلية دون الجوهرية المتعلقة بدقة الإجابات وتقديمها في الوقت المناسب، وان تقوم المكتبات بمتابعة الجوانب الفنية لاكتشاف أي خلل يمنعها من استقبال طلبات الخدمة. أما على المستوى المحلي فظهرت دراستان تناولتا الخدمة، الدراسة الأولى لسمية يونس الخفاف⁽¹⁰⁾ والتي استهدفت التعرف على الخدمة المرجعية الرقمية والتعرف على قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل، ومحاولة تقديم مقترح لإنشاء خدمة مرجعية رقمية في المكتبة المركزية. وبينت الباحثة واقع قسم المراجع من حيث المجموعة التقليدية المتوفرة، وعدد العاملين في القسم ومؤهلاتهم، وخدمة الإعارة الداخلية التي يقدمها للمستفيدين. وانتهت الدراسة بإعطاء مقترح لتقديم خدمة مرجعية رقمية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.

أما الدراسة الثانية فهي لـ Ilham N. Jabir⁽¹¹⁾ حيث تناولت مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية، وبينت أساليب تقديمها، والاحتياجات التدريبية لاستخدام التكنولوجيا، ودور اختصاصي المراجع في ظل البيئة التكنولوجية الجديدة، كما بينت العوامل التي ينبغي إدخالها إلى المكتبات الأكاديمية العراقية قبل التفكير بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية مثل تحسين الكهرباء والاتصالات وتحسين الخدمات المرجعية التقليدية وكذلك تطوير عملية التزويد والتوظيف في هذه المكتبات والاهم من ذلك تحسين نظرة المسؤولين إلى مهنة المكتبات والمكتبيين وخدمات المكتبات.

ثانياً: نشأة الخدمات المرجعية

الخدمة المرجعية هي إحدى الخدمات والممارسات الأساسية للمكتبات بجانب

التزويد، والتصنيف، والفهرسة، الخ. وتعرف على أنها المساعدة الشخصية التي يقدمها العاملون المدربون في المكتبة إلى المستفيدين الباحثين عن المعلومات.

نشأت الخدمة المرجعية في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين وذلك استجابة للعديد من العوامل⁽¹²⁾:

- 1- الزيادة في عدد مصادر المعلومات وأنواعها المتوفرة في المكتبات او غيرها.
- 2- زيادة التعقيد في هذه المصادر.
- 3- أدت الزيادة أعلاه إلى جعل عملية العثور الأشخاص على مصادر المعلومات التي يبحثون عنها، وحصولهم على المعلومات التي يحتاجونها عملية أكثر صعوبة.
- 4- زيادة في عدد وتنوع الأشخاص الذين يستخدمون المكتبات، مما أدى إلى مجموعة واسعة من الاحتياجات والاستفسارات، وتطور في عملية البحث.

ظهر أول نتاج فكري يتناول الخدمة المرجعية في عام 1876 لباحث يدعى صاموئيل جرين Samuel Green's بعنوان "العلاقات الشخصية بين المكتبيين والقراء" في هذه المقالة ذكر جرين أربع وظائف رئيسة لاختصاصي المراجع وهي⁽¹³⁾:

- 1- إرشاد المستفيدين إلى كيفية استخدام المكتبة.
- 2- إجابة استفسارات المستفيدين.
- 3- مساعدة المستفيد في اختيار المصادر.
- 4- تعزيز دور المكتبة داخل المجتمع.

وفي عام 1883 بدأت العديد من المكتبات في الولايات المتحدة بتدريب المكتبيين لإتقان بعض الأساليب في العمل المرجعي ومساعدة المستفيدين. وفي عام 1891 استخدم مصطلح العمل المرجعي (Reference work) للمرة الأولى في الكشاف السنوي لمجلة (Library Journal) حيث ظهر في عنوان أحد المقالات المنشورة في هذه

المجلة. وأعلن ديوي (Melvil Dewey) في عام 1885 ما أطلق عليه الفكرة الحديثة للعمل المرجعي في المكتبة الجامعية أثناء عمله في مكتبة جامعة كولومبيا، عندما قام بتعيين اثنين من المكتبيين متفرغين تماما للإجابة عن الاستفسارات، وفي عام 1901 دعا ديوي إلى أن تتوجه الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى التخصص أكثر، على أساس أن اختصاصي المراجع لا يمكن له أن يلمّ بكل الموضوعات، وأن العمل المرجعي يجب أن يقسم حسب الاختصاصات الموجودة في كل جامعة واقترح ما يسمى ب (مكتبة الكلية Faculty library) وبالرغم من هذه المبادرات فإن الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية لم تتبلور كخدمة منتظمة حتى الحرب العالمية الأولى. وقد نضج مفهوم الخدمة المرجعية ووضحت معالمه كاختصاص متكامل منذ عام 1960 وصدر عن قسم المراجع في جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) مجلة (Library Q) ومجلة (Reference Service Review) عام 1973 ومجلة (Reference Librarian) عام 1981.⁽¹⁴⁾

صنف بانج Bunge الخدمة المرجعية التقليدية إلى ثلاثة قطاعات رئيسية⁽¹⁵⁾:

- 1- خدمات المعلومات التي تتضمن إيجاد المعلومات المطلوبة نيابة عن المستخدمين أو مساعدتهم في العثور عليها.
 - 2- تعليمات حول استخدام موارد المكتبة وخدماتها والتي تعرف على نطاق واسع "بمهارات محو الأمية المعلوماتية"
 - 3- توجيه المستخدم، حيث يتم توجيه المستخدمين في اختيار مصادر المعلومات وخدمات المعلومات المناسبة.
- وأتاح المكتبات الخدمة المرجعية التقليدية من خلال زيارة المستخدم لمبنى المكتبة ومقابلة اختصاصي المراجع، كما أتاحها بوسائل أخرى منها المراسلات عبر

البريد العادي أو عبر الاتصال الهاتفي والفاكس كبداية لحضور المستفيد الشخصي للمكتبة.⁽¹⁶⁾

بدأ فيما بعد ظهور الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية،⁽¹⁷⁾ ففي عام 1984 ظهرت عملياً أول خدمة مرجعية رقمية تقوم على فكرة الوصول المباشر من خلال الوسيط الرقمي تعرف بـ Electronic Access to Reference Services وقد أتاحت هذه الخدمة من خلال مكتبة العلوم (EARS) الصحية في جامعة ميرلاند وأُعدت البريد الإلكتروني في تقديمها.⁽¹⁸⁾ ومنذ ذلك الوقت ازداد عدد المكتبات الجامعية التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني. وقد ساهمت بعض العوامل في انتشار الخدمة المرجعية الرقمية منها: الانتشار السريع لبرامج التعليم عن بعد الذي تقدمه الجامعات، والنمو الكبير في خدمات الإنترنت وخدمات المعلومات على الخط المباشر.

وفي عام 1995 ظهرت الخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي من خلال مشروع موقع مكتبة الإنترنت العامة (IPL) التي أنشأها جوزيف جنيز Joseph Janes في مدرسة دراسات المكتبات والمعلومات في جامعة ميتشجن.⁽¹⁹⁾

تقدم المكتبات الجامعية الخدمة المرجعية الرقمية حالياً بأحد الأشكال التالية:⁽²⁰⁾

- 1- جزء من الخدمة المرجعية التقليدية.
- 2- خدمة مستقلة.
- 3- جزء من اتحاد أو تجمع تعاوني Collaborative Consortium

ثالثاً: مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وتسمياتها

يضم النتاج الفكري عدداً من التعريفات للخدمة المرجعية الرقمية فقد عرفت مارلين Marilyn Domas⁽²¹⁾ الخدمة المرجعية الرقمية بأنها خدمة الوصول

للمعلومات، يقوم المستخدم من خلالها بإرسال الاستفسار عبر الوسائل الالكترونية، مثل البريد الالكتروني، وتتمّ الإجابة عنها وإرسالها من خلال الوسائل الالكترونية كذلك، وقد تحتاج الخدمة إلى التواصل مع المستخدم عبر الوسائل الالكترونية أو الهاتف، وذلك في حالة غموض الاستفسار.

وعرف Joseph Janes⁽²²⁾ الخدمة المرجعية الرقمية على أنها نتاج تطوّر شبكة الانترنت التي أحدثت تغييرا في مفهوم الخدمة المرجعية التقليدية، وأتاحت مصادر متعددة للمعلومات منها فئة الخبراء أو الاستشاريين وسمحت للمستخدمين بتوجيه أسئلتهم واستفساراتهم عبر الانترنت دون قيود مكانية، أو زمنية، وأطلق عليها خدمات الخبراء Expert Services، دون الحاجة لزيارة مبنى المكتبة المادي وان هذه الخدمة لم تعد تقتصر على المكتبات وحدها، إنما تقدمها شركات وهيئات أخرى بعضها ذات طابع تجاري.

وبينت Linda Berube⁽²³⁾ أن الخدمة المرجعية الرقمية تشير إلى شبكة من الخبراء والوسطاء والمصادر التي يتم تقديمها لسد حاجة المستخدم في بيئة الانترنت. وتوفّر الخدمة المرجعية الرقمية الدعم للمستخدمين الذين يجدون صعوبة في البحث والحصول على مصادر الانترنت أو يجدونها غير كافية لسد احتياجاتهم من المعلومات. وقدمت جمعية الخدمات المرجعية والمستخدمين RUSA⁽²⁴⁾ التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية تعريفا للخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمة المرجعية في شكلها الالكتروني، التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستخدم واختصاصي المراجع عبر الحاسبات الإلية، أو أي تكنولوجيا اتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر، وذلك من خلال استخدام تقنيات وبرامج الدردشة Chat، المؤتمرات المرئية videoconferencing، الاتصال الصوتي Voice-over-IP، التصفح المشترك co-browsing، البريد الالكتروني e-mail، والرسائل الفورية instant messaging.

أما قاموس علم المكتبات والمعلومات المباشر (ODLIS)⁽²⁵⁾ فيعرّف الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمات المرجعية التي تقدّم عبر شبكة الإنترنت إما عن طريق استخدام البريد الإلكتروني أو عن طريق استخدام غرف التحاور المباشر أو عن طريق ملء استمارات ويب التفاعلية، ويقوم على هذه الخدمة اختصاصي المراجع بالمكتبة وأحياناً المشاركون في نظام الخدمة المرجعية التعاونية الذي يخدم أكثر من جهة. استخدمت في مواقع الخدمة والنتائج الفكري عدد من التسميات للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية منها:

- 1- الخدمة المرجعية الرقمية Digital reference service
- 2- الخدمة المرجعية الافتراضية Virtual Reference Services
- 3- الخدمة المرجعية الإلكترونية Electronic reference service
- 4- أسأل أمين المكتبة Ask A Librarian
- 5- أسألنا Ask Us
- 6- الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي Real time reference service
- 7- الخدمة المرجعية المباشرة Live reference service
- 8- الخدمة المرجعية بالدرشة Chat reference service
- 9- خدمة المعلومات عبر الإنترنت Internet Information Services
- 10- المراجع القائمة على الويب Web- based Reference
- 11- المراجع التفاعلية Interactive Reference
- 12- المراسلة الفورية Instant Messaging
- 13- المراسلة النصية Text Messaging

- 14- خدمة المراجع 24 7 /24 (Reference /7)
- 15- المراجع في بيئة المواد الموجهة لعدد من المستخدمين
Reference in MOO (Multiuser Object Oriented)
- 16- أسأل سؤالاً Ask a question
- 17- أسأل البريد Ask an E. mail
- 18- أسأل مكتبتك Ask your library
- 19- العمل المرجعي الرقمي Digital reference work
- 20- مكتب المراجع الافتراضي Virtual reference desk
- 21- الخدمة المرجعية على الخط المباشر Online reference service
- 22- أسأل سؤالاً مرجعياً Ask a reference question
- 23- البريد الإلكتروني لأمين المكتبة E-mail a librarian
- 24- البريد الإلكتروني للأسئلة المرجعية E-mail reference question
- 25- الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني E-mail reference service
- 26- مكتب المعلومات Information desk
- 27- مكتب المراجع على الخط المباشر Reference desk online
- 28- طلب مرجعي Reference request
- 29- المساعدة المرجعية Reference help
- 30- نموذج الاستفسار المرجعي Reference inquiry form
- 31- أسأل المكتب Ask desk

32- خدمة الوصول للمعلومات Information Access services

33- مساعدة المستخدم User assistance

34- الخدمة التعليمية والتفسيرية Instructional and interpretive service

ومهما كانت تسمية الخدمة فان قوامها عنصران رئيسان هما أنها مبنية ومتاحة على شبكة الإنترنت، وأنها صممت للربط بين المستخدمين والخبراء أو اختصاصي المراجع.

رابعاً: أساليب توفير الخدمة المرجعية الرقمية

1- الخدمة المرجعية بالبريد الالكتروني (ERS) E-mail Reference Service

وتعرف بالخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية. وتتضمن نوعين:

1-1- البريد الالكتروني البسيط Basic e-mail

في هذا النوع من الخدمة يتم تخصيص عنوان بريدي يكون متاحاً على موقع المكتبة على الإنترنت، وما على المستخدم الذي يرغب في تقديم السؤال إلا تنشيط الرابط، الذي يطلق بدوره برنامج البريد الالكتروني الخاص بالمستخدم، ويقوم المستخدم عندئذ بكتابة الرسالة وإرسالها للمكتبة. ويتطلب هذا النمط جهاز حاسوب شخصي مع اشتراك للإنترنت وبرمجيات مثل Microsoft Outlook أو نحوها.



نموذج (1) رسالة البريد الإلكتروني البسيط

وتتيح هذه الخدمة للمستخدم أن يسأل في أي وقت من اليوم، ومن أي مكان، ولا يحتاج إلى جهد أو وقت كبير حيث يستطيع إرسال واستقبال الرسائل بشكل سهل وسريع. ويؤخذ على هذه الخدمة عدم الفورية أو البطء نتيجة لعدم التفاعل المباشر بين المستخدم واختصاصي المراجع، فالمستخدم يرسل سؤاله ثم ينتظر فترة زمنية لتلقي الإجابة، لذا تعتبر هذه الخدمة خدمة غير تفاعلية في وقت تسمح فيه التقنيات بأعلى درجات التفاعل والفورية. كما يؤخذ عليها، نتيجة لعدم التفاعل، التقليل من قدر المقابلة المرجعية التي هي حجر الزاوية في الخدمة المرجعية⁽²⁶⁾.

2-1- خدمة نماذج الويب Web-forms Services

وهي متاحة على موقع المكتبة على الانترنت حيث يقوم المستخدم بتعبئتها بمجموعة من المعلومات الشخصية ومعلومات عن طبيعة سؤاله. وتختلف هذه المعلومات من موقع مكتبة إلى آخر، وتمثل هذه المعلومات بما يلي:

اسم المستخدم (السائل)، وضع المستخدم (طالب، عضو هيئة تدريس، موظف)، مكان السكن، تحديد السؤال المطلوب، عنوان البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، الموضوع، نوع السؤال المرجعي.

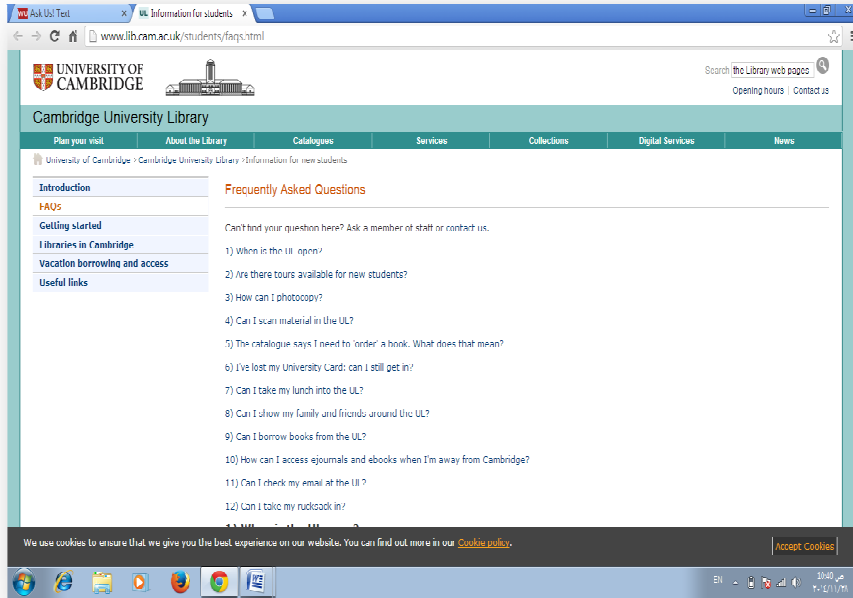
وهذا النوع من الخدمة يمكن المستخدم من التفكير العميق، ويمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه وتقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم سؤاله ويعاب عليه كسابقه عدم الفورية والبطء في الإجابة.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'libanswers.wustl.edu/ask'. The page title is 'Ask Us by email' and the subtitle is 'Email a question to Olin Library using the form below.' The form includes a search bar at the top with a 'Search' button and a 'Home' link. Below the search bar is a 'Submit a question' section with a text area for the question and a 'Submit Your Question' button. To the right of the question area is a sidebar with links to 'On Library email addresses' and 'Other contacts'. The 'Your Info' section includes fields for Name, Email, and Washington University Affiliation. The page also features a footer with the text 'Fields marked with * are required.' and 'We'll e-mail you an email confirmation of your submission.'

نموذج (2) نموذج الويب لأحد مواقع الخدمة*

* من موقع مكتبات جامعة واشنطن <http://libanswers.wustl.edu/ask> تاريخ النفاذ 2014 /11 /28

تعمل بعض المكتبات على إعداد قوائم بالأسئلة الأكثر تداولاً Frequently Asked Questions (FAQ) وهي عبارة عن قوائم تشتمل على الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر، بحسب ملاحظات وتوقعات أخصائي المراجع، والتي سبق إن تمت الإجابة عنها. فيتم حفظ تلك الأسئلة وإجاباتها على هيئة قوائم لتوفير الوقت والجهد وتجنب تكرار البحث عن الإجابة للسؤال نفسه.



نموذج (3) نموذج للأسئلة الأكثر تداولاً *FAQ

* من موقع مكتبة جامعة كامبريدج <http://www.lib.cam.ac.uk/students/faqs.html> تاريخ النفاذ 2014 /11 /28

ونتيجة لتطور النظم التعاونية لإدارة الخدمة المرجعية الرقمية ظهرت قواعد المعرفة Knowledge Base. وقاعدة المعرفة هي أرشيف بالأسئلة وأجوبتها التي تلقتها المكتبة وعملت على حلها. وكلما ازداد عدد المكتبات الأعضاء في الشبكة التعاونية ازداد حجم قاعدة المعرفة، فهي بمثابة السجل النامي للمعلومات المرجعية، تعمل على توفير الجهد، وتقليل الوقت المستهلك، والإنفاق المادي قدر الإمكان.

2- الخدمة المرجعية بالردشة (Chat Reference Service (CRS)

يعرف هذا النوع من الخدمة بالخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي وهو يتطلب وجود المستفيد وأخصائي المراجع معا في الوقت نفسه على الانترنت. إذ يتم توجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في اتصال مباشر وتفاعلي ويتميز هذا الأسلوب بالاتي (27) (28)

- الدردشة باتجاهين بشكل مباشر، يتيح إجراء حوار مع أخصائي المراجع باستخدام نافذة الدردشة، أو الدردشة المباشرة، أو التراسل الفوري Instant messaging تستخدم معظم المكتبات برامج دردشة خاصة لم يتم تصميمها لسوق المكتبات على وجه الخصوص مثل MSN وICQ وAOL Instant Messenger، وان اغلب برامج التراسل الفوري مجانية ويمكن تحميلها بسهولة من الانترنت، وتتمثل الفوائد الرئيسية للحوار بهذه الطريقة في أن الكثير من المستفيدين مطلعون على هذه البرامج وهناك ألفة تربطهم بها، ولكن يؤخذ عليها ضرورة توافر ذات البرنامج لدى طرفي الاتصال. وهنا تكمن مشكلة، اذا كان المستفيد يملك برنامجا غير الذي تعمل المكتبة به أو من خلاله.

- إرسال صفحات الويب من أخصائي المراجع إلى المستفيد مباشرة، بدلا من قيامه بكتابة العناوين URL فيما يطلق عليه "دفع الصفحات" Page Pushing

- التصفح المشترك Co-browsing حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح

صفحات الويب التي يقوم بها أخصائي المراجع على برنامج المتصفح الخاص بالمستفيد في الوقت نفسه، الأمر الذي يتيح للمستفيد إمكانية متابعة ما يقوم به أخصائي المراجع، وكذلك عرضه لكيفية استخدام المصادر الالكترونية.

- الاتصال الصوتي، ويتطلب استخدام حاسوب مجهز بمكبر للصوت، وميكروفون من خلال كل من أخصائي المراجع والمستفيد. ولا بد أن تكون برامج تطبيقات المراجع الافتراضية المستخدمة تدعم هذه الخاصية.

في المكتبات الجامعية يفضل الطلبة حيث هم المستفيدون الأكثر استخداما للخدمة المرجعية الرقمية استخدام الخدمة المرجعية بالردشة (CRS) على استخدام الخدمة المرجعية بالبريد الالكتروني (ERS) لأنها تتضمن محادثة باتجاهين في الزمن الحقيقي، وهذا ما يشبه إلى حد كبير التحدث مع اختصاصي المراجع شخصياً.⁽²⁹⁾

3- الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف النقال Cell Phone Reference

وبعد هذا الأسلوب من احداث الأساليب للخدمة المرجعية الرقمية. يعطي هذا الأسلوب فرصة للمستفيد لتوجيه سؤاله والحصول على إجابة وذلك من خلال الرسائل القصيرة SMS (Simple Message Service) من خلال الهاتف النقال.

وتتم الخدمة عن طريق تخصيص رقم هاتف للمكتبة، وعن طريق نظم معتمدة على الهاتف Phone-based systems يتم تكوين الإجابة في البريد الالكتروني العادي المستخدم لذلك داخل المكتبة، ثم يتم تحويل هذه الإجابة ألياً من البريد الالكتروني إلى رسالة قصيرة وإرسالها إلى الهاتف النقال الخاص بالمستفيد.

تطورت في السنوات الأخيرة تكنولوجيا الهاتف النقال وظهرت عدة برمجيات اتصال مثل Whatsapp وTelegram وSkype⁽³⁰⁾ وقد استثمرت المكتبات هذه البرمجيات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

خامسا: متطلبات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

1- سياسة الخدمة

لابد أن تتوافر للخدمة المرجعية الرقمية سياسة مكتوبة وواضحة المعالم والبنود، بحيث تناقش أبعادها من جميع الجوانب. ولا بد أن تتضمن هذه السياسة وتناقش مجموعة من العناصر وتجب عن مجموعة من التساؤلات منها ما يأتي⁽³¹⁾:

1-1- ما الهدف من تقديم الخدمة المرجعية الرقمية؟

2-1- ما الجمهور المستهدف؟

3-1- ما الأنماط المستخدمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية؟

4-1- هل تتاح هذه الخدمة بصورة مجانية؟ أم بمقابل مادي معين؟

5-1- ما حجم العاملين المطلوب؟ وما مؤهلاتهم؟

6-1- ما السبل والبرامج التدريبية المطلوبة للارتقاء بالمستوى المهني للعاملين بالخدمة؟

وذكرت بيرب Berube مجموعة من العناصر التي لابد أن تتناولها سياسة الخدمة منها⁽³²⁾: موقع المكتبة المادي، وموقع الخدمة أو المكتبة الافتراضي، وتحديد زمن الاستجابة وحصره بأيام معدودة.

2- الميزانية

يعدّ التمويل مطلباً رئيساً لتقديم الخدمة وذلك لتغطية تكاليف كثيرة من بينها: أجور العاملين، والبرمجيات، والأجهزة، والاتصالات، والصيانة، والأثاث، والتدريب، والإعلان، والمساحة اللازمة لتقديم الخدمة، والمصادر المرجعية اللازمة للرد على

الاستفسارات. وينبغي توفير التمويل المستمر للخدمة حتى في الحالات التي تكون فيها بداية الخدمة ونشأتها عن طريق أموال مقدمة كمنحة من إحدى الجهات الخارجية.

وتؤثر الميزانية المخصصة على جوانب كثيرة في الخدمة، فعلى سبيل المثال إذا كانت المبالغ المخصصة قليلة ولم يكن باستطاعة المكتبة تخصيص أموال مناسبة للخدمة، فعليها إن تختار برنامجاً مجانياً أو غير مكلف، أو ربما تنشئ برنامجاً داخل المكتبة أو الجامعة التي تتبعها، أما إذا كانت الميزانية المتاحة للمكتبة جيدة ولا تواجه المكتبة مشكلات تتعلق بتوفير مخصصات مالية للخدمة، فانه يمكنها شراء إحدى حزم البرامج المتقدمة التي توفر خصائص أفضل، كما يمكنها زيادة عدد ساعات تقديم الخدمة.⁽³³⁾

3- العاملون بالخدمة

تتم الاستعانة بأكثر من فئة من العاملين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، فهناك المهنيون (اختصاصيو المكتبات والمعلومات) ويطلق عليهم في بعض الأحيان شبه المهنيين "Paraprofessionals" يتولى هؤلاء الرد على الاستفسارات المتعلقة بخدمات المكتبة وقد يكون هؤلاء من حملة الشهادات العليا في المكتبات و/أو علم المعلومات، أو ممن لديهم خبرة في العمل. أحياناً يتولى المتخصصون الموضوعيون من غير المهنيين أيضاً الرد على الاستفسارات. أما المساعدون الفنيون فهؤلاء يقدمون الدعم الفني للخدمة عند مواجهة مشكلات في الأجهزة أو البرامج أو الشبكة.

يشارك الطلبة في بعض المكتبات الجامعية في تقديم الخدمة وذلك بالرد على الاستفسارات الأساسية البسيطة والمتكررة بما في ذلك الأسئلة الإرشادية، والأسئلة المرجعية الجاهزة.⁽³⁴⁾

هذا وينبغي توافر عدد من المواصفات في اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية:

3-1- ان يكون مطلعاً على التطورات في مجال تقنيات المعلومات بصورة عامة، وان يكون عارفاً باستخدامات تقنيات المعلومات في مكتبته بصورة خاصة حتى يتمكن

من فهم النظام المحلي المتبع في مكتبته من حيث قدراته ونقاط ضعفه. وان يتعامل بمرونة مع النظم الحديثة.

3-2- أن تكون لديه خبرة ومهارة في البحث عن مصادر المعلومات ذات الجودة العالية سواء أكانت هذه المصادر رقمية (مجانية أو غير مجانية) أم غير رقمية.

3-3- أن يمتلك معرفة كبيرة بحقوق النشر، وقوانين الملكية الفكرية.

3-4- أن يمتلك الخبرة لأجراء المقابلة المرجعية عبر الفضاء الرقمي، وان يمتلك درجة عالية من الذكاء تمكنه من فهم احتياجات المستفيد المعلوماتية والتعامل مع كل مستفيد بما يناسبه، كما لا بد أن يتمتع بمجموعة من الصفات الشخصية منها الصبر، والقدرة على الإقناع، والمرونة، والقدرة على الإنصات جيدا.

3-5- ان يمتلك مهارة لغوية ويستطيع أجادة لغة أجنبية (خاصة اللغة الانكليزية في الدول العربية).

3-6- ان يمتلك القدرة على التعليم الذاتي.

4- الأجهزة والنظم الآلية

ينبغي أن تقدم الخدمة المرجعية الرقمية في ظل بيئة شبكات وحواسيب فعّالة. ويجب إن يكون لدى المكتبة الجامعية عند قيامها بالتخطيط للخدمة فهم للبنية التحتية للتقنية المتوفرة في الجامعة، وينبغي تحسين البنى التحتية إذا لم تكن فاعلة حتى يمكن تقديم الخدمة بفاعلية ونقل المعلومات بصورة جيدة، ومجيث يمكن إتاحة الاتصال بشبكة الإنترنت للمستفيدين، وتحقيق السرعة الكافية للاتصال بالشبكة. وبذلك فانه لا بد من فهم مواطن الضعف والقوة في البنية التحتية المحلية لتعرف المكتبة ما يمكن أن يتم عمله وما لا يمكن.⁽³⁵⁾

وينبغي إن توفر المكتبة أجهزة الحاسوب المناسبة للتعامل مع النظام الآلي الذي

سوف تختاره للخدمة وتراعي في ذلك سعة الذاكرة المطلوبة للنظام، والشاشات الملائمة وغير ذلك.

وقد تكون الأجهزة الملائمة متوفرة في المكتبة، وبالتالي لا تحتاج إلى شراء أجهزة جديدة لتشغيل النظام وتقديم الخدمة. إما إذا كانت الأجهزة المتاحة في المكتبة غير قابلة للعمل مع النظام، فعندها ستحتاج المكتبة إلى شراء الحواسيب المناسبة.

وعلى المكتبة اختيار النظام الآلي الملائم لتقديم الخدمة بالمستوى الذي ترغب فيه. وهناك نظم متنوعة ينبغي أن تحرص المكتبة على المفاضلة بينها من حيث خصائصها، وأسعارها، ومميزاتها وعيوبها، كما ينبغي أن تعمل على تجريب النظام واختباره قبل شرائه أو الاشتراك فيه.

وقد أورد محمود عبد الستار خليفة⁽³⁶⁾ فئات نظم الخدمة المرجعية الرقمية، فقسمها وفقاً لتكامل النظم إلى:

- نظم متكاملة

وهي النظم التي تشتمل على أكثر من شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، بحيث يضم النظام عدة أساليب للخدمة المرجعية الرقمية في وقت واحد، مثل البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية، وقاعدة المعرفة. ويأتي نظام نقطة الأسئلة "Question Point" كأفضل النماذج على هذا النوع.

- نظم غير متكاملة

وهي التي تقتصر على أسلوب واحد فقط من أساليب الخدمة المرجعية، ولعل المحادثة الفورية أكثر الأشكال انتشاراً في هذا النوع، حيث توجد المئات من البرامج التي تقدم المحادثة الفورية، والكثير منها لم يصمم خصيصاً بهدف تقديم الخدمة المرجعية، مثل: Meebo.

كما قسمها من حيث طرق الإتاحة إلى:

- نظم تجارية

وهي النظم التي تسوق تجارياً من خلال إحدى الشركات، وهي فئة منتشرة بكثرة، وأبرزها بالطبع هو QuestionPoint.

- نظم محلية

وهي في الواقع لا تكون نظماً بالمعنى المفهوم للنظم، ولكنه تطبيق بسيط تصممه المكتبة لاستخدامه في تقديم الخدمة المرجعية، مثل تصميم استمارة إلكترونية لتلقي الاستفسارات المرجعية.

حدد مارشال بريدينج Marshall Breeding مجموعة من السمات والوظائف التي يجب إن يتضمنها نظام الخدمة المرجعية الرقمية⁽³⁷⁾:

• قاعدة المعرفة

من الضروري أن يتاح للمستفيد قاعدة معلومات يستطيع البحث فيها قبل التوجه إلى المكتبة بسؤاله المرجعي، ويجب أن تكون قاعدة البيانات تلك سهلة البحث والتصفح وأن تظهر بوضوح السؤال وإجابته، كما أنها تكون أداة مفيدة لأخصائيي الخدمة المرجعية العاملين بالمكتبة.

• الدردشة

أصبحت الدردشة المباشرة أو التراسل الفوري أكثر وسائل الاتصال عبر الإنترنت شيوعاً، ومن ثم يجب أن تستخدم تلك الوسيلة في تقديم خدمة مرجعية رقمية للمستفيدين. وهذا الشكل يناسب الأسئلة المرجعية البسيطة التي لا تحتاج إجاباتها إلى بحث عميق.

• البريد الإلكتروني

وهي أداة مهمة للأسئلة المرجعية الصعبة والمعقدة والتي تحتاج الإجابة عليها إلى وقت أطول، وفي هذا الشكل ترسل الإجابات إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد.

• التصفح المشترك

وهو مفيد في توجيه المستفيد إلى مصادر تساعد في الإجابة على استفساره، وفي إرشاده حول كيفية استخدام قواعد البيانات، وخلال تلك العملية يكون أخصائي المراجع هو المتحكم في عملية التصفح.

• الرسائل المعدة مسبقاً

من المواصفات التي يجب توفرها في نظم الخدمة المرجعية الرقمية رسائل جاهزة تستخدم في الرد على المستفيدين، من الأمثلة على ذلك؛ رسائل الترحيب عند الدخول إلى الدردشة، رسالة تفيد المستفيد باستلام استفساره.

• الإحصائيات

يجب أن يتيح النظام إمكانية إعداد إحصائيات حول استخدام النظام، ومعدلات الدخول إلى النظام، وعدد الاستفسارات المرجعية والإجابات عليها، حيث أن الإحصائيات تعد أحد الأدوات التي تستخدم في تقييم النظام مستقبلاً.

تعد نظم نقطة الأسئلة Question Point، ونظام إجابات المكتبة LibAnswers، ونظام متتبع المراجع RefTracker من أشهر نظم الخدمة المرجعية الرقمية المتكاملة.⁽³⁸⁾

5- مصادر المعلومات المرجعية

يعرف معجم علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر (ODLIS) المصدر المرجعي reference source⁽³⁹⁾ بأنه أي مادة يمكن الحصول من خلالها على معلومات

موثوقة، ولا تقتصر على الكتب المرجعية فقط إنما تشمل على الفهارس، والكشافات وخدمات الاستخلاص، وقواعد البيانات البليوغرافية. وأيضاً الأفراد والخدمات من خارج المكتبة الذين يمكن الحصول منهم على معلومات موثوقة.

ويعرف كل من سعد الهجرسي وسيد حسب الله⁽⁴⁰⁾ المصدر المرجعي بأنه الوعاء الذي بطبيعة تنظيمه وبطبيعة المعلومات الموجودة فيه، لم يوضع لكي يقرأ من أوله إلى آخره قراءة تتابعية مستمرة، ولكنه وضع لكي تؤخذ منه معلومة معينة واستجابة لمشكلة أو موقف يتطلب تلك المعلومات. ويريان أن جوهر هذا التعريف ينطبق تماماً على المصدر المرجعي المحوسب مثلما ينطبق على المرجع التقليدي المطبوع.

أدى ظهور النشر الإلكتروني والانترنت وتطورهما إلى ظهور المصادر المرجعية الرقمية، التي لم تختلف في مفهومها ووظيفتها عن المصادر المرجعية التقليدية إنما اختلفت في تنوع أشكالها وزيادة قابلية البحث فيها.

ويمكن تقسيم مصادر المعلومات المرجعية الرقمية الى ثلاث قطاعات أساسية، وهي⁽⁴¹⁾⁽⁴²⁾⁽⁴³⁾:

1-5- مصادر المعلومات المرجعية التي تتضمن معلومات عن أوعية المعلومات، ويقع تحت هذا النوع الفئات الآتية:

1-1-5- محركات البحث Search engines وهي عبارة عن برامج متوفرة من خلال مواقع خاصة على الإنترنت تتيح للمستخدمين البحث عن كلمات محددة ضمن مصادر الإنترنت المختلفة. ومن وجهة النظر المرجعية فإن محركات البحث هي نوع من الكشافات أو الفهارس تصنف ملايين الصفحات من الشبكة العنكبوتية.

2-1-5- أدلة الموضوعات Subject directories وتسمى أيضاً أدلة البحث Search Directories وهذه تقوم بتصنيف المعلومات ضمن بنية هرمية

متدرجة ومتشعبة تبدأ بالمفتاح الأساسي العام للمعلومات ثم يتدرج إلى الموضوعات الأكثر تخصصاً. والأدلة لا تعمل مثل المحركات بشكل آلي بل تتم إدارتها من خلال أشخاص متخصصين.

3-1-5 محركات البحث المتعددة Meta search engines لا تحتوي هذه المحركات على فهارس بحث خاصة بها، وتعتمد طريقة البحث فيها على إجراء الاستعلام في أكثر من محرك للبحث في الوقت نفسه وذلك بإرسالها استعلام البحث إلى محركات بحث أخرى تحتوي على فهارس خاصة بها، وتعمل بعد ذلك على تجميع النتائج من محركات البحث المختلفة وترتيبها. ومن أمثلتها SECOND1، وMetaCrawler، وDogpile.

4-1-5 المصادر المرجعية المتعددة Meta sources reference وهي عبارة عن مصدر مرجعي شامل يجمع الأعمال المرجعية الرئيسة من موسوعات، وقواميس، وأدلة في مكان واحد، سواء أكانت في موضوعات عامة أم متخصصة ومن أمثلتها ip12 (Internet Public Library)، Reference.

5-1-5 البوابات Portals وهي امتداد لمحركات البحث، بحيث لا تقدم فقط البحث عن المعلومات، ولكن تقدم أيضاً خدمات أخرى مثل البريد الإلكتروني، والمحادثة Chat ومن أمثلتها بوابة اليونسكو للمكتبات UNESCO libraries portals. وقد تطورت البوابات وظهر ما يسمى بالبوابات الرأسية Vertical portals، تعرف اختصاراً بـ Vortals وهي عبارة عن مصدر مرجعي يعطي معلومات متخصصة والعديد من الخدمات الأخرى في مجال موضوعي معين. ويقابل البوابات الرأسية البوابات الأفقية Horizontal portals وهي تغطي عدداً كبيراً من الموضوعات.

6-1-5 قواعد البيانات Database تقدم معلومات عن التسجيلات الببليوغرافية والنصية عن الموضوعات المختلفة، وعادة ما يتم تحديثها بانتظام

مثل قاعدة بيانات ERIC (<http://www.ebscohost.com/academic/>)
(eric).

5-1-7- الكشافات والمستخلصات Indexes & Abstracts تعطي بيانات عن مصادر المعلومات، وبخاصة مقالات الدوريات وقد تكون متخصصة أو عامة وعادة ما يلحق بالتسجيلية الخاصة بالوعاء أو المقال مستخلص أو نص كامل full text مثل موقع المجلات الأكاديمية العراقية

، <http://www.iasj.net/iasj?uiLanguage=ar>

وهناك نوع من الكشافات، يتم فيه تصنيف مصادر الانترنت في فئات مستقلة تيسر الاستخدام مثل مكتبة الانترنت العامة

<http://www.ipl.org/div/news/>.

5-1-8- الببليوغرافيات والفهارس Bibliographies & Catalogues تعطي بيانات عن المصادر التي استخدمت في إعداد عمل ما (كتب- مقالات- تقارير- أعمال مؤتمرات...الخ) مثل الفهرس المتاح على موقع مكتبة الكونكرس. www.loc.gov/z3950/gateway.html

5-1-9- الاقتباسات Quotations تعطي بيانات عن الاقتباسات في مجال معين، أو مصطلح معين، أو لمؤلف معين، حيث تمدنا بالنص المقتبس، تاريخ إلقاء الاقتباس وقائل الاقتباس. وقد تكون هذه الاقتباسات عامة أو متخصصة في مجال موضوعي معين مثل: <http://www.quotationspage.com/>

5-2-2- مصادر المعلومات المرجعية التي تتضمن معلومات عن الألفاظ والمفاهيم، ويدخل في نطاق هذا النوع الفئات الآتية:

5-2-1- الموسوعات Encyclopedias تختلف الموسوعات المتاحة على الانترنت عن الموسوعات التقليدية في أنها تدمج النص بالصوت والصورة، أي أنها

تعتمد على الوسائط المتعددة، كذلك في أنها تعتمد على خاصية النص الفائق. وقد تكون الموسوعة عامة (مثل الموسوعة البريطانية <http://www.britannica.com/> والموسوعة العربية

<http://www.arab-ency.com/index.php?t=1>

أو متخصصة، شاملة أو مختصرة.

2-2-5- القواميس Dictionaries تعطي معلومات عن الألفاظ والمشتقات والمترادفات والمعاني والضبط الاصطلاحي والأصل اللغوي والمقطع الصوتي والنطق، وعادة ما تنقسم الى عامة ومتخصصة ومن أمثلة القواميس www.askoxford.com وموقع الباحث العربي

<http://www.baheth.info> .

3-2-5- معاجم الاستهلايات والاختصارات Acronyms and Abbreviations تعطي بيانات عن الاختصارات والاستهلايات مثل

<http://acronyms.thefreedictionary.com/ADP>

4-2-5- أدوات الحساب والتحويل Calculators & Conversion تعطي معلومات عن المقاييس والأوزان والمسافات والنسب المئوية والعملات الصعبة والتحويلات من عملة إلى أخرى ومن مقياس إلى آخر. مثل

<http://www.calculator.com/>

5-2-5- التقويم Calendars تقدم معلومات حول الأحداث الجارية (الأيام- الأوقات) كما انه يعطي بيانات عن الأعياد الدينية والثقافية، وكذلك الإجازات المختلفة باليوم والأسبوع والشهر مثل

<http://www.tyzo.com/tools/holidays.html>

5-2-6- الحوليات والكتب السنوية Almanac & yearbook تقدم معلومات، رسومات، إحصائيات، حقائق، أحداث جارية في مختلف الموضوعات سنويا
مثل: <http://www.50states.com/>

5-3- المصادر المرجعية التي تتضمن معلومات عن الشخصيات والهيئات والأماكن ويندرج تحتها الفئات الآتية:

5-3-1- الأدلة Directories تقدم معلومات عن المؤسسات والهيئات والأفراد مثل دليل الهاتف، والبريد الإلكتروني، والفاكس مثل:
<http://www.anywho.com/whitepages>

5-3-2- التراجم Biographies يعطي بيانات عن الأشخاص مثل تاريخ الميلاد، أهم الأعمال، أهم المناصب التي تولاها، تاريخ الوفاة مثل:
<http://www.biography.com/>

5-3-3- المصادر الإحصائية Statistical Sources تعطي معلومات عن الإحصائيات المختلفة، وهي مصادر مستقلة عن كتب الحقائق، تمدنا ببيانات إحصائية عن الدول مثل الديانات، العاصمة، المساحة، السكان، وقد تكون هذه الإحصائيات عامة أو متخصصة مثل إحصائيات زراعية:
<http://eands.dacnet.nic.in/Default.htm>

5-3-4- الحقائق Facts ويطلق عليها أيضا Handbooks وهي تعطي بيانات حقائقية أساسية عن الدول أو المجالات الموضوعية مثل الكتاب الدولي للحقائق (-the-world) <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-> factbook/index.html الذي يقدم معلومات عن (267 دولة) من حيث التاريخ، والسكان، والحكومة، والاقتصاد، والجغرافية، والاتصالات، والنقل، والشؤون العسكرية، ويتضمن خرائط لمناطق العالم الرئيسية، فضلا عن أعلام الدول. ومثل <http://www.refdesk.com/factency.html>

الذي يعطي البيانات الأساسية عن كل مجال موضوعي فضلا عن الأحداث الجارية اليومية.

5-3-5- المصادر الجغرافية Geographical sources تعطي معلومات عن الأرض والطقس والتوزيعات الجغرافية والحدود السياسية الفاصلة بين الدول، فضلا عن إعطاء معلومات عن الدول المختلفة من حيث عدد السكان، والتضاريس، والأنشطة، والعلم... مثل:

<http://www.atlapedia.com/>

ويلاحظ أن هناك تداخل بين فئات مصادر المعلومات المرجعية الرقمية، حيث يمكن لفئة واحدة أن تؤدي وظيفة أكثر من فئة أخرى.⁽⁴⁴⁾

لا تقتصر مصادر المعلومات المرجعية على مصادر المعلومات المرجعية المتاحة مجانا على شبكة الانترنت فقط، بل هناك مصادر معلومات رقمية مملوكة غير مجانية أي يتطلب الوصول إليها اشتراكاً ودفعة رسوم، ومصادر معلومات رقمية يعدها العاملون في الخدمة، وأيضا مصادر المعلومات التقليدية (المطبوعات).

6- التسويق

من الضروري التخطيط الجيد لعملية تسويق الخدمة وتخصيص ميزانية مناسبة لها وكوادر مؤهلة تتولى نشاطات التسويق يكونون على إطلاع بالتطورات والمستجدات في مجال تقنيات المكتبات والمعلومات وان يكون لديهم فهم للرسالة المناط بهم تحقيقها ومدى أهميتها للمكتبة.

يمكن الاستعانة بعدة أساليب تقليدية والإلكترونية للإعلان عن الخدمة كالإعلان عنها في موقع المكتبة ومواقع جهات أخرى، وفي اللوحات الإلكترونية المعلقة. كما يمكن الإعلان عنها باستخدام الملصقات في المكتبة وتوزيع المطويات الورقية، وكذلك

أعداد محاضرات تعريفية عنها، كما يمكن الاستعانة بوسائل الإعلام من صحافة وإذاعة وتلفزيون.

ضرورة أن تتوافر رسالة واضحة ومستقرة تستخدم بشكل ثابت في جميع مواد الدعاة على سبيل المثال (احصل على الإجابات بينما أنت في المنزل، أرسل أسئلتك إلى....)، وينبغي وأن يمتلك العاملون القدرة على تشجيع المستفيدين بعبارات تحفيزية لاستخدام الخدمة مثل: (هل حاولت الحصول على خدمة اسأل المكتبي؟) وحثهم على نشرها بين أقرانهم.⁽⁴⁵⁾

وينبغي التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة واقتراحاتهم لتطويرها، ويفضل تصميم نموذج لجمع المعلومات من المستفيدين، كما أن من الضروري التواصل الدائم مع المستفيدين من خلال وسائل الاتصال المختلفة وأشعارهم بكل ما هو حديث. ولا بدّ من إجراء تقييم لعملية التسويق بشكل دوري لتحديد تأثيرها على الخدمة.

تقييم الخدمة

يعدّ التقييم عملية رئيسية لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية وتحسين تلبية احتياجات المستفيدين، بالإضافة إلى تقديم خدمة على مستوى عالٍ من النجاح والجودة، حيث يساعد التقييم على ما يلي⁽⁴⁶⁾:

- تحديد الدرجة التي تمتّ في تحقيق أهداف الخدمة.
- تقييم مدى دعم الخدمة المرجعية الرقمية للمكتبة أو لأهداف المؤسسة التي تنتمي إليها المكتبة.
- مراقبة الوضع الراهن للخدمة بهدف إجراء تطوير مستمر وإدخال تعديلات على الخدمة المقدمة.

- تكوين بيانات تتعلق باتجاهات الاستخدام والمستفيدين والاستفادة من الخدمة على المدى الزمني.
- تحديد درجة تلبية احتياجات المستفيدين من خلال الخدمة.
- تبرير التكاليف ومزايا الخدمة، مع عرض تفسير كلي لأنشطة الخدمة.
- مقارنة تكاليف ومزايا الخدمة المرجعية الرقمية بمثلتها التقليدية.
- تقديم بيانات تتعلق بالتخطيط المستمر وتطوير الخدمة.
- تحديد البرامج التدريبية والدعم المطلوب للعاملين؟
- إعلام الجهات الإدارية المسؤولة بالجامعة بطبيعة الخدمة ومدى نجاحها.
- تحديد بعض أوجه الخدمة التي تتطلب مراجعة أو تطويراً.
- تشجيع اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية على التفكير في نطاق المخرجات، النتائج وعائد الخدمة.

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

حدد شارلز ماكلوير وزملاؤه مجموعة من المقاييس والإحصاءات والمعايير لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية وذلك بعد مراجعتهم للنتائج الفكرية الخاص بتقييم الخدمة، واختبار هذه المقاييس والإحصاءات والمعايير بالتعاون مع مجموعة من المكتبات الأكاديمية والعامة والحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وفيما يلي ملخص للمقاييس والإحصاءات والمعايير⁽⁴⁷⁾:

1-7- الإحصاءات الوصفية والمعايير

1-1-7- عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة. حساب عدد الأسئلة التي يتم

تلقياها والرد عليها وإجابتها من خلال وسيلة رقمية (البريد الإلكتروني، نموذج الويب، المحادثة،...) فقط.

7-1-2- عدد الردود المرجعية الرقمية. تشير إلى أعداد الاتصالات الرقمية التي تمت بين كل من المستفيد واختصاصي الخدمة والتي تمت بمبادرة من الاختصاصي، بهدف استيضاح السؤال المرجعي الرقمي.

7-1-3- عدد الإجابات المرجعية الرقمية. الإجابات الرقمية هي تلك التي تقدم المعلومات اللازمة للمستفيد للإجابة عن سؤاله المرجعي.

7-1-4- عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً ولكن لم يتم الردّ أو الإجابة عنها بشكل رقمي كامل. وهي الأسئلة المرجعية التي تمّ استقبالها رقمياً، ولكن تمّ الرد عليها، أو تمت الإجابة عنها إما بطرق تقليدية أو باستخدام مزيج من أساليب الاتصال الرقمية وغير الرقمية.

7-1-5- إجمالي الأنشطة المرجعية (الأسئلة المتلقاة). يشير إلى العدد الإجمالي للأسئلة المرجعية المتلقاة، ويتم حسابه من خلال جمع الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة إلى الأسئلة المرجعية المهجنة المتلقاة (التي لم يتم الرد عليها أو إجابتها بوسيلة رقمية تماماً).

7-1-6- نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى الأسئلة المرجعية. يمكن التعبير عن حساب هذا المقياس بتقسيم عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة على إجمالي الأسئلة المرجعية المتلقاة وضرب الناتج في مئة.

7-1-7- معدل الإجابات المرجعية الرقمية الصحيحة. ويمكن التعبير عن حساب هذا المقياس بتقسيم الإجابات المرجعية الرقمية الصحيحة المقدمة للمستفيد على إجمالي الإجابات المرجعية الرقمية المقدمة للمستفيد وضرب الناتج في مئة.

7-1-8- وقت استكمال الإجابة المرجعية الرقمية. يشير إلى متوسط الوقت المستغرق لتوفير إجابة السؤال المرجعي الرقمي.

7-1-9- عدد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة. السؤال غير المجاب عنه هو سؤال مرجعي رقمي لم ترسل إجابته من الخدمة إلى المستفيد لسبب ما.

7-1-10- أنواع الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة. يشير نوع السؤال المرجعي إلى تصنيف كل سؤال مرجعي إلى فئة معينة مثل: أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات محددة (حقائق، رقمية، إحصائية)، وأسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بليوغرافية، وأسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بحثية

7-1-11- إجمالي عدد الحالات. يشير هذا المقياس إلى حساب أعداد المستفيدين الذين تمت إحالتهم إلى نقطة اتصال داخلية (خدمة أو قسم آخر في المكتبة) أو إحالتهم إلى نقطة اتصال خارجية (مكتبة أو مؤسسة أخرى)

7-1-12- معدل التشبع. وهو مقياس لنسبة عدد مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية الأعضاء في المجتمع المستهدف إلى العدد الكلي لأعضاء المجتمع المستهدف من تقديم الخدمة.

7-1-13- المصادر المستخدمة لإجابة كل سؤال. يمكن أن يساعد هذا المقياس في تحديد كل مصدر معلومات تم استخدامه للإجابة عن السؤال المرجعي الرقمي.

7-1-14- المستفيدون المتكررون. يعبر هذا المقياس عن أعداد المستفيدين المستخدمين للخدمة أكثر من مرة واحدة. ويعدّ هذا المقياس مؤشراً لمدى الرضا عن الخدمة.

7-2- تحليل الولوج:

7-2-1- عدد جلسات الخدمة المرجعية الرقمية. يشير هذا المقياس إلى إجمالي

عدد الجلسات التي تمّ الولوج إليها عن طريق صفحة الخدمة المرجعية الرقمية، برنامج محادثة... كما تمّ تحديده من خلال ملف الولوج الإلكتروني.

7-2-1- استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقا للأيام. يشير إلى تتبّع الخدمة بشكل يومي لأيام الأسبوع خلال فترة زمنية محددة. يساعد هذا المقياس في تحديد درجة الاستخدام عبر أيام الأسبوع ومن ثم الإفادة في تحديد جدول العاملين على تقديم الخدمة.

7-2-3- استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقا للتوقيت. يشير إلى تتبّع عدد الأسئلة المرجعية المتلقاة على مدار الساعة أثناء اليوم وتتبع ذلك خلال فترة زمنية محددة ويمكن أن يساعد هذا المقياس في تحديد أوقات الذروة والأوقات الضعيفة لاستخدام الخدمة.

7-2-4- متصفح المستفيد. تساعد معرفة متصفح المستفيد (الانترنت اكسبلورر، غوغل كروم، التتسكيب..) في تحليل المشكلات الفنية التي تحدث أثناء إرسال المستفيد للاستفسار المرجعي.

7-2-5- منصة تشغيل المستفيد. تشير الى نوع نظام التشغيل الذي استخدمه المستفيد للدخول للخدمة المرجعية الرقمية (مثل ويندوز إكس بي- ويندوز-7 لينكس..) وتساعد معرفة منصة التشغيل في حل المشكلات الفنية التي قد تنشأ أثناء إرسال المستفيد للاستفسار المرجعي.

7-3- مقاييس رضا المستفيد:

7-3-1- الإحاطة بالخدمة. تقيس الإحاطة بالخدمة المرجعية الرقمية مدى وعي مجتمع المستفيدين المستهدفين من إتاحتها، ويساعد ذلك في تطوير إستراتيجية تسويق الخدمة.

7-3-2- الوصول للخدمة. يقيس مدى سهولة وصول المستفيد المحتمل للإفادة من الخدمة وتعتمد الاستفادة على عدة عوامل مثل التوافرية، تصميم الموقع، مكان الخدمة في الهيكل التسلسلي للموقع، أو توافر إمكانيات اللغات المتعددة في واجهة الاستخدام ولدى العاملين على تقديم الخدمة.

7-3-3- التوقع من الخدمة. يهدف هذا المقياس إلى قياس المستوى المتوقع الحصول عليه من خدمة المستفيد بعد إرساله للسؤال كتوقع المستفيد لشكل الإجابات والمدة الزمنية المستغرقة للإجابة عن الأسئلة.

7-3-4- مصادر أخرى استخدمها المستفيد. يساعد هذا المقياس في معرفة مصادر المعلومات التي حاول المستفيد استخدامها قبل تقديم سؤاله إلى الخدمة، حتى يمكن تفادي تكرار الجهد ومساعدة العاملين على فهم ماهية المعلومات الأخرى التي يريد المستفيد الحصول عليها.

7-3-5- أسباب الاستخدام. هو مقياس يعكس لماذا اختار المستفيد الخدمة المرجعية الرقمية؟ ويمكن أن يكون لهذا المقياس دور في التقييم المستمر وتطوير الخدمة وتسويقها، وتحليل جودة الخدمة الحالية.

7-3-6- أسباب عدم الاستخدام. تشير إلى تقييم لماذا لم يستخدم الأشخاص الخدمة على الإطلاق أو لماذا استخدموها من قبل، ولم يستخدموها في الوقت الحالي؟ تعد معرفة أسباب عدم الاستخدام أمراً مهماً لعدة عوامل منها تحليل وتصحيح المشكلات المرتبطة بالخدمة وتحسين صورة الخدمة لمعالجة أي دعاية سلبية ترتبط بها.

7-3-7- التحسينات المطلوبة- خدمات أخرى تجب إضافتها. تصف التعديلات المطلوبة الأجزاء المختلفة للخدمة الممكن الاستفادة منها في التغييرات الإيجابية، كما تمّ تحديدها من خلال اقتراحات المستفيدين وشكاواهم.

7-3-8- الرضا عن الخدمة المقدمة من خلال العاملين. يقيس إدراك المستفيد مدى قدرة اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية في تلبية احتياجاته من المعلومات.

7-3-9- مدى الرضا عن آلية التوصيل. هو مقياس لدرجة رضا المستفيد عن أسلوب التوصيل الإلكتروني المستخدم للإجابة عن استفساره المرجعي.

7-3-10- عائد الخدمة على المستفيد. يعدّ من المقاييس الأساسية للمخرجات الذي يصف كيف تأثر المستفيد بالخدمة ويتضمن عدة أشكال من المؤثرات مثل: حل مشكلة معلوماتية، وتوفير الوقت، وإتاحة وصول المستفيد لعدة مصادر قد لا يستطيع الوصول إليها بدون الخدمة.

7-3-11- بيانات ديموغرافية للمستفيد. هي بيانات تحدّد خصائص مجتمع المستفيد وتتضمن خصائص مثل: العمر، والجنس، والوظيفة (أستاذ، موظف، طالب) ويساعد تحليل هذه البيانات على تحديد ما إذا كانت خصائص المستفيدين تقع ضمن الأنماط القياسية الممكن استخدامها لتعديل أو تطوير الخدمة.

7-4- التكلفة:

7-4-1- تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية. هي التكلفة الإجمالية لتقديم الخدمة وتتضمن تكلفة أجور العاملين، والمصادر الرقمية، والبنية التحتية، والمكان، والتسويق والتدريب، والمواد المطبوعة (أذا ما استخدمت لغرض الخدمة المرجعية الرقمية) وأي تكاليف مرتبطة بالخدمة.

7-4-2- تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية. يمكن التعبير عن حساب هذا المقياس بتقسيم تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية على إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية التي تتضمن الخدمة

التقليدية والخدمة الرقمية وضرب الناتج في مئة. وتعد معرفة هذه النسبة من الأمور المهمة التي تساعد على تقدير الاحتياجات الواجب توافرها للخدمة المرجعية الرقمية.

3-4-7- تكلفة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية المكتبة أو المؤسسة. ويمكن التعبير عن حساب هذا المقياس بتقسيم تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية على إجمالي ميزانية المكتبة وضرب الناتج في مئة.

5-7- الوقت المستغرق من العاملين:

1-5-7- نسبة الوقت المستغرق لفحص التكنولوجيا. وهو نسبة وقت العاملين المستنفذ في تركيب وصيانة الأجهزة والبرمجيات إلى إجمالي وقتهم المخصص للخدمة المرجعية الرقمية.

2-5-7- نسبة الوقت المستغرق لمساعدة المستخدمين في استخدام التكنولوجيا. وهو نسبة وقت العاملين المستغرق في التدريب غير الرسمي وغير المجدول والمقدم وجها لوجه للمستخدمين (على استخدام التكنولوجيا) إلى الوقت الإجمالي للعاملين المخصص للخدمة المرجعية الرقمية.

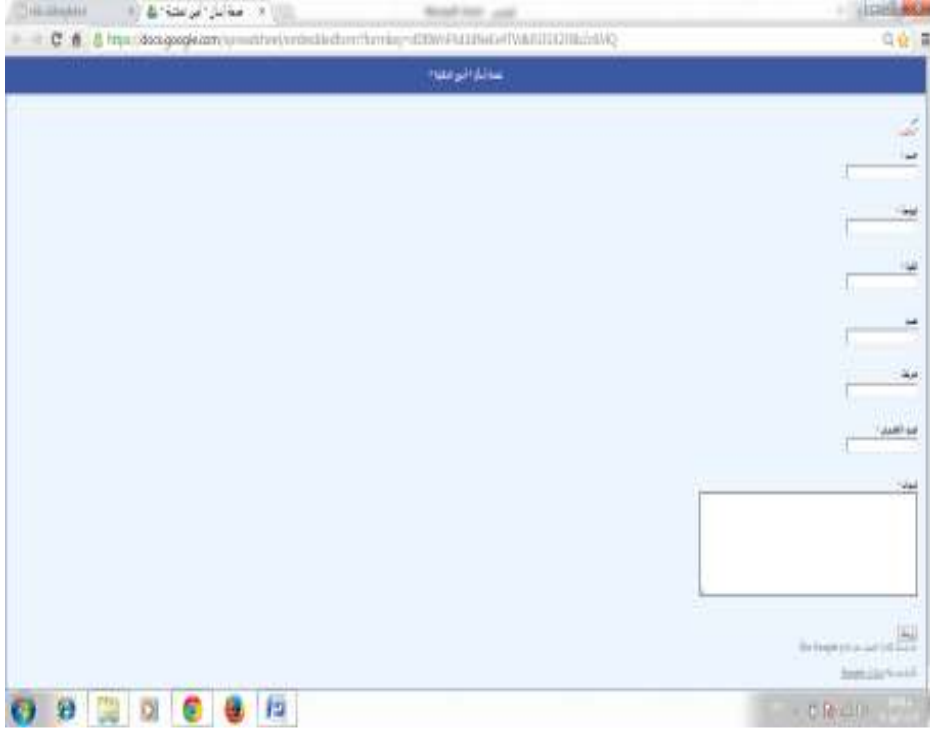
6-7- اختيارات أخرى للتقييم: وتتمثل بمراجعة اختصاصي الخدمة للأسئلة المتلقاة وإجابات العملاء عليها، ومراجعة مدونات اختصاصي الخدمة حيث يسجلون فيها ملاحظاتهم وأرائهم وما واجهوه من مشكلات، وجماعات نقاش المكتبيين.

سادسا: واقع الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق

1-أساليب توفير الخدمة المرجعية الرقمية

تستخدم كل من المكتبة المركزية في جامعة بغداد والمكتبة المركزية في جامعة

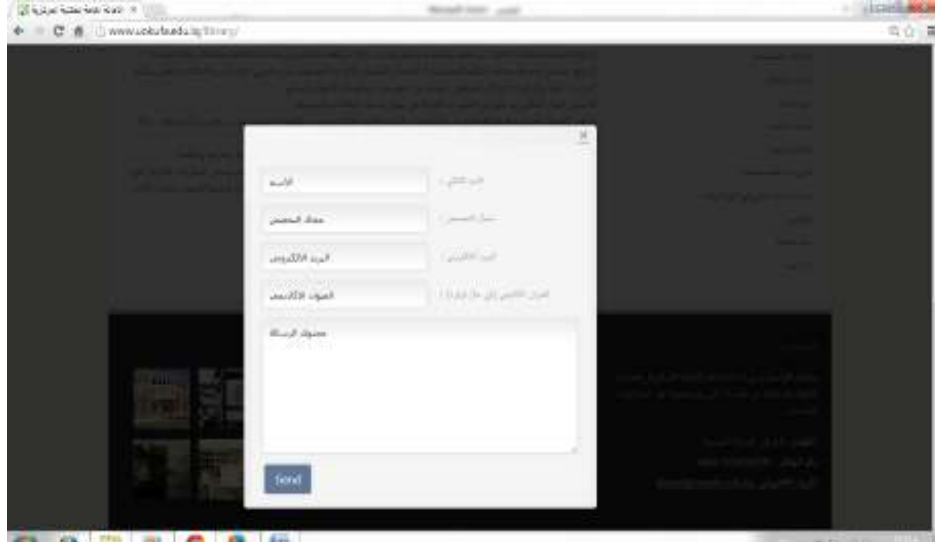
الكوفة نموذج الويب لتلقي أسئلة المستخدمين. يتألف نموذج المكتبة المركزية لجامعة بغداد من سبعة حقول، خمسة منها يظهر أمامها نجمة وهذا يعني ضرورة أن يقوم المستخدم بتعبئتها، إذ يوجد في أعلى الاستمارة نجمة وتحتها كلمة مطلوب (نموذج 4).



نموذج (4) نموذج الويب المستخدم في الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد

وعند تعبئة النموذج وإرساله، تظهر صفحة تحتوي على عبارة واحدة فقط وهي (لقد تم تسجيل ردك).

نموذج المكتبة المركزية لجامعة الكوفة (نموذج 5) يتألف من خمسة حقول، أربعة منها مطلوب من المستخدم تعبئتها حتى يكون النموذج جاهزا للإرسال. لم تظهر نجمة أمام الحقول المطلوب تعبئتها ولكن يظهر إشعار الكتروني عند قيام المستخدم بعدم تعبئة الحقل أو إدخال بيانات غير صحيحة كإدخال أرقام بدل الحروف أو كتابة مجال التخصص باللغة العربية وليس باللغة الانكليزية.



نموذج (5) نموذج الويب المستخدم في الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة

وبعد إرسال النموذج تظهر صفحة تحتوي على عبارة

Thank you, We will contact you soon!

لم يتم ذكر مدة معينة لتلقي المستفيد الإجابة أو الرد في كل من الموقعين، إلا انه يوجد ذكر لهذه المدة في احد إعلانات المكتبة المركزية لجامعة بغداد (24 ساعة) الذي تم فيه الإعلان عن انطلاق الخدمة وتاريخ هذا الإعلان يعود إلى عام 2012م انطلاق خدمة Ask a Librarian أو أسأل أمين المكتبة. ولا بد من الإشارة إلى أن تاريخ نشأة الخدمة يعود إلى عام 2000 حيث كانت الخدمة تقدم عن طريق البريد الإلكتروني للمكتبة. وفيما يتعلق بتاريخ نشأة خدمة أسأل أمين المكتبة في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة فيعود إلى عام 2013.

رابط الخدمة في الموقعين متوفر في الصفحة الرئيسية واغلب الصفحات الأخرى، إلا انه لا تتوفر معلومات وافية في موقعي المكتبتين عن الخدمة وسياستها مثل تحديد فئات المستفيدين، وأنواع الأسئلة التي يمكن أن توجه إلى الخدمة....

2- الميزانية والعاملون في الخدمة

عند سؤالنا عن مدى كافية الميزانية المخصصة للخدمة، وما نسبة ما يُخصص للخدمة من ميزانية المكتبة. لم نحصل على إجابة من المكتبة المركزية لجامعة بغداد فيما أجابت المكتبة المركزية لجامعة الكوفة بان الميزانية غير كافية، ولا توجد نسبة محددة لما يُخصص للخدمة من ميزانية المكتبة.

في المكتبة المركزية لجامعة بغداد يعمل في الخدمة اثنان يحملان شهادة البكالوريوس، احدهما متخصص في مجال المعلومات والمكتبات والآخر متخصص في مجال الاعلام (جدول 1).

مؤهلات العاملين	مكتبة جامعة بغداد	مكتبة جامعة الكوفة	المجموع	%
بكالوريوس معلومات ومكتبات	1	-	1	20
بكالوريوس أخرى	1	3	4	80
المجموع	2	3	5	100

جدول (1) مؤهلات العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية العراقية

أما في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة فيعمل ثلاثة جميعهم يحملون شهادة البكالوريوس وغير متخصصين في مجال المعلومات والمكتبات، اثنان منهم متخصصان في الهندسة (هندسة اتصالات وهندسة حاسبات) والثالث متخصص في التاريخ.

3- الأجهزة والنظم

أوضحت المكتبة المركزية لجامعة بغداد أن أجهزة الحاسوب المخصصة للخدمة المرجعية الرقمية ملائمة من حيث الذاكرة المطلوبة والشاشات المناسبة، فيما أوضحت المكتبة المركزية لجامعة الكوفة بأنها ملائمة إلى حد ما.

أما النظم المستخدمة فان كلا المكتبتين تستخدمان نظاماً محلية، فالمكتبة المركزية

لجامعة بغداد استعانت بنماذج غوغل Google forms لتصميم نموذج الويب. أما نموذج الويب في مكتبة جامعة الكوفة فقد تم تصميمه من خلال العاملين في الخدمة.

4- مصادر المعلومات المرجعية

من الجدول (4) يتضح أن المكتبتين تستخدمان مصادر رقمية مجانية وغير مجانية في الإجابة عن الأسئلة المرجعية الرقمية عند مستوى دائما، أما المصادر التقليدية (المطبوعات) فهي أيضا مستخدمة في إجابة المكتبة

مكتبة جامعة الكوفة			مكتبة جامعة بغداد			مصادر المعلومات المرجعية
كلا	أحيانا	دائما	كلا	أحيانا	دائما	
		√			√	رقمية مجانية
		√			√	رقمية غير مجانية
		√	√			رقمية معدة من خلال العاملين
	√				√	تقليدية (مطبوعات)

جدول (2) مصادر المعلومات المرجعية المعتمدة في الإجابة عن الأسئلة المرجعية

المكتبة المركزية لجامعة بغداد عند مستوى دائما ولكنها مستخدمة عند مستوى أحيانا في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة. وفيما يتعلق بالمصادر الرقمية التي يقوم العاملون في الخدمة باعدادها فهي مستخدمة في الإجابة عن الأسئلة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة في حين أنها غير مستخدمة في المكتبة المركزية لجامعة بغداد.

5- المستفيدون والأسئلة المرجعية

أكدت كلتا المكتبتين بأن جميع منتسبي الجامعة من أساتذة وطلبة دراسات عليا وأولية وموظفون هم المستفيدون من الخدمة المرجعية الرقمية بل تقدم الخدمة إلى آخرين من غير مجتمع الجامعة.

كما أكدت المكتبتان أن الخدمة تقدّم للمستخدمين مجاناً، وليس هناك كلمات مرور تمنح للمستخدمين.

وفيما يتعلق بأنواع الأسئلة المرجعية الرقمية التي تتلقاها الخدمة في المكتبتين يتضح من الجدول (3)

مكتبة جامعة الكوفة			مكتبة جامعة بغداد			الأسئلة المرجعية
كلا	أحيانا	دائما	كلا	أحيانا	دائما	
	√			√		أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات محددة
	√			√		أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بيبليوغرافية
		√			√	أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بحثية
						أسئلة أخرى

جدول (3) أنواع الأسئلة المرجعية التي تتلقاها الخدمة المرجعية الرقمية

أن الأسئلة التي تتطلب الإجابة عنها معلومات بحثية هي أغلب الأسئلة التي تتلقاها الخدمة في المكتبتين إذ تم التأشير عليها عند المستوى دائماً، في حين تم التأشير على كل من الأسئلة التي تتطلب الإجابة عنها معلومات محددة (الحقائق والإحصائية والرقمية) والأسئلة التي تتطلب الإجابة عنها معلومات بيبليوغرافية عند المستوى أحيانا عند المستوى أحيانا وهذا يعني أن هذين النوعين من الأسئلة هما الأقل توجيهها من خلال المستخدمين إلى الخدمة في المكتبتين.

أن اللغة المستخدمة للإجابة على الأسئلة في كل من المكتبتين هي اللغة العربية فقط. وفيما يتعلق بعدد الأسئلة المسموح بها لكل فئة من فئات المستخدمين فإن المكتبتين أكدت أنهما لم تضعا تحديدا لعدد الأسئلة.

تقوم المكتبة المركزية لجامعة الكوفة دائماً بإحالة المستخدم إلى خدمة أو موقع آخر في حالة عدم ملاءمة سؤاله للخدمة، في حين تقوم المكتبة المركزية لجامعة بغداد أحيانا

بذلك. وينطبق هذا الامر على عملية احتفاظ الخدمة بالإجابات السابقة لإعادة استخدامها. ولا بدّ من الإشارة هنا إلى إن موقعي المكتبتين لا تتوفر فيهما خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً (FAQ).

6- التسويق

مكتبة جامعة الكوفة	مكتبة جامعة بغداد	الأساليب
√	√	الإعلان عن الخدمة في موقع الاللكتروني
		الإعلان عن الخدمة في مواقع مكاتب و جهات أخرى
√	√	الإعلان عنها في اللوحات الاللكترونية المعلقة
√		إعداد محاضرات تعريفية عن الخدمة
√		الإعلان عن الخدمة من خلال توزيع المطويات الورقية
√		استخدام الملصقات داخل المكتبة
	√	أساليب أخرى

جدول (4) الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية

الجدول (4) يكشف عن الأساليب التي تتبناها المكتبتان لتسويق الخدمة. ويلاحظ منه أن المكتبة المركزية لجامعة بغداد وفضلاً عن قيامها بالإعلان عن الخدمة في موقع المكتبة (كما ورد سابقاً) فإنها تستخدم اللوحات الاللكترونية المعلقة للإعلان عن الخدمة، كما أنها تستخدم أساليب أخرى تتمثل بالكتب الرسمية التي ترسل إلى كليات الجامعة ومراكزها، أما الأساليب المتبعة في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة لتسويق الخدمة فهي وفضلاً أيضاً عن إعلان المكتبة عن الخدمة في موقعها فإنها تستخدم اللوحات الاللكترونية المعلقة، والملصقات داخل المكتبة، وتوزع المطويات الورقية، كما أنها أيضاً تقوم بأعداد محاضرات للتعريف بالخدمة. وبهذا فإن الأساليب المتبعة في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة هي أكثر تنوعاً من ما تتبناه المكتبة المركزية

لجامعة بغداد، ويلاحظ أيضاً من الجدول أن كلتا المكتبتين لم تعلن عن الخدمة في مواقع مكتبات وجهات أخرى.

7- التقييم

عند سؤالنا عن متوسط عدد الأسئلة المرجعية الرقمية التي تتلقاها الخدمة شهرياً في المكتبتين أجابت المكتبة المركزية لجامعة بغداد بأنه (70) سؤالاً فيما أجابت المكتبة المركزية لجامعة الكوفة بأنه (750) سؤالاً (جدول 5).

السؤال	مكتبة جامعة بغداد	مكتبة جامعة الكوفة
ما متوسط عدد الأسئلة المرجعية الرقمية التي تتلقاها المكتبة شهرياً	70	750
ما نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية التي تجيب عليها المكتبة إلى مجموع الأسئلة المرجعية الرقمية التي تتلقاها	%90	%90

جدول (5) متوسط عدد الأسئلة المرجعية الرقمية ونسبة الأسئلة المجابة

ويلاحظ أن هناك فرقاً كبيراً بين المتوسطين مما يدل على زيادة استخدام الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة قياساً باستخدام الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. ويظهر من الجدول (5) أن كلاً من المكتبتين تجيب عن (90%) من الأسئلة المرجعية الرقمية التي تتلقاها.

تقوم المكتبة المركزية لجامعة بغداد أحياناً بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية، أي أنها لا تقوم بهذه العملية بشكل دوري، كما أن المكتبة لم تبين الأسلوب أو الأساليب التي تتبناها في عملية التقييم. أما المكتبة المركزية لجامعة الكوفة فإنها تقوم بتقييم الخدمة بشكل دوري وتجري هذه العملية في أقل من سنة. وتتبع في ذلك أسلوب تفحص آراء المستفيدين حول صحة الإجابات التي يتلقونها وجودتها، وذلك من خلال تضمين

الإجابة المرسلّة إلى المستفيد مجموعة من الخيارات تتراوح ما بين رديء إلى ممتاز والطلب من المستفيد التأشير على أحد الخيارات وإرسالها إلى الخدمة.

سابعاً: النتائج والتوصيات

1- النتائج

- شهدت المكتبات الجامعية بداية ظهور الخدمة المرجعية الرقمية وسجّل عام 1984 ظهور أول خدمة مرجعية رقمية عملياً، واعتمد البريد الإلكتروني في تقديمها.
- ظهرت في مواقع الخدمة وفي النتاج الفكري العديد من التسميات للخدمة المرجعية الرقمية، ومهما كانت تسمية الخدمة فإن قوامها عنصران رئيسان هما أنها مبنية ومتاحة على شبكة الانترنت، وأنها صممت للربط بين المستخدمين والخبراء أو اختصاصي المراجع.
- توفّر المكتبات المرجعية الخدمة المرجعية الرقمية باستخدام أسلوب أو أكثر من الأساليب كتوفيرها عبر البريد الإلكتروني (ERS)، أو عبر الدردشة (CRS)، أو عن طريق الهاتف النقال.
- لا بدّ أن تتوفر للخدمة المرجعية الرقمية سياسة مكتوبة وواضحة المعالم والبنود، تتضمن مجموعة من العناصر كبيان الهدف من الخدمة وحجم العاملين المطلوب ومؤهلاتهم، كما ينبغي توفير التمويل المناسب للخدمة، إذ إن لحجم المبالغ المخصصة للخدمة تأثيراً على عدة جوانب في الخدمة كالنظام المستخدم في الخدمة وعدد ساعات تقديم الخدمة.
- تستعين المكتبات الجامعية بأكثر من فئة لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية، فبالإضافة إلى اختصاصيي المكتبات والمعلومات، هناك فئة المتخصصون الموضوعيون الذين يتولون أحياناً الرد على الاستفسارات، كما قد يشارك الطلبة بالرد على

الاستفسارات الأساسية البسيطة والمكررة، وهناك فئة المساعدون الفنيون الذين يقدمون الدعم الفني للخدمة. وينبغي توافر عدد من المواصفات في اختصاصي المراجع، كامتلاك الخبرة لاجراء المقابلة المرجعية عبر الفضاء الرقمي والبحث عن مصادر المعلومات ذات الجودة العالية.

- من متطلبات الخدمة أن يتوفر لدى المكتبة الجامعية فهم للبنية التحتية للتقنية المتوفرة في الجامعة، وان يتوفر لديها أجهزة الحاسوب المناسبة للتعامل مع النظام الآلي الذي سوف تختاره، وعليها اختيار النظام الآلي الملائم لتقديم الخدمة بالمستوى الذي ترغب فيه. والنظام الآلي هذا قد يكون نظاماً متكاملًا يضم عدة أساليب للخدمة في وقت واحد أو نظاماً غير متكامل يقتصر على أسلوب واحد فقط من أساليب الخدمة.

- يمكن تقسيم مصادر المرجعية الرقمية إلى فئات في ثلاث قطاعات أساسية، تتضمن فئات القطاع الأول معلومات عن أوعية المعلومات، فيما تتضمن فئات القطاع الثاني معلومات عن الألفاظ والمفاهيم، اما فئات القطاع الثالث فتتضمن معلومات عن الشخصيات والهيئات والأماكن. ومع ذلك فان هناك تداخل بين فئات مصادر المعلومات المرجعية الرقمية.

- لا يمكن تحديد درجة نجاح الخدمة المرجعية الرقمية بدون وجود برنامج تقييمي مستمر، وتوجد مقاييس وإحصاءات ومعايير يمكن ان تستخدمها المكتبات الجامعية لتقييم الخدمة من جوانب متعددة.

- تقدّم الخدمة المرجعية الرقمية في ثلاث مكتبات جامعية في العراق فقط، اثنتان منها مكتبات جامعات حكومية والثالثة مكتبة جامعية أهلية.

- تستخدم كل من المكتبة المركزية في جامعة بغداد والمكتبة المركزية في جامعة الكوفة نموذج الويب كأسلوب وحيد لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية، وتستخدم كل منهما تسمية أسال أمين المكتبة للدلالة على الخدمة، ورابط الخدمة متوفر في اغلب

- موقعي المكتبتين، الا انه لا تتوفر في الموقعين معلومات وافية عن الخدمة وسياستها.
- أن اغلب العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبتين (80%) ليسوا من فئة المهنيين اي ليسوا متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.
- أن أجهزة الحاسوب المخصصة للخدمة بالمكتبة المركزية لجامعة بغداد ملائمة، إلا أنها ملائمة الى حد ما في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة. وتستخدم كل من المكتبتين نظماً محلية بسيطة.
- تستخدم كل من المكتبة المركزية لجامعة بغداد والمكتبة المركزية لجامعة الكوفة دائماً مصادر المعلومات المرجعية الرقمية (المجانية وغير المجانية) في الإجابة عن أسئلة المستفيدين، واغلب هذه الأسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بحثية، وتستخدم كل من المكتبتين اللغة العربية فقط في الإجابة عن أسئلة المستفيدين.
- تتبع المكتبة المركزية لجامعة الكوفة أساليب أكثر تنوعاً مما تتبعه المكتبة المركزية لجامعة بغداد لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية، إلا أن كلتا المكتبتين لم تعلن عن الخدمة في مواقع مكتبات وجهات أخرى.
- زيادة مستوى استخدام الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة الكوفة مقارنة بمستوى استخدام الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، إذ بلغ متوسط عدد الأسئلة التي تتلقاها شهرياً الخدمة في جامعة الكوفة 750 سؤالاً، فيما تتلقى الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة بغداد 70 سؤالاً فقط.
- تقوم المكتبة المركزية لجامعة الكوفة بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل دوري، وتتبع في ذلك أسلوب تفحص آراء المستفيدين حول صحة الإجابات التي يتلقونها وجودتها، فيما تجري المكتبة المركزية لجامعة بغداد عملية التقييم أحياناً، ولم يتضح الأسلوب الذي تتبعه في عملية التقييم.

2- التوصيات

- أن يتم تخصيص نسبة محددة وكافية من المبالغ المالية للخدمة المرجعية الرقمية في كل من المكتبة المركزية لجامعة بغداد والمكتبة المركزية لجامعة الكوفة بحيث تلي متطلبات الخدمة المختلفة.
- من الضروري أن يكون من ضمن العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية في كل من المكتبة المركزية لجامعة الكوفة والمكتبة المركزية لجامعة بغداد متخصصون في مجال المكتبات والمعلومات ممن تتوافر فيهم مواصفات اختصاصي المراجع، والعمل كذلك على إشراك أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعتين للاستفادة من إمكانياتهم قدر الإمكان.
- أن تعمل المكتبتان على تقديم الخدمة بأكثر من أسلوب فضلا عن الأسلوب المستخدم (نموذج الويب)، فبالإمكان الاستعانة ببعض البرامج المجانية لتقديم الخدمة بأسلوب الدردشة أو عبر الهاتف النقال، على أن لا يتم إغفال التخطيط لاقتناء نظم متكاملة مستقبلا لتقديم الخدمة.
- أن تستخدم اللغة الانكليزية فضلا عن العربية في تلقي أسئلة المستفيدين والإجابة عنها من خلال الخدمة المرجعية الرقمية في كل من المكتبتين.
- أن تقوم المكتبتان بالإعلان عن الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع عراقية أخرى كموقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وموقع المكتبة الافتراضية العلمية العراقية، وموقع المجلات الأكاديمية العراقية، ومواقع المكتبات الجامعية العراقية والعربية. وعلى المكتبة المركزية لجامعة بغداد أيضا أتباع أساليب أكثر تنوعا لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية.
- ضرورة قيام المكتبة المركزية لجامعة بغداد بإجراء عملية تقييم دوري للخدمة المرجعية الرقمية، على أن تحدّد الأسلوب أو الأساليب التي سوف تتبعها في عملية

التقييم، ولعل من أهم هذه الأساليب تلك الخاصة بالتعرف على آراء المستفيدين حول كفاءة الخدمة وجودتها.

- أن تقوم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية بإصدار تعليمات ملزمة للجامعات تفيد بضرورة قيام الجامعات الحكومية والجامعات والكليات الأهلية بإنشاء مواقع الكترونية لمكتباتها المركزية.

- أن تقوم رئاسات الجامعات بدعم المكتبات المركزية، وذلك من خلال توفير الدعم المادي المناسب الذي يعدّ ضرورة لقيام هذه المكتبات باقتناء أو الوصول إلى مختلف أشكال مصادر المعلومات، والحصول على الأجهزة والبرامج المناسبة، وتدريب العاملين فيها، وبالتالي تمكّنها من تقديم خدمات معلومات حديثة منها الخدمة المرجعية الرقمية.

- العمل على إنشاء شبكة تعاونية بين المكتبات الجامعية في العراق لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، على أن يتم ذلك بإشراف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية.

الهوامش

- 1- أجابت على أسئلة الاستبيان السيدة عائدة مصطفى سلمان الأمين العام للمكتبة المركزية لجامعة بغداد، والسيد محمد احمد عبد النبي وكيل الأمين العام للمكتبة المركزية لجامعة الكوفة ومسؤول الخدمة المرجعية الرقمية.
- 2- Elinashe Uutoni, Wilhelm. Evaluation of digital reference services in academic libraries in Namibia / Elena Maceviciute, Supervisor. (M.A., University of Borås/Swedish, School of Library and Information Science,2014) Retrieved from <http://bada.hb.se/handle/2320/13843> Accessed Oct.1, 2014.
- 3- Sugimoto, Cassidy R. Evaluating reference transactions in academic music libraries / Jeffrey Pomerantz, Supervisor. (M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science, 2007) Retrieved from <https://www.zotero.org/jpom/items/itemKey/X8IHHEHM?fullsite=1> Accessed Jun. 8,2014.
- 4- Hodges, Ruth A. The Impact of Collaborative Tools on Digital Reference Users: An Exploratory Study. (PHD, The Florida State University, College of Information, 2006) Retrieved from <http://diginole.lib.fsu.edu/etd/4006/> Accessed July. 31, 2014.
- 5- Ozkaramanli, Eylem. Librarians' Perceptions of Quality Digital Reference Services by Means of Critical Incidents/ advisor, Edie M. Rasmussem .- (PhD., Pittsburg University, School of Information Sciences, 2005) Retrieved from <http://d-scholarship.pitt.edu/7319/> Accessed July. 31, 2014.
- 6- Wan Dollah, Wan Ab. Kadir & Singh, Diljit. Digital Reference Services In Academic Libraries. In: (ICOL 2005 International Conference on Libraries, Grand Plaza Parkroyal, Penang, Malaysia, 14 - 16 March 2005). Retrieved from: <http://krisalis.usm.my/equip-usm/directory/conference/Documents/> Accessed Aug.23,2014.
- 7- محمد يحيى إبراهيم. الخدمة المرجعية التفاعلية على شبكة الانترنت في المكتبات

الجامعة العربية: دراسة تجريبية / إشراف زين عبد الله، نوال محمد عبد الله
(رسالة ماجستير، جامعة حلوان، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات،
2009). - 193 ص الاسترجاع من <http://www.eulc.edu.eg/eulc>

[v5/Libraries/start.aspx?ScopeID=1](http://www.eulc.edu.eg/eulc/v5/Libraries/start.aspx?ScopeID=1) & تاريخ النفاذ 2014 / 9 / 1

8- ريم بنت علي الرابعي. التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات
الجامعة السعودية. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008. - 374 ص. -
الاسترجاع من

<http://www.kfnl.gov.sa/idarat/alnsher%20el/taktet/PubMain.htm> تاريخ

النفاذ / 28 / 8 / 2012

9- فتن سعيد بامفلح. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعة الخليجية:
دراسة تقويمية. - الاسترجاع من

http://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63400_34417.pdf تاريخ

النفاذ 2013 / 8 / 3

10- سمية يونس الخفاف. الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها، وأساليب تقديمها مع
تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل. - آداب الرفادين، ع63،
2012. - ص 431-462

الاسترجاع من <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=71873> تاريخ

النفاذ 2014 / 1 / 5

11- Jabir, Ilham N. Virtual (Electronic) Reference Services
In Academic Libraries.- J. Of College Of Education for Women, vol. 19
(2), 2008.-P.176-183 Retrieved from
<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=1948> Accessed Jan. 5,
2014

12- Wan Dollah, Wan Ab. Kadir & Singh, Diljit. Op.cit.

13- Ibid.

14- ALA World Encyclopedia of library and information,
Services...2nd,ed.-Chicago: ALA, 1966.- pp.9,692.

- ورد في: رجي مصطفى عليان. خدمات المعلومات. - عمان: دار صفاء، 2010. -
ص 142-143
- 15- Bunge, C.A. Reference Services. 'Reference Librarian, Vol. 66,1999.-p.185
ورد في: Wan Dollah, Wan Ab. Kadir & Singh, Diljit. Op.cit.
- 16- أبو الفتوح حامد عودة. خدمة المراجع في المكتبات. - صحيفة المكتبة. مج 23.
ع 1، 1991. - ص 5-17
ورد في: ريم بنت علي الرابعي. مصدر سابق. - ص 117
- 17- Wan Dollah, Wan Ab. Kadir & Singh, Diljit. Op.cit.
18- ريم بنت علي الرابعي. مصدر سابق. - ص 133
19- المصدر نفسه. - ص 133
- 20- شارلز ماكلوير (وآخرون). الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم
الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات / ترجمة أمجد عبد الهادي
الجوهري. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010. - (السلسلة الثانية؛ 72)،
ص 15 الاسترجاع من:
<http://www.kfnl.gov.sa/idarar/publeshers/alahsat/pdf/alahsat.pdf>
تاريخ النفاذ 2012 /10 /1
- 21- White, Marilyn Domas. "Digital reference services: Framework for
analysis and evaluation". Library and Information Science, 23, (2001):
211
ورد في / بدوية محمد البسيوني وسوسن طه ضليمي. "الخدمة المرجعية الرقمية
بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها" مجلة مكتبة الملك
فهد الوطنية، مج 15، ع 2، 2009. - ص 120 الاسترجاع من:
http://www.kfnl.org.sa/idarar/KFNL_JOURNAL/m15-2/pdf/3.pdf
تاريخ النفاذ / 2012 /7 /9
- 22- Janes, Joseph. Live Reference: Too Much Too Fast?. Library Journal.
Vol. 47, No.11,2002.-PP.12-14
ورد في: ريم بنت علي الرابعي. مصدر سابق. - ص 126
- المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج (50)، ع 3، أيلول 2015

- 23- Berube, Linda. Digital Reference Overview – An Issue Paper From The Networked Services Policy Task Group, February 2003 Retrieved from: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/#2> Accessed Aug.8, 2012.
- 24- ALA- RUSA Reference Guidelines. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services / prepared by the MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee – Reference and User Services Association , 2004(Approved by the RUSA Board of Directors, March 2010) Retrieved from: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf> Accessed Aug.27,2012
- 25- Reitz, Joan M. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. Retrieved from: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx Accessed Aug.27,2012.
- 26- ريم بنت علي الرابعي. مصدر سابق. - ص 157
- 27- فاتن سعيد بامفلح. المكتبات الرقمية بين التخطيط والتنفيذ. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008. - (السلسلة الثانية، 59). - ص 224 الاسترجاع من <http://www.kfnl.gov.sa/idarar/publeshers/digital/PubMain.htm> تاريخ النفاذ/ 28 / 8 / 2012
- 28- ريم بنت علي الرابعي. مصدر سابق. - ص 159
- 29- Khan, Asad. Digital/Virtual Reference Services in Libraries: An Internet-Based Reference Service.- Pakistan Library & Information Science Journal. Vol. 37 Issue 1, March 2006.- p16
تم الحصول على هذه الدراسة بعد توجيه استفسار إلى خدمة اسأل المكتبي في مكتبة الكونكرس الأمريكية ephost@epnet.com واستلمت الإجابة عبر البريد الإلكتروني للباحث.
- 30- Dhawle , Giridhar U. Hase, Vishwas L. & Dahibhate, Nandkumar B. Reference and Information Services in the Digital Era.- Asian Journal of Multidisciplinary Studies, Vol 2, Issue 6, June 2014.- P.21 Retrieved from: <http://www.ajms.co.in/sites/ajms/index.php/ajms/article/viewFile/352/334> Accessed Oct. 24, 2014.
- 31- Lipow, Ann G. Virtual Reference services Part 1 it is not the user

who is becoming remote from the library , it is the Library that is becoming remote form the user ,1999. Available at: <http://nylink.suny.edu/it/techspeqkwint.htm>

ورد في: ريم بنت علي الرابعي. مصدر سابق. -ص226

32- Berube, Linda. Op.cit.

33- Meola, Marc, and Sam Stormont. Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians. NewYork: Neal-Schuman Publishers, 2002.

ورد في: فتن سعيد بامفلح. المكتبات الرقمية بين التخطيط والتنفيذ. مصدر سابق. -ص229

34- Cassell , Kay Ann. Developing Reference Collections and Services in an Electronic Age .- New York: Neal- Schuman Publishing, 1999.- p.48.

ورد في: فتن سعيد بامفلح. المكتبات الرقمية بين التخطيط والتنفيذ. مصدر سابق. -ص232

35- Sloan, Bernie. Electronic Reference Services: some suggested guidelines .- Reference and User Services Quarterly .- no.38 (summer 1998).- p.77-81.- available at: <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/gude.html>

ورد في: فتن سعيد بامفلح. المكتبات الرقمية بين التخطيط والتنفيذ. مصدر سابق. -ص236

36- محمود عبد الستار خليفة نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات. Cybrarinas Journal - ع30، 2012 الاسترجاع من:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=627:drs&catid=257:studies&Itemid=90

تاريخ النفاذ 2013 /8 /16

37- Breeding, Marshall. Providing virtual reference service .- Information Today .- Vol. 18, No. 4, 2001 Retrieved from: <http://www.librarytechnology.org/lrg-displaytext.pl?RC=9105> Accessed Aug. 16, 2013.

38- محمود عبد الستار خليفة. مصدر سابق.

39- Reitz, Joan M. Op.cit. Accessed Aug. 23, 2013.

- 40- سعد محمد الهجرسي وسيد حسب الله. المكتبات والمعلومات والتوثيق: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1988. -ص137
- 41- محمد فتحي عبد الهادي. المصادر المرجعية المتخصصة: تعريفها وفئاتها ودراساتها في: مصادر المعلومات المرجعية المتخصصة إعداد/ محمد فتحي عبد الهادي وأسامة السيد وفائقة محمد علي حسن. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. - ص16-21. ورد في: ريم بنت علي الربيعي. مصدر سابق. -ص208-209
- 42- رضا محمد محمود النجار. المراجع الالكترونية المتاحة على الانترنت. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009. -ص43-53
- 43- تم النفاذ إلى جميع المواقع بتاريخ 10 /1-10 /11-2013
- 44- رضا محمد محمود النجار. مصدر سابق. -ص54
- 45- بييجي باربر وليندا والاس. عشر نصائح (إرشادات) لتسويق الخدمات المرجعية الافتراضية بالمكتبة/ ترجمة طارق الشليل. مجلة المعلوماتية. -ع14الاسترجاع من: <http://informatics.gov.sa/articles.php?artid=419> تاريخ النفاذ 2014 /4 /24
- 46- Janes, Joseph. "Digital reference: Reference librarians' experiences and attitudes". Journal of the American Society for Information Science and Technology 53(7), May 2002. 549-566. ورد في: شارلز ماكلوير (وآخرون). مصدر سابق. - ص18-19
- 47- شارلز ماكلوير (وآخرون). مصدر سابق. ص29-117

ملحق (1)

الجامعات الحكومية والأهلية في العراق ومواقعها على شبكة الانترنت

ت	الجامعة	موقع مكتبة الجامعة أو موقع الجامعة	الملاحظات
الجامعات الحكومية			
1	بغداد	http://www.clib.uobaghdad.edu.iq/	تتوفر خدمة مرجعية رقمية
2	المستنصرية	http://www.uomustansiriyah.edu.iq/m001.htm	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
3	الموصل	http://libcentral.uomosul.edu.iq/index.php	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
4	البصرة	http://www.uobasrah.edu.iq/index.php/2014-01-24-16-37-59/clie	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
5	التكنولوجية	http://www.uotechnology.edu.iq	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
6	الكوفة	http://www.uokufa.edu.iq/library	تتوفر خدمة مرجعية رقمية
7	النهرين	http://www.nahrainuniv.edu.iq/ar/node/96	لا توجد صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
8	ديالى	http://www.uodiyala.edu.iq/default.aspx	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
9	كربلاء	http://library.uokerbala.edu.iq/	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
10	ذي قار	http://thiqaruni.org/thi_qar/	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
11	كركوك	http://www.uokirkuk.edu.iq/library/	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
12	تكريت	http://tu.edu.iq/centers/central_library/index.php	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
13	واسط	http://www.uowasit.edu.iq/	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
14	ميسان	http://www.uomisan.edu.iq/ar/index.php	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
15	المنشي	http://mu.edu.iq	يوجد صفحة تعريفية عن المكتبة في موقع الجامعة
16	بابل	http://www.uobabylon.edu.iq/library/	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
17	القادسية	http://www.qadis-libr.org	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية
18	سامراء		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
19	الأنبار	http://www.uoanbar.edu.iq/CMS.php?ID=51	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية

ت	الجامعة	موقع مكتبة الجامعة أو موقع الجامعة	الملاحظات
			في صفحات المكتبة على موقع الجامعة
20	سومر	http://www.uos.edu.iq/index.php	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
21	القاسم الخضراء	http://www.uoqasim.edu.iq/	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
22	العراقية	http://www.aliraqia.edu.iq/central-library-sections	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحات المكتبة على موقع الجامعة
23	صلاح الدين	http://www.suh-edu.com/index.php?	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
24	دهوك	http://www.uod.ac/site/ar/centrallibrary	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
25	السليمانية		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
26	اربيل الطبي	http://hmu.edu.iq/Colleges/Library.aspx	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
27	كۆيه		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
28	سوران	/http://www.soran.edu.iq/ar	لا يوجد صفحة للمكتبة (فقط رابط بعنوان المكتبة الالكترونية لا يوجد فيه شي)
الجامعات والكليات الأهلية			
29	كلية التراث الجامعة	http://www.turathun.com/unit/9.aspx	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
30	كلية المنصور الجامعة	http://www.muc.edu.iq/index.php?lang=ar	لا يوجد أي صفحة للمكتبة رغم وجود رابط لكنه غير فعال

الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق: دراسة استطلاعية

ت	الجامعة	موقع مكتبة الجامعة أو موقع الجامعة	الملاحظات
31	كلية الرافدين الجامعة	http://www.coalrafidain-edu.com/	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحات المكتبة على موقع الجامعة
32	كلية المأمون الجامعة	http://almamonuc.org/	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
33	كلية شط العرب الجامعة		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
34	كلية المعارف الجامعة	http://www.auc-edu.org/index.php?route=page&id=4	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
35	كلية الحدباء الجامعة	http://www.alhadba-university.org	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
36	كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة	http://baghdadcollege.edu.iq/arabic/library.aspx	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
37	كلية اليرموك الجامعة	http://al-yarmok.com/index.php	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
38	كلية بغداد للسيدلة	http://www.bpc.edu.iq/pharmacy/page.php?lang=ar&page_cat=services	يوجد اسطر تعريفية عن المكتبة ضمن إحدى صفحات موقع الجامعة
39	جامعة اهل البيت (ع)	http://www.ahlulbaitonline.com/karbala/html/library/library.htm	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
40	الكلية الإسلامية الجامعة	http://islamicuniver.com/	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
41	كلية دجلة الجامعة		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
42	كلية السلام الجامعة		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
43	كلية	http://www.humanitiescollege.edu.iq	لا توجد أي صفحة للمكتبة

ت	الجامعة	موقع مكتبة الجامعة أو موقع الجامعة	الملاحظات
	الدراسات الإنسانية الجامعة		على موقع الجامعة
44	كلية مدينة العلم الجامعة	http://www.madenatalem.com/books.htm	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
45	كلية الشيخ الطوسي الجامعة	http://altoosi.com/ar/index.php	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
46	جامعة الامام جعفر الصادق (ع)	/http://sadiq.edu.iq	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
47	كلية الرشيد الجامعة		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
48	كلية العراق الجامعة	/http://www.iraquniversity.net	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
49	كلية صدر العراق الجامعة	/http://www.saderaliraqcollege.com/new	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
50	كلية القلم الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
51	كلية الحسين (ع) الهندسية الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
52	كلية الحكمة الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
53	كلية المستقبل الجامعة	http://mustaqbal-college.com/home/maktaba/index.1.html	صفحة المكتبة فارغة
54	كلية الامام الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
55	كلية الحلة الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت

ت	الجامعة	موقع مكتبة الجامعة أو موقع الجامعة	الملاحظات
56	كلية اصول الدين الجامعة	http://www.uaucollege.com/default.aspx	لا يوجد صفحة للمكتبة على موقع الكلية
57	كلية الاسراء الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
58	كلية الصفوة الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
59	كلية الكتاب الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
60	كلية الكوت الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
61	كلية المصطفى الجامعة	/http://www.almustafauniversity.com	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الكلية
62	كلية المزايا الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
63	كلية النور الجامعة	/http://www.alnooruni.com	لا توجد صفحة للمكتبة رغم وجود رابط
64	كلية الفراهيدي الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
65	كلية الكنوز الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
66	كلية الفارابي الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
67	كلية الباني الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
68	كلية الطف الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
69	كلية ابن حيان الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
70	كلية النخبة الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
71	كلية النسور		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت

ت	الجامعة	موقع مكتبة الجامعة أو موقع الجامعة	الملاحظات
	الجامعة		الانترنت
72	كلية الفقه الجامعة		لا يوجد موقع للكلية على الانترنت
73	معهد العلمين للدراستات العليا	http://www.alalamain.info/library	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
74	كلية بلاد الرافدين الجامعة	/http://biladalrafidain.net	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
75	كوردستان	http://www.ukh.ac/library	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحات المكتبة على موقع الجامعة
76	جيهان	http://www.cihanuniversity.edu.iq/index.php	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
77	كلية دجلة الجامعة الأهلية	http://www.duc.edu.iq/default.aspx	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحات المكتبة على موقع الجامعة
78	الجامعة اللبنانية الفرنسية للإعمال والإدارة في اربييل		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة
79	الجامعة الأمريكية في العراق السليمانية	http://auis.edu.iq/library	تتوفر خدمة مرجعية رقمية
80	حياة الخاصة للعلوم والتكنولوجيا	http://hpust.com/	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
81	نوروز - دهوك	http://www.nawrozuniversity.com/ar/	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع

الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق: دراسة استطلاعية

ت	الجامعة	موقع مكتبة الجامعة أو موقع الجامعة	الملاحظات
			الجامعة
82	عشق - اربيل	http://www.ishik.edu.iq/index.php/services/library	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
83	سابيس - اربيل	http://sabisuniversity.edu.iq/	لا توجد أي صفحة للمكتبة على موقع الجامعة
84	التنمية البشرية - قرداغ	http://uhd.edu.iq/ar/index.php/en/academic/library	لا تتوفر خدمة مرجعية رقمية في صفحة المكتبة على موقع الجامعة
85	هولير الخاصة للعلوم والتكنولوجيا - اربيل		لا يوجد موقع للجامعة والمكتبة

* العراق. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي [/http://www.mohe.gov.iq](http://www.mohe.gov.iq)

**NAWROZ UNIVERSITY <http://www.nawrozuniversity.com/ar>

ملحق (2)

الاستبيان

السيد/ السيدة اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة

تحية طيبة.....

يرمي الباحث إعداد بحث علمي بعنوان "الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق: دراسة استطلاعية". هذه الاستمارة إحدى الأدوات الأساسية لجمع البيانات الخاصة بهذا البحث. لذا أرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها، وإرسالها ألينا عبر البريد الإلكتروني alisadesalman91@gmail.com

ولكم وافر الشكر والتقدير.

الباحث

أولاً: العاملون

1- ما عدد العاملون في الخدمة المرجعية الرقمية -----

2- ما هي الرتب / الدرجات الوظيفية للعاملين في الخدمة المرجعية الرقمية

3- ما هي مؤهلات (تخصصات) العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية وشهادتهم (يرجى ذكر التخصص والشهادة وعدد العاملين)

ثانياً: الميزانية

1- هل الميزانية المخصصة للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة. (يرجى وضع إشارة على الإجابة المناسبة).

كافية () كافية إلى حد ما () غير كافية ()

2- ما نسبة ما يُخصص للخدمة المرجعية الرقمية من ميزانية المكتبة؟-----

ثالثاً: الأجهزة والنظم

1- هل أجهزة الحاسوب المخصصة للخدمة المرجعية الرقمية ملائمة من حيث الذاكرة المطلوبة للنظام والشاشات المناسبة؟ (يرجى وضع إشارة على الإجابة المناسبة)

ملائمة () ملائمة الى حد ما () غير ملائمة ()

2- النظام المستخدم لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية هو: (يرجى وضع إشارة أمام النظام المستخدم)

- نظام محلي ()

- نظام تجاري ()

----- إذا كان النظام المستخدم تجاري. فهو -----

رابعاً: مصادر المعلومات المرجعية

ما هي مصادر المعلومات التي يعتمد عليها في الإجابة على الأسئلة المرجعية (يرجى وضع إشارة على الإجابة المناسبة)

- 1- مصادر معلومات رقمية مجانية نعم () نوعاً ما () كلا ()
- 2- مصادر معلومات رقمية غير مجانية نعم () نوعاً ما () كلا ()
- 3- مصادر معلومات رقمية معدة من قبل العاملين نعم () نوعاً ما () كلا ()
- 4- مصادر معلومات تقليدية (مطبوعات) نعم () نوعاً ما () كلا ()

خامساً: المستفيدون

1- من هم المستفيدون من الخدمة المرجعية الرقمية (يرجى وضع إشارة أمام المستفيدون من الخدمة)

- الأساتذة ()
 - طلبة الدراسات العليا ()
 - طلبة الدراسات الأولية ()
 - الموظفون ()
 - آخرون من غير مجتمع الجامعة ()
- 2- هل تقدم الخدمة للمستفيد مجاناً. نعم () كلا ()
 - 3- هل تمنح كلمة مرور للمستفيد من الخدمة. نعم () كلا ()

سادسا: الأسئلة المرجعية

1- ما أنواع الأسئلة التي تتلقاها الخدمة المرجعية الرقمية (يرجى التأشير على الاختيار المناسب لكل نوع)

- أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات محددة (حقائق، رقمية، إحصائية)

دائما () إلى حد ما () كلا ()

- أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بليوغرافية.

دائما () إلى حد ما () كلا ()

- أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بحثية.

دائما () إلى حد ما () كلا ()

----- أسئلة أخرى. اذكرها رجاءا-----

2- بأي لغة/ لغات تجيب الخدمة على الأسئلة (يرجى التأشير على اللغة/ اللغات)

- العربية ()

- الانكليزية ()

- الفرنسية ()

- أخرى ()

----- اذكرها رجاءا-----

3- هل يوجد تحديد لعدد الأسئلة المسموح بها للمستخدم في المرة الواحدة؟

نعم () كلا ()

4- إذا كانت الإجابة بنعم فما هو عدد الأسئلة المسموح به لكل من:

- () - الأساتذة
- () - طلبة الدراسات العليا
- () - طلبة الدراسات الأولية
- () - الموظفون
- () - آخرون من غير مجتمع الجامعة

5- ما هو المدى الزمني للوقت المستغرق في الإجابة على السؤال؟

أقل من خمسة أيام () خمسة أيام () أكثر من خمسة أيام () غير محدد ()

6- هل يحال المستفيد إلى موقع آخر في حالة عدم ملائمة سؤاله للخدمة؟

دائماً () أحيانا () كلا ()

7- هل تحتفظ الخدمة بالإجابات السابقة لإعادة استخدامها؟

دائماً () أحيانا () كلا ()

سابعاً: التسويق

1- هل يتوفر في المكتبة خطة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية؟ نعم () كلا ()

2- ما هي الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية؟ (يرجى التأشير على

الأسلوب/ الأساليب المتبعة)

- () - الإعلان عن الخدمة في موقع المكتبة الإلكتروني.
- () - الإعلان عن الخدمة في مواقع مكتبات وجهات أخرى.
- () - الإعلان عنها في اللوحات الإلكترونية المعلقة.

- () - إعداد محاضرات تعريفية عن الخدمة.
- () - الإعلان عن الخدمة من خلال توزيع المطويات الورقية.
- () - استخدام الملصقات داخل المكتبة.
- () - أساليب أخرى.

-----أذكرها رجاءا-----

ثامنا: تقييم الخدمة المرجعية الرقمية

- 1- ما متوسط عدد الأسئلة المرجعية الرقمية التي تتلقاها المكتبة شهريا؟-----
- 2- ما نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية التي تجيب عليها المكتبة إلى مجموع الأسئلة المرجعية الرقمية التي تتلقاها؟-----
- 3- هل تقوم المكتبة بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل دوري. نعم () كلا ()
- 4- إذا كانت الإجابة بنعم. فان عملية التقييم الدوري تجرى كل:
أقل من سنة () سنويا () أكثر من ذلك ()
- 5- تتبع المكتبة في عملية تقييم الخدمة المرجعية الرقمية الأسلوب/ الأساليب الآتية (ضع إشارة إمام الأسلوب/ الأساليب المتبعة في المكتبة).
 - () - تحليل الأسئلة المرجعية الواردة إلى الخدمة والإجابات عليها
 - () - تحليل الولوج
 - () - قياس رضا المستفيدين
 - () - قياس تكلفة الخدمة
 - () - أساليب أخرى

-----أذكرها رجاءا-----