

الخدمة المرجعية الرقمية: مفهوما، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل م.سمية يونس الخفاف*

تأريخ التقديم: 2012/3/13 تأريخ القبول: 2012/5/9

1- الإطار العام للدراسة

1-1 مقدمة

في ظل التقنية الحديثة للمعلومات لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصراً على الحدود المكانية للمكتبة ولم تعد الخدمات تقدم داخل المكتبة فقط بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب متعددة وبشكل تفاعلي مباشر بين المستفيد والمكتبي، ونظراً لأن دور المكتبات الجامعية يحتم عليها تقديم خدماتها لجميع المنتمين للجامعة داخل الحرم الجامعي أو خارجه فان ذلك يتطلب من المكتبات الاهتمام بتقديم خدماتها عن بعد للذين لا يحضرون إلى المكتبة، ولعل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية يعد من الأمور المهمة في المؤسسات الأكاديمية فقد اتجهت المكتبات لمجابهة هذه التحديات وأخذت تشارك بها وتتأقلم معها من خلال وضع خطط علمية مدروسة وبرامج آلية أكثر فعالية لتولد خدمات جديدة متطورة وخاصة في مجال الخدمة المرجعية والجدير بالذكر إن فلسفة الخدمات المرجعية موجودة في المكتبات منذ زمن بعيد تقوم على الاستشارة والتوجيه غير أنها تستمر اليوم بحيوية جديدة وطاقة متجددة ونحن في الألفية الثالثة بعد إن تطورت من حيث الوسائل والسبل بمساعدة التكنولوجيات الحديثة وخاصة شبكة الانترنت.

* قسم المكتبات و المعلومات/ كلية الآداب/ جامعة الموصل.

1-2 مشكلة الدراسة

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات بإشكالها كافة وكلما ظهرت تقنية جديدة سارعت المكتبات إلى استغلال تلك التقنية في تطوير الخدمة المرجعية لكن المكتبة المركزية لجامعة الموصل مازالت تستخدم الطريقة التقليدية في تقديم الخدمة المرجعية في قسم المراجع الموجود فيها وسترکز هذه الدراسة على تقديم مقترح لإنشاء خدمة مرجعية رقمية في المكتبة مع بيان المتطلبات اللازمة لإنشاء هذه الخدمة ولذلك ستجيب الدراسة على التساؤلات البحثية الآتية: -

- 1- ماهو مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية.
- 2- ماهي أسباب ودوافع تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- 3- ماهي أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- 4- ماهو واقع تقديم الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.
- 5- وماهو مستقبل الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل ومتطلبات إنشاء خدمة رقمية فيها.

1-3 أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الرائدة في هذا الموضوع الخاص بإنشاء خدمة مرجعية رقمية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل الأمر الذي يجعل منها نبراساً للمكتبة لإنشاء هذه الخدمة إذ إن التطورات المتلاحقة في مجال الخدمة المرجعية الرقمية تحفز المكتبات لتتبناها إذ يرغب المستفيدين في الحصول على المعلومات دون الذهاب إلى المكتبة فعليا الأمر الذي يدفع المكتبة المركزية في جامعة الموصل إلى تقديم خدمات رقمية كوسيلة للتواصل مع المستفيدين لان أي مكتبة تسعى لتقديم أفضل مستوى من الأداء والخدمات لجذب المستفيدين

لها وكسب أعضاء جدد ولن يحدث هذا إلا من خلال تطوير الخدمات وأسلوب تقديمها لهم من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تقترح إنشاء خدمة مرجعية رقمية تواكب تطور العصر وتدفع المكتبة لتحسين أدائها وتطوير خدماتها مسايرة بذلك لروح العصر في هذا المجال مما يحقق الاستفادة من تقنية الانترنت لتقديم خدمات معلومات أفضل متغلبة بذلك على الحدود المكانية والزمانية.

1-4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على الخدمة المرجعية الرقمية والتعرف على قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل كما تحاول الدراسة تقديم مقترح لإنشاء خدمة مرجعية رقمية في هذه المكتبة وذلك نتيجة التطور الكبير الذي حدث في مجال تقديم هذه الخدمة في بلدان عربية وأجنبية كما تسعى الدراسة لتقديم تصور لما تحتاجه المكتبة من متطلبات لتقديم هذه الخدمة.

1-5 منهج الدراسة وجمع البيانات

اتبعت الدراسة في الجزء الأول منها المنهج الوصفي واعتمدت على (ما هو منشور من الأدبيات العربية والانكليزية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية) فضلا عن منهج دراسة الحالة لقسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل في الجزء الثاني من الدراسة.

1-6 حدود الدراسة:

الحدود المكانية: قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.
الحدود الزمانية: لم تلتزم الدراسة بأي حدود زمانية للموضوع.
الحدود الموضوعية: موضوع الخدمة المرجعية الرقمية.

1-7 مصطلحات الدراسة

هناك الكثير من المصطلحات المستخدمة في الأدبيات الإنجليزية والتي نستعير عنها بالعربية (وفي هذه الدراسة تحديداً) بمصطلح "الخدمة المرجعية الرقمية". وهذه المصطلحات تشمل ما يأتي:

اسأل مكتبياً: مسمى مترجم لخدمة أخرى Ask-A-Librarian⁽¹⁾ والخدمة المرجعية الافتراضية Virtual Reference Services خدمة المراجع الإلكترونية e- Reference Services خدمات المعلومات عبر الإنترنت Live Reference Services Internet Information Services خدمة المراجع الحية Real Time Services الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي Chat Reference⁽²⁾ المرجع القائمة على الويب Web- based Reference، المراجع على الخط المباشر Online Reference، خدمة المراجع التفاعلية Interactive Reference، المراجع المباشرة Live Reference، المراسلة الفورية Instant Messaging المراسلة النصية Text Messaging، خدمة المراجع 24/7 (24/7 Reference services)، المراجع في بيئة المواد الموجهة لعدة مستفيدين Reference in MOO (Multiuser Object Oriented) التي هي أقرب لغرف الدردشة بين عدة أشخاص بدلاً من الاتصال بين شخص وآخر. وهناك تسميات أخرى تطلق على الخدمة نفسها عند تقديمها خارج نطاق المكتبات، ومن ذلك المساعدة المباشرة Live Assistant

(1) الخدمة المرجعية المتاحة على الانترنت No www.cybrarians.info/journal/ 10/ drs .

(2) الزهري، سعد بن سعيد. الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . - مج 10، ع 2، 2004 .

التفاعل المباشر Live Interactive، ومركز الاتصال على الويب Web Call Center، ودعم العملاء المباشر Live Customer Support. (1) وبعد بيان هذه التسميات والمصطلحات الواردة في العديد من الأدبيات سوف تستخدم الباحثة مصطلح "الخدمة المرجعية الرقمية" Digital Reference Services في هذه الدراسة وهو مستخدم على نطاق واسع في معظم أدبيات الموضوع.

1- 8 الدراسات السابقة

حاولت الباحثة الإطلاع على أدبيات الموضوع وتوصلت إلى عدد من الدراسات التي تتناول الخدمة المرجعية الرقمية، في حين ركز بعضهم الآخر على عملية التخطيط لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات. وقد تبين قلة الدراسات العربية في هذا المجال حيث توصلت الباحثة إلى بعض الدراسات كان أولها:

الدراسة التي قامت بها بامفلح :

والتي تهدف إلى التخطيط لمشروع خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات من خلال تحديد المتطلبات الفنية والإدارية والمالية اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، ومسؤولية إدارتها وأساليب تقديمها وتسويقها وتقييمها، 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 التعاونية من خلالها.

(1) الرايغي، ريم علي محمد . التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. أطروحة (دكتوراه) جامعة الملك عبد العزيز ، 2007 .

وجاءت دراسة الرباعي⁽¹⁾: والتي تناولت فيها الكشف عن الوضع الراهن للخدمة المرجعية الرقمية بالسعودية، وتحديد مقومات تقديمها، واستكشاف آراء المختصين (عمداء شؤون المكتبات واختصاصيي المراجع) حول ضرورة تقديم الخدمة بالمكتبات الجامعية السعودية، 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 وتأبيد عمداء شؤون المكتبات لفكرة مشروع الخدمة المرجعية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية وأوصت الدراسة بضرورة تنمية قدرات العاملين بالمكتبات الجامعية من خلال البرامج التدريبية المكثفة، وأن يتم إدراج مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ضمن أولويات برامج التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

الدراسة التي قام بها شاهين⁽²⁾: تناولت واقع الخدمة المرجعية الإلكترونية في المكتبات العربية قام الباحث بتقييم ثلاث خدمات مرجعية عالمية هي: Question Point من مكتبة الكونجرس و الخدمة المرجعية الإلكترونية التعاونية البريطانية، ومكتبة الإنترنت العامة، وذلك للتعرف على مدى ملائمة تلك الخدمات للاحتياجات العربية، واستقبالها الأسئلة باللغة العربية، وإجابتها على أسئلة حول البيئة العربية، حيث أرسل عدداً من الاستفسارات إلى الخدمات الثلاث، ومن ثم قام بتقييم الإجابات الواردة من حيث صحتها، واكتمالها، وتوثيقها، وزمن الإجابة، وغير ذلك وتبين أن 29 مكتبة عربية تقدم الخدمة، بما يمثل 17% من المكتبات في مجال

(1) الرباعي، ريم علي محمد .مصدر سابق.

(2) شاهين، شريف كامل محمود . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت . - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة، إدارة المعلومات والاتصال، 2005 .

الدراسة التي بلغ عددها 171 مكتبة. كما تبين عدم وجود أي شكل من أشكال التعاون بين المكتبات العربية في تقديم الخدمة.

1-9 اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

إن الدراسة الحالية ستركز على قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل في محاولة لتقديم مقترح لإنشاء خدمة مرجعية رقمية فيه.

2- الخدمة المرجعية الرقمية

2-1 مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية

عرفت جمعية خدمات المراجع والمستفيدين (RUSA)⁽¹⁾ التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الرقمية على أنها "خدمة مرجعية تقدم إلكترونياً، غالباً في الوقت الفعلي نفسه Real Time"، حيث يستخدم المستفيد الحاسوب أو أي تقنية إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور شخصياً للمكان. وفي الغالب يتم استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة، وإن كان من الممكن الاستعانة بغيرها⁽²⁾.

وعرفها Chowdhury أنها "خدمة تفاعلية تمتاز بتوافر الحس الشخصي، إذ إنها تقوم على مداولات أو مناقشات تجري بين المستفيد واختصاصي المراجع عبر الإنترنت للبحث عن إجابات أو حقائق أو مفاهيم. . . الخ، يحتاجها المستفيد"،

(1) RUSA: Reference and User Services Association

انبثقت عن جمعية المكتبات الأمريكية : وهي جمعية بناط بها مسؤولية دعم جميع أنواع المكتبات لإيصال الخدمات المرجعية وخدمات المعلومات إلى جميع المستفيدين بصرف النظر عن السن. والجهة الرئيسة للمهنيين في مجال الخدمات المرجعية الذين يعملون على تشكيل روابط أو صلات اتصالية بين المستفيدين ومصادر المعلومات والخدمات(ريم الرابعي ص 128)

(2) -ALA-RUSA Reference Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services/prepared by the MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee- Reference and User

ورد في فانتن بامفلج ص14. 2004. Services/Association,

وعلى اختصاصي المراجع أن يوفرها، أو على أقل تقدير أن يحيل المستفيد للمصادر التي تحتوي على معلومات وافية عنها. (1)

ويعرف قاموس Odlis الخدمة المرجعية الرقمية بأنها هي "الخدمات المرجعية التي تقدم عبر شبكة الإنترنت إما عن طريق استخدام البريد الإلكتروني أو عن طريق استخدام غرف الحوار المباشر أو عن طريق ملء استمارات الشبكة التفاعلية"، ويقوم على هذه الخدمة اختصاصي المراجع بالمكتبة. (2)

وتعرف الباحثة الخدمة المرجعية الرقمية: أنها آلية يعتمد عليها الأفراد لإرسال أسئلتهم للإجابة عنها من جانب احد العاملين بالمكتبة، مستخدمين بذلك إحدى الوسائل الرقمية(مثل البريد الإلكتروني، والحوار والدرشة، ونماذج استمارات تقدم من خلال شبكة الانترنت.

وفي تعريف آخر ترى الباحثة أنها خدمة مرجعية تقدم بشكل رقمي إما من خلال الحاسوب أو خدمة الانترنت بمساعدة اختصاصي المراجع وليس بالضرورة أن يأتي المستفيد إلى المكتبة بل يمكن أن تقدم من خلال التواصل عبر المواقع المخصصة لتلك الخدمة.

2-2 نشأتها وتطورها

تعتبر الخدمة المرجعية من الخدمات القديمة بالمكتبات ونستطيع إن نتتبع تأريخها مع بداية القرون الوسطى في مكتبات الأديرة والكنائس في أوروبا حيث كانت هناك خدمة فعالة للرد على الاستفسارات وإرشاد المستفيدين، إلا أن التطور الاجتماعي والتوسع الشديد في التعليم بداية القرن التاسع عشر وزيادة عدد المستفيدين بسبب الزيادة السكانية وافتتاح عدد كبير من الجامعات في أوروبا كان

(1) Chowdhury, Gobinda G. Digital Libraries and Reference service : present and future , Journal of Documentation. Vol. 58. No. 3, 2002, Pp. 262. ورد في ريم الرايحي ص 121

(2) Online Dictionary of library and information science 2011/2/1 (تاريخ المراجعة 2002 Available at <http://lu.com/odlis/search.cfm>

لها الدور الكبير في تطور الخدمات المرجعية إلى أن جاء الربع الأول من القرن العشرين حيث تم افتتاح أقسام خاصة داخل المكتبات الجامعية مخصصة لتقديم الخدمة المرجعية وفصلها عن باقي الخدمات الأخرى. ومنذ ذلك الحين أخذت تتضح وظيفة ومهام اختصاصي المراجع وبدأت الخدمة المرجعية تتجه إلى التخصص وأصبحت هناك خدمات مرجعية قانونية وزراعية واقتصادية واختصاصي مراجع للإجابة على الأسئلة المرجعية في كل تخصص. ومع انتشار النظم الآلية في السبعينيات من القرن العشرين اسند إلى أقسام الخدمات المرجعية نشاط البحث في قواعد البيانات وأصبح من المألوف أن يكون لقسم المراجع مسؤول عن الاتصال بشبكة الانترنت وتدريب المستفيدين على استخدامها. كما أصبحت من المهام الرئيسة والمهارات المطلوبة في اختصاصي الخدمة المرجعية هو كيفية البحث في الانترنت واستخدامها في تلقي الأسئلة عبر البريد الإلكتروني والإجابة عليها بنفس الطريقة⁽¹⁾. وفي عام 1984 ظهرت عملياً أول خدمة مرجعية رقمية تقوم على فكرة الوصول المباشر من خلال الوسيط الرقمي تعرف بـ Electronic Access to Reference Services أتاحت هذه الخدمة مكتبة العلوم (EARS) الصحية في جامعة ميرلاند ولكنها اعتمدت على نمط واحد هو البريد الإلكتروني ومنذ ذلك الحين تولت الجمعيات المهنية تطوير هذه الخدمة. وخاصة جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)⁽²⁾ وأخذت هذه الجمعية على عاتقها تطويرها في فترة التسعينيات من القرن الماضي إلى أن جاء عام 2000 وما بعده ليشهد تطورات كبيرة في هذا المجال ففي عام 2006 أرسى الجمعية المعايير المقننة والخطوط الإرشادية للخدمة المرجعية الرقمية³، إلى أن وصلت إلى وقتنا الحاضر

(1) المكتبات وتقنية المعلومات - مفاهيم الخدمة المرجعية تأريخ الاسترجاع 6/14 / 2011

www.Alyaseer.net

(2) ALA : American Library Association

(3) الرابعي، ريم بنت علي. مصدر سابق . ص 93.

الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل . مسمية يونس الخفاف

حيث تشهد الخدمة المرجعية الرقمية تطوراً كبيراً بظهور إمكانات كبيرة بمساعدة تقنيات المعلومات سواء أكانت التي تقدمها جامعات أو مؤسسات أو شركات للقطاع الخاص وأصبحت لديها أنماط وأساليب جديدة سوف تتطرق إليها الباحثة فيما بعد.

2-3 أهداف الخدمة المرجعية الرقمية

للخدمة المرجعية الرقمية أهداف تسعى إلى تحقيقها من ضمن هذه الأهداف ماياتي: -

- أ - تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين، بمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون بالحضور للمكتبة.
- ب- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستفيدين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالانترنت.
- ج - توزيع الأعمال (الأسئلة المرجعية) على المتخصصين في كل الفروع لتحقيق فعالية أكبر للمتخصصين بتحويل الأسئلة المتشابهة إلى نقطة معينة (موظف أو فرع ضماناً لجودة الإجابة من ناحية وتحقيقاً لفاعلية أداء الموظفين من ناحية أخرى).⁽¹⁾

2-4 فوائد تطبيق الخدمة المرجعية الرقمية:

هناك فوائد كثيرة جراء تطبيق نظام الخدمة المرجعية الرقمية سنركز على أهمها:

1- سدّ الفراغ المتزايد

(1) الزهري، سعد بن سعيد. مصدر سابق. ص 12 .

بين المكتبة والمستفيدين: تشعر المكتبات بكل أنواعها بتغيير في استخدام المستفيدين لخدماتها سواء أولئك الذين يحضرون للمكتبة أو حتى الذين يتصلون من مكاتبهم أو بيوتهم بالإنترنت. فقد وجد كثير من المستفيدين ضالتهم في الإنترنت التي تسهم في تقديم بعض المعلومات التي تجيب عن كل أسئلتهم أو بعضها من خلال محركات البحث المتوفرة أو من خلال بعض المواقع التي تقدم أدلة لصفحات في تخصصات مختلفة. ويتمنى كثير من المستفيدين ورواد المكتبات الاستفادة من خبرات المتخصصين في المكتبات ولكنهم حين يتذكرون مشكلة مواقف السيارات ومحدودية ساعات عمل المكتبة واضطرابهم للانتظار أمام طاولة الخدمة المرجعية وحتى الانتظار على الهاتف عندما يحاولون الاتصال بالهاتف (فضلاً عن مشكلات التحقق من هوية المستفيد وأحقيته بالاستفادة من المكتبة). كل هذه المشكلات تجعل المستفيدين يميلون للاستفادة من الإنترنت وما تقدمه من خدمات مرجعية إذ أنها تحقق هدفاً واحداً مهما عجزت المكتبات عن تحقيقه إلى الآن وهو السهولة المتناهية للمستفيد بحيث يدخل على الإنترنت من بيته أو مكتبه متى يريد ويبحث عما يريد.

2- الفائدة الثانية أن معظم المستخدمين لهذه الخدمة لديهم حواسيب خاصة لكن الاتصال من بيوتهم قد يكون بطيئاً لهذا يفضل استخدام خدمة الإنترنت المتوفرة في المكتبات في بعض الأحيان لكن المشكلة تكمن فيما يبحث عنه هؤلاء المستفيدون: هل هو لخدمة البحث العلمي أم للخدمات الشخصية. منذ العام 2000 قامت المكتبات بتجربة العديد من البرامج لتقديم مثل هذه الخدمة. وادرك العاملون في المكتبات (الأمريكية والبريطانية على وجه الخصوص) أن عدم استقباليهم للأسئلة المرجعية لا يعني استغناء المستفيدين أو عدم حاجتهم للإجابة على استفساراتهم وأن المستفيدين متى أعطوا الخيار سيعملون على محاولة الاستفادة من خدمة مرجعية

رقمية تتناسب والممارسات التي أصبح الفرد يعيشها اليوم بعد ظهور الإنترنت وتطورها المتسارع ودخولها في كافة ميادين الحياة⁽¹⁾.

2-5 الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع ظهورها

هناك العديد من الآراء الواردة وراء تلك الدوافع في أدبيات الموضوع فهناك من يذهب إلى أنها تتلخص فيما يأتي:

- 1- قلة المترددين على قسم المراجع في المكتبات في البيئة المادية، مقابل ارتفاع نسبة المستخدمين لمواقع المكتبات على الإنترنت.
 - 2- التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات.
 - 3- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد.
- أما جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين RUSA فقد بررت التزايد المستمر للاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية بالمبررات الآتية:
- 1- ثورة الاتصالات والتطورات المتلاحقة بها.
 - 2- النمو المتزايد لشبكة الإنترنت.
 - 3- عدم اقتصار تقديم الخدمة المرجعية الرقمية على المكتبات فقط، إنما امتدت لشركات ذات طابع تجاري تتيح هذه الخدمة من خلال مواقعها على الإنترنت مثل As Jevs و web help.
 - 4- انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية فضلا عن وجود خدمات تشترط رسوماً مالية معينة.⁽²⁾
- ويمكن أن تضيف الباحثة دوافع أخرى والتي ساهمت في ظهور الخدمة منها:
- 1- الزيادة الكبيرة في خدمات الانترنت وما يشهده العالم من تطور كبير وسريع لهذه التقنية.

(1) المصدر السابق نفسه . ص 12 .

(2) الرايغي ، ريم بنت علي. مصدر سابق. ص 103.

- 2- التنوع الواسع في أشكال المراجع الرقمية مثل القواميس والموسوعات والأدلة الرقمية مما دفع المكتبات إلى إنشاء خدمة مرجعية رقمية.
- 3- تطور العمل المهني حيث انتقلت المهنة من أمين مراجع تقليدي إلى اختصاصي معلومات قادر على التعامل الإلكتروني وأصبحت هناك مسميات جديدة منها اختصاصي المراجع الرقمية.
- وأخيراً الحاجة الملحة للمكتبات للتواصل مع المستفيدين وتقديم خدمات معلومات متطورة دفعت المكتبات إلى إنشاء خدمات مرجعية رقمية.

2-6 عناصر تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

- تحتاج هذه الخدمة لكي تقدم بشكل فعال وشامل وسريع إلى عناصر مهمة منها:
- أولاً: مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها (ورقية أو إلكترونية) أما على شكل قواعد معلومات أو على CD مع التحديث المستمر.
- ثانياً: أمناء مراجع مؤهلين (اختصاصيين بالمعلومات المرجعية) أو متخصصين ولديهم خبرات كافية ورغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم⁽¹⁾.
- ثالثاً: أجهزة اتصالات وحواسيب متطورة وخطوط إنترنت فعالة.

2-7 أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

(1) www.edc.gov.sa/lrc/forum/forum_id=TranZ by Almuhajir. v Bulletin . v3 .8.4, 2011.

منتدى اليسير www.Alyaseer.net – المرجع الرقمي والشبكات التعاونية للخدمة المرجعية
تأريخ الاسترجاع 2011 /6/14

الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة
المركزية لجامعة الموصل . مسمية بونس الخفاف

أتاحت التقنية الحديثة وخصوصاً شبكة الإنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية للمستخدمين، وتلك الأساليب منها ما هو تفاعلي ومباشر بين المستخدم واختصاصي المراجع ومنها غير ذلك، ويمكن أن نجل تلك الأساليب بما يأتي:

أولاً - خدمة مرجعية غير تزامنية (لاتزامنية).

ثانياً - خدمة مرجعية تزامنية.

1- الخدمة المرجعية غير التزامنية (لاتزامنية) وتشمل:

أ: الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني:

حيث يرسل المستخدم رسالة إلى المكتبة تتضمن استفساراً مرجعياً ويقدم المعلومات التي يشعر بأنها ضرورية وقد ترد الإجابة على استفسار المستخدم من قبل المكتبة عبر البريد الإلكتروني، وتأخذ هذه الخدمة شكلين هما:

1- رسالة بريد إلكتروني عادي Basic E mail:

وتقدم الخدمة عبر تخصيص عنوان بريد إلكتروني على موقع المكتبة على الشبكة وإذا أراد المستخدم إرسال استفسار للمكتبة فإن بإمكانه الضغط على الرابط Link والذي بدوره يفتح برنامج البريد الإلكتروني للمستخدم مثل Outlook أو Endora ويقوم المستخدم بكتابة استفساره وإرساله للمكتبة.

2- تعبئة استمارة أو نموذج للبريد الإلكتروني Web form:

حيث يقوم المستخدم بتعبئة استمارة على موقع المكتبة وكتابة مجموعة من المعلومات الشخصية، وصياغة استفساره وهذه الاستمارة تمكن المستخدم من التفكير العميق، وتمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه وتقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم استفساره.

ب: استخدام النظام الخبير وتقنية الذكاء الصناعي : Expert system :

وهو نوع متقدم من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية حيث يقوم النظام بتلقي الاستفسار وتحويله إلى اختصاصي المراجع المناسب حتى يجيب عليه، ثم يعاود النظام أرشفته والاحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية Knowledge Base الخاصة به لما في ذلك من توفير الوقت وتخفيف العبء على اختصاصي المراجع وعادة ما يكون النظام الخبير خاص بمكتبة معينة.

ج: قوائم الأسئلة المتكررة FAQs :

وهي عبارة عن قوائم تشتمل على الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر، والتي سبق وأجابت عليها الخدمة، فيتم حفظ تلك الأسئلة وإجاباتها على هيئة قوائم، لتوفير الوقت والجهد وتجنب تكرار البحث عن الإجابة على الاستفسار نفسه⁽¹⁾.

ثانياً- الخدمة المرجعية التزامنية :

وهي الخدمة التي تتطلب تواجد المستفيد واختصاصي المراجع معاً في الزمن نفسه على الإنترنت. ويمكن للمكتبات تقديم خدمة مرجعية رقمية تزامنية من خلال ما يأتي:

1- الخدمة المرجعية الرقمية عبر التخابر المباشر : Chat Technology

(1) بدوية محمد البسيوني ، سوسن طه ضليمي . الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها في "مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية" ، مج15 ، ع2، 2001. ص 123-125.

منذ عام 2000 حدث سبق في اهتمام المكتبات بتبني تقنيات الدردشة والحوار مما يسمح للمستخدم واختصاصي المكتبات بتبادل رسائل فورية قصيرة، وتتيح هذه البرامج للمكتبيين إنشاء بيئة تحاوريه، حيث يتم التفاعل بين المستخدم ومقدمي الخدمة في الزمن الحقيقي من خلال نصوص مكتوبة، كما تتيح بعض برامج الحوار تقديم قاعة مراجع افتراضية تخول المستخدم دخول قاعة افتراضية يطلع فيها على رسائل المستخدمين الآخرين، إلا أن هناك بعض المستخدمين لا يرغبون في تقديم طلباتهم للمعلومات بشكل علني، لذا تتيح لهم التقنية القدرة على إنشاء غرفة دردشة خاصة للتراسل بين فرد وآخر، أو بين المستخدم والاختصاصيين. وتستخدم معظم المكتبات برامج دردشة لم يتم تصميمها لسوق المكتبات على وجه الخصوص مثل MSN⁽¹⁾ التي يمكن استخدامها لهذا الغرض.

وتتم الخدمة المرجعية الرقمية ببرمجيات الدردشة والحوار باستخدام التقنيات الآتية:

- برامج التراسل الفوري: Instant Messaging Software

تتطلب هذه التقنية قيام كل من المستخدم والمكتبي بتحميل البرنامج على الحاسوب الخاص بكل منهما، ومعظم برامج التراسل الفوري مجانية، ويمكن تحميلها بسهولة من الشبكة وتتمثل الفوائد الرئيسية للحوار بهذه الطريقة في أن الكثير من المستخدمين مطلعون على هذه البرامج وهناك ألفه تربطهم بها، وهذه التقنية تعمل بسرعة، ولكن يؤخذ عليها ضرورة توافر ذات البرنامج لدى طرفي الاتصال.

- قاعات الحوار على الإنترنت Web based chat rooms:

وتتيح هذه التقنية فرص الاتصال المباشر، من خلال قاعات لتبادل الرسائل بين المكتبي والمستخدم، بصورة تتوافر فيها الخصوصية، ومن أمثلة هذه البرمجيات ما

MSN: Microsoft Network (1)

يأتي: Chat Space وهي وسيلة اتصال في الزمن الحقيقي Conference Room وهو برنامج دردشة وحوار مجاني. (1)

وتتوافر بعض المنتجات التجارية متعددة الأغراض التي يمكن للمكتبات أن تستعين بها لتقديم تلك الخدمات، ويطلق عليها **CRM: Customer Relationship Management**، وقد تم تطويرها لغرض تقديم المساعدة المباشرة للمستخدمين. ويتميز هذا الأسلوب بالآتي:

أ- إرسال صفحات الويب من اختصاصي المراجع إلى المستخدم مباشرة، بدلاً من قيامه بكتابة العناوين URL (2) أو يطلق عليه دفع الصفحات Page Pushing.

ب- التصفح المشترك Co-Browsing، حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الانترنت التي يقوم بها اختصاصيو المراجع على برنامج المتصفح الخاص بالمستخدم في الوقت نفسه، الأمر الذي يتيح للمستخدم إمكانية متابعة ما يقوم به المكتبي، وكذلك عرضه كيفية استخدام المصادر الإلكترونية (3). وهناك بعض التقنيات التي تتيح للمكتبي أن يمسك بزمام جهاز المستخدم يرشده إلى كيفية تصفح موقع معين أو قاعدة معينة بعد أن يعطي المستخدم الصلاحيات اللازمة للمكتبي ويقوم المكتبي بدور إرشادي غاية بالأهمية في تنفيذ ما يصعب على المستخدم استخدامه وهنا تهين هذه التقنية للمستخدم والمكتبي أن يتصفح أي موقع وكأنهما حقا على طاولة واحدة يتحادثان إلكترونياً ليس كتابة فقط وإنما صوتاً وصورة. (4)

(1) <http://knoll.google.com> تطبيقات شبكة الويب 2 في تقديم خدمات متطورة في مجال المكتبات

(2) [URL: Uniform Record Location](#)

(3) بامفلح، فائن. مصدر سابق. ص 13-14.

(4) الزهري، سعد بن سعيد. مصدر سابق. ص 12.

ج- الإتصال الصوتي: ويتطلب استخدام الحاسوب مجهز بمكبر للصوت، وميكروفون من قبل كل من اختصاصي المراجع والمستفيد ولا بد أن تكون برامج تطبيقات المراجع الرقمية المستخدمة تدعم هذه الخاصية. (1)

ويمكن أن نذكر بعض الفوارق بين كلا الشكليين (التزامني وغير التزامني):

1- الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني العادي والخدمة المرجعية الرقمية عبر نموذج ويب (المزايا والعيوب)
المزايا (عبر البريد الإلكتروني)

أ- يزود المستفيد بعنوان بريد إلكتروني لإرسال استفساره حيث يكتب المستفيد ما يريده.

ب- يمكن إرسال الاستفسار بدون زيارة موقع المكتبة.

ج- يحتوي على مجموعة من الحقول تتضمن أسئلة محددة والتي على المستفيد الإجابة عليها قبل إرسال استفساره.

د- يتم إرسال الاستفسار من خلال صفحة المكتبة ومن ثم فإن المستفيد يكون قد زار موقع المكتبة واطلع عليه.

عيوب (الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني)

أ - الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني هي غير التزامنية وقد تستغرق بعض الوقت بالنسبة للمستفيدين الذين يرغبون بالحصول على إجابة فورية. قد ينتظر المستفيد الرد من المكتبي برسالة أو قد يكون المكتبي غير موجود وهنا يكون التفاعل غير كاملاً بين المستفيد والمكتبي إذ يتطلب من المستفيد إرسال رسالة أخرى يستوضح من المكتبي عن الطلب. (2)

(1) ورد في ربحي عليان .مصدر سابق. ص 210
James, Joseph. Live Reference. – School Library Journal: No 48,

(2) بدوية محمد البسيوني ، سوسن طه ضليمي .مصدر سابق. ص 123.

2- مزايا التخابط المباشر في الخدمة المرجعية وعيوب التخابط المباشر في الخدمة المرجعية

المزايا للتخابط المباشر

- أ- الشعور نوعاً ما بتفاعل مرجعي حي.
- ب- تحد من مشاكل عدم سماع ما يقال بوضوح.
- ج- يستطيع المستفيد أن يحفظ نص الحوار للعودة إليه لاحقاً.
- د- تساعد فئة المستفيدين الذين لديهم ضعف في القدرة على السمع والنطق.
- إما عيوب التخابط المباشر فتتلخص بما يأتي:
- أ- عدم إمكانية إجراء المقابلة المرجعية التقليدية بسبب ضعف إمكانية كتابة كل شيء.

ب- عدم توفر إمكانية التخابط غير الكلامي (تعبير الوجه والحركات) Body Language.

- ج- أخطاء كتابية من جانب المستفيد.
- د- إذا خرج المستفيد من الحوار بشكل مفاجئ فإن المكتبي لا يستطيع معرفة ذلك مباشرة وخاصة إذا كان يبحث عن معلومة في كتاب أو في حاسوب آخر لصالح المستفيد.

هـ- عدم شعور بعض المكتبيين بالارتياح لتقديم الخدمة بهذا الشكل⁽¹⁾.
لكن مع هذا هناك عدداً من الدراسات التي أكدت تفوق الإفادة من خدمات المكتبة عن بعد وإنها تجعل بعض خدمات المكتبات على الأقل في متناول

(1) منتدى اليسير المرجع الرقمي والشبكات التعاونية للخدمة المرجعية The Digital Reference & Collaborative Reference Networks تأريخ الاسترجاع

المستفيدين طوال أربع وعشرين ساعة في اليوم وبالرغم من أن تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين عن بعد للذين يتصلون بالمكتبة عن طريق البريد الالكتروني يشكل تحدياً من نوع خاص نظراً لأنه لا يتيح فرصة إجراء المقابلة المرجعية المباشرة فإن تقنية الاتصال بالانترنت وفرت حلاً بديلاً إذ تسمح بالمقابلة والحوار والنقاش التزامني بل بالبحث والتصفح المشترك.⁽¹⁾ بعد أن تطرقت الباحثة إلى مفهوم الخدمة المرجعية ودوافع ظهورها وأساليب تقديمها ستقوم بإعطاء صورة عن قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.

3- قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل

(الماضي، الحاضر، المستقبل)

3-1 (الماضي)

تأسست المكتبة المركزية لجامعة الموصل عام 1967 بتأسيس الجامعة ومع الانطلاقة الأولى لتأسيسها وضعت إدارة المكتبة أمامها خدمة المستفيدين، حيث تأسس قسم المراجع مع تأسيس المكتبة المركزية، وتوالى على إدارته العديد من الموظفين كان من بينهم موظفون أجانب⁽²⁾ كان ذلك في نهاية السبعينيات من القرن الماضي والعديد من الموظفين في المكتبة⁽³⁾، قدمت في قسم المراجع خدمات مرجعية عبارة عن أسئلة واستفسارات من قبل المستفيدين في الجامعة عن المراجع الموجودة داخل المكتبة فقط إما من خلال تقديم مصدر المعلومات إلى المستفيد أو

(1) ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات : Information services عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص 189.

(2) كان القسم يدار من قبل موظفة أميركية في السبعينيات من القرن الماضي إذ أنها كانت تدير القسم وتجب على أسئلة المستفيدين خاصة باللغة الانكليزية

(3) من بين الموظفين (هيفاء الخطيب) خريجة قسم الجغرافية. وسهى فرقد الجميل خريجة قسم التاريخ/ مقابلة مع مسؤولة قسم السمعية والبصرية بتاريخ 2011/10/1

الإجابة على الأسئلة الموجهة للقسم، وبعد الاستفسار عن طبيعة الخدمة المقدمة في القسم تبين أنها كانت تقدم إما بالمجئ مباشرة إلى قسم المراجع أو عن طريق الهاتف الموجود في المكتبة وقد استمرت هذه الخدمة مع التغيير المستمر في الموظفين العاملين في القسم وجميعهم من غير المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. أما المجموعة المرجعية فكانت في السابق غاية في التنظيم والترتيب إذ كانت القاعة مقسمة إلى قسمين (عربي وانكليزي) وتم اختيارها وفق حاجة الجامعة لهذه المراجع مع الاستمرار بالافتاء وشراء كل ما هو جديد من مراجع عربية وأجنبية تراوح عددها حوالي 10000 (عشرة آلاف مصدر عربي، وانكليزي) لغاية عام 1992 عندما توقف استيراد المطبوعات ومصادر المعلومات ومنها المصادر المرجعية إلى المكتبة وفق قانون عدم السماح بتحويل أموال خارج القطر ومنذ ذلك الحين بدأت المجموعة في التناقص لغاية 2003 وما بعدها كانت هناك مبالغ متفرقة لشراء المطبوعات من مراجع وغيرها ولكنها لا تفي بالغرض خاصة إن قسم المراجع يحتاج إلى تحديث مستمر.

3-2 (الحاضر)

سوف تقوم الباحثة بإعطاء صورة لقسم المراجع حالياً من حيث الخدمات، المجموعة، الموظفون.

أولاً: الخدمات المقدمة في قسم المراجع

الخدمة المقدمة حالياً في قسم المراجع لا تزيد عن كونها خدمة بسيطة مقارنة مع ما تشهده الخدمة المرجعية من تطورات هائلة في مكتبات أخرى عالمية أو حتى عربية حيث يقوم القسم حالياً بالافتاء بتقديم المرجع إلى المستفيد الذي يأتي إلى المكتبة مباشرة من خلال إعطاء رقم التصنيف أو السؤال عن مرجع معين إلى

الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل . م.سمية يونس الخفاف

الموظف الموجود في القسم حيث يقوم الموظف بجلب مصدر المعلومات للمستفيد وفي أحسن الأحوال الإجابة على سؤاله بأرشاده فقط إلى مصدر المعلومات الموجود داخل القسم.

ثانياً: الإعارة

تتم الإعارة في قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل داخلية فقط ماعدا عطلة في نهاية الأسبوع يكون مخصصاً للإعارة الخارجية وعادة تكون الإعارة لمدة يوم واحد فقط ثم يعاد المرجع في اليوم التالي (وذلك بجلب ورقة من إدارة المكتبة للسماح لهم بالاستعارة) أو عن طريق الاستساح ويعاد المرجع إلى القسم مباشرة، ويسمح لطلبة الدراسات العليا والاساتذة فقط بالدخول إلى الرفوف أما بقية فئات المستفيدين الموجودين في الجامعة فيكون الرف مغلق. وبعد اطلاع الباحثة على إحصائيات الإعارة تبين إن هناك استعارات داخلية تتراوح بين 1000-1500 استعارة داخلية وعادة ما تكون نصف شهرية. وهنا يجب علينا التوقف والتفكير لما لهذا القسم من أهمية في المكتبة إذ إن حجم الاستعارات كبير علما ان المجموعة قديمة فكيف إذا تم تحديث المجموعة وانتقلت الخدمة من تقليدية إلى خدمة مرجعية رقمية في المكتبة فان ذلك سيمنح المكتبة دعماً كبيراً ونجاحاً أكبر في تقديم خدماتها للمستفيدين في الجامعة.

ثالثاً: مجموعة قسم المراجع

يحتوي قسم المراجع على مجموعة من مصادر المعلومات المرجعية تشتمل على مصادر معلومات مرجعية عربية ومصادر معلومات مرجعية أجنبية. يبلغ عددها في الوقت الحاضر 6000 مرجع منها 2500 مرجع عربي و 3500 مرجع

أجنبي⁽¹⁾. حيث تعرضت المجموعة في عام 2003 إلى السرقة وتبعثرت العديد من المصادر المرجعية وتعاني المجموعة في الوقت الحاضر من تقادم معلوماتها فضلاً عن أن المصادر المرجعية تحتاج إلى تحديث مستمر خاصة الأدلة والموسوعات. . . . الخ، نظراً للتطور السريع في مجال النشر وخاصة للمصادر المرجعية التي تحولت من مصادر مرجعية تقليدية إلى مصادر مرجعية رقمية.

رابعاً: الموظفون

يعمل في قسم المراجع حالياً سبعة موظفين والجدول (1) يبين ذلك

التسلسل	العدد	الشهادة الحاصل عليها	التخصص
1	2	ماجستير	كلية القانون / قسم التاريخ
2	2	بكالوريوس	كلية الآداب / قسم التاريخ كلية التربية / علوم القرآن
3	1	إعدادية	
4	2	متوسطة	
المجموع	7		

الجدول (1) الموظفون في قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل يعمل في قسم المراجع حالياً سبعة موظفين يحمل اثنان منهم شهادة ماجستير في تخصص القانون والتاريخ يحملان ألقاباً علمية والاثنان يحملان الآخرا يحملون شهادة البكالوريوس في التاريخ وعلوم القرآن واثنان شهادة المتوسطة وواحد شهادة الإعدادية كما مبين في الجدول أعلاه، علماً ان جميع العاملين في القسم من غير

(1) أخذت المعلومات من فهرس الرف الموجود في قسم الفهرسة والتصنيف لعدم معرفة القسم عن عدد المراجع الموجودة لديهم. (وبشكل تقريبي) لا يوجد في القسم أي قوائم بعدد الكتب ولا حتى قوائم للجرد

المتخصصين في علم المعلومات والمكتبات ولم يسبق لهم الدخول في اي دورة تدريبية في مجال الخدمات المرجعية.

3-3 المستقبل

إن استشعار المستقبل أمر صعب للغاية لكن الباحثة حاولت الاستنباط مسترشدة ببعض الدراسات التي قام بها عدد من الباحثين في مجال التخطيط لخدمة مرجعية رقمية في إعطاء صورة مفصلة للمتطلبات الأساسية لإنشاء هذه الخدمة، ونظرا لما استعرضته الباحثة من إعطاء صورة لقسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الموصل عن الماضي والحاضر فإنها ستحاول في هذه الدراسة إعطاء صورة مستقبلية لهذا القسم من خلال تقديم مقترح لإنشاء خدمة مرجعية رقمية فيه مع ملاحظة أن لكل مكتبة خصوصية من حيث الإمكانيات والظروف المحيطة بها. ولكي تنهض المكتبة المركزية بواقع العمل بقسم المراجع كل ذلك يحتم عليها تقديم خدمة مرجعية رقمية تساعد المستفيدين في الجامعة بالحصول على المعلومات دون ألمجئ إلى المكتبة وبوسائل رقمية للعمل المرجعي باستخدام الانترنت مسايرة بذلك التطورات الحاصلة في هذا المجال وما يشهده العالم من تطورات وإمكانيات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات واستغلال ذلك في المكتبة لما له من مردود ايجابي ينعكس على تقديم خدمات معلومات متطورة فيها.

مقترح الباحثة لتقديم خدمة مرجعية رقمية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل
قبل الدخول في ذكر المتطلبات اللازمة لتقديم خدمة مرجعية رقمية سوف تقوم الباحثة باستعراض ماقامت به بعض الدراسات العربية في هذا المجال فقد ذكرت ريم الرابعي ان متطلبات إنشاء خدمة مرجعية رقمية تعاونية هي:

1- مقومات بشرية

2- مقومات مادية

3- مقومات تنظيمية

وذكرت فاتن بامفلح أن المتطلبات اللازمة لإنشاء خدمة مرجعية رقمية تعاونية ما يأتي:

1- متطلبات إدارية

2- متطلبات فنية

لكن الباحثة ترى إن ما ينطبق على مكتبة ليس بالضرورة ينطبق على مكتبة أخرى كما ذكرت سابقاً وإن لكل مكتبة خصوصية وظروفاً تتحكم بتقديم الخدمات فيها ولهذا سوف تقوم الباحثة باقتراح إنشاء خدمة مرجعية رقمية حسب إمكانيات منطقية ومعقولة للسير بالمكتبة المركزية لجامعة الموصل في تقديم ما هو أفضل للمستفيدين والنهوض بالخدمات المقدمة فيها مبنية بذلك أهم المتطلبات التي تحتاجها المكتبة لإنشاء خدمة مرجعية رقمية وسوف تقوم الباحثة بتقسيمها حسب أهميتها مبتدئة بما يأتي:

أولاً: مصادر المعلومات المرجعية

تحديث المجموعة المرجعية الموجودة في قسم المراجع من خلال اقتناء مجموعة مرجعية حديثة وغنية من المصادر المرجعية مثل الموسوعات والقواميس والأدلة والكشافات والبيبليوغرافيات. . . الخ فضلاً عن اقتناء مجموعة من المصادر المرجعية الرقمية على شكل CD-ROM كون المراجع الرقمية تتميز بسهولة الحصول على المعلومات منها ومرونة البحث فيها ولا ننسى اشتراك المكتبة بقواعد المعلومات العالمية. ان اشتراك المكتبة في قواعد المعلومات العالمية المتخصصة في الخدمات المرجعية تمنح اختصاصي المعلومات المرجعية إمكانية البحث

والحصول على الإجابة المناسبة سواء أكانت بالعربية أم بالأجنبية مثل
Dialog⁽¹⁾ أو OCLC⁽²⁾ و RLIN⁽³⁾.

ثانياً: كادر متخصص

ضرورة توفير كادر متخصص في مجال المكتبات والمعلومات يحمل مؤهلات علمية عليا (اختصاصي خدمات مرجعية) ومدرب تدريباً جيداً في إحدى الدول التي تقدم هذا النوع من الخدمات المرجعية الرقمية ولديه مهارات مثل الإلمام بقواعد البيانات الحديثة وكيفية التعامل معها واستخراج المعلومات المناسبة منها عن طريق المعرفة بمصادر المعلومات المرجعية المقروءة آلياً والخبرة بصياغة استراتيجيات البحث فيها فضلاً عن المهارات اللغوية التي تساعده في تقديم الخدمة مع متخصص موضوعي (إنسانية، اجتماعية، علوم وتكنولوجيا) للمساعدة في إبداء بعض الاستشارات الموضوعية إذا تطلب الأمر، ويفضل أن يكون مع اختصاصي المعلومات المرجعية متخصص في البرمجيات (مبرمج) للمساعدة في العمل وتجاوز المشكلات التقنية التي تحدث، وتقتصر الباحثة ان يكون في قسم المراجع مدير يقوم بأدراجه ويقوم بتوزيع المسؤوليات على الموظفين حسب قدراتهم وكفاءاتهم ومهاراتهم في العمل ويفضل أن يخصص بعض الموظفين ليقوموا بالأعمال الروتينية في القسم كالتنظيم على الرفوف ومراقبة القاعة ويعتمد اختيار عدد الموظفين على حجم المكتبة وما يتوفر من كادر في المكتبة وحجم المستفيدين من الخدمة (بما يتناسب مع عدد الكليات والأقسام العلمية في جامعة الموصل) وعدد ساعات العمل في المكتبة فضلاً عن طبيعة وإمكانيات الخدمة التي سوف تقدم وهذا بالطبع يعتمد

(1) Dialog :Agency On-Line Information System

(2) OCLC :Ohio Computer Library Center

(3) RLIN : Research Libraries Information Network

على عدة أمور تقررها المكتبة بعد اتخاذها القرار بتبني هذه الخدمة. والجدير بالذكر أن تقديم هذه الخدمة لا يتعارض مع الخدمة التقليدية المقدمة في القسم حالياً وإن تكون هذه الخدمة متلازمة معها وتسمى الطريقة المزدوجة إذ تقدم الخدمة التقليدية والخدمة الرقمية في آن واحد.

ثالثاً: المستفيدون من الخدمة

يعتبر المستفيد هو العنصر الأهم في تقديم الخدمات في المكتبة لأنه هو من سيوجه الأسئلة وهو من سيتلقاها وهو من يحكم عليها في النهاية على الخدمة بالنجاح أو الفشل إذ تقترح الباحثة إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالمستفيدين تدون فيها أعدادهم وتخصصاتهم العلمية ومعلومات تقررها المكتبة طالب دراسات عليا، عضو هيئة تدريس، موظف. . . الخ (علماً أننا نعيش في ظروف غير اعتيادية) فمن المفضل إنشاء هذه القاعدة وتدوين التخصصات العلمية مع بعض المعلومات الشخصية مثل عنوان البريد الإلكتروني ورقم هوية الانتساب للجامعة مع ذكر التخصص. . . الخ على أن تكون محاطة بالسرية التامة ويبلغ المستفيد إن هذه المعلومات سوف تستخدم فقط لتقديم هذه الخدمة، فضلاً عن إنشاء قاعدة معلومات بالأسئلة التي ستوجه إلى قسم المراجع وتسمى قوائم بالأسئلة المكررة (FAQ⁽¹⁾) لاستخدامها في المستقبل كنوع وأسلوب لتقديم خدمة مرجعية رقمية.

رابعاً: الأجهزة وتقنيات المعلومات

FAQ: Frequently Asked Questions (1)

- من متطلبات إنشاء خدمة مرجعية رقمية هو توفير الأجهزة والتقنيات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وتقسم الباحثة هذه المتطلبات بما يأتي: -
- (1): إدخال أجهزة الحاسوب إلى قسم المراجع على أن تكون هذه الحواسيب متطورة وقادرة على التعامل مع مواقع الانترنت والبرمجيات.
- (2): توفير خطوط انترنت سريعة وتعمل بشكل مستمر ودون انقطاع مع إنشاء موقع متخصص لهذه الخدمة إما من خلال موقع المكتبة المركزية على الانترنت أو إنشاء موقع مستقل لقسم المراجع يقدم هذه الخدمة مباشرة.
- (3): البرمجيات: واجهة الخدمة:

تقترح الباحثة توفير برمجيات خاصة لتقديم هذه الخدمة في قسم المراجع وهذا يعتمد على إمكانيات المكتبة وطبيعة الخدمة التي سوف تقدمها المكتبة للمستفيدين وهل ستقدم الخدمة للمنتسبين في الجامعة فقط أم من خلال موقع مفتوح للاستخدام العام من داخل الجامعة وخارجها. لكن الباحثة ترى أن تقديم خدمة مرجعية مخصصة لمنتسبي الحرم الجامعي فقط تكون منطقية في البداية ثم إذا أثبتت نجاحها تقوم المكتبة بإطلاقها خارج الجامعة. أما بالنسبة إلى تصميم النظام فيكون من خلال مشاركة أقسام علوم الحاسوب وهندسة البرمجيات ومركز الحاسوب التابع لجامعة الموصل لتصميم نظام بسيط وإذا توفرت الإمكانيات المادية فإن الباحثة تفضل اللجوء إلى النظم الجاهزة لهذا الغرض وهناك العديد من النظم الخاصة بهذا الموضوع.

- (4): جهاز استنساخ: لتقديم صفحات مستنسخة من المراجع فضلا عن جهاز الماسح الضوئي Scanner لتقديم صفحات من المراجع على شكل صورة الكترونية وإرسالها إلى المستفيد بشكل رقمي على البريد الالكتروني.

خامساً: الميزانية

إن إنشاء أية خدمة من خدمات المعلومات سواء أكانت تقليدية أم رقمية يحتاج إلى توفير ميزانية وأموال تخصص لهذا الغرض حيث أن أهم متطلب لإنشاء خدمة مرجعية رقمية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل هو توفير ميزانية تكفي لتغطية نفقات إنشاء هذه الخدمة وهذا يأتي من خلال دعم رئاسة الجامعة وبالتعاون مع إدارة المكتبة للنهوض بالمكتبة المركزية في الجامعة مع مايتماشى من تطورات في مجال خدمات المعلومات في الدول الأخرى. وجدير بالذكر إن هذه الخدمة المقترح تقديمها لا تتم إلا من خلال التعاون المشترك بين العاملين في قسم المراجع وبين إدارة المكتبة المركزية لجامعة الموصل فضلاً عن تعاون رئاسة جامعة الموصل مع المكتبة المركزية من خلال توفير الإمكانيات المادية (الميزانية) للقيام بالعمل من أجهزة ومعدات وكافة التسهيلات الأخرى من أجل النهوض بها وإخراجها من حالة الركود والتمسك بالخدمات التقليدية التي عانت منها لسنوات عديدة ونقلها إلى مكتبة متطورة تضاهي نظيراتها في الدول العربية أو حتى العالمية.

سادساً: نوع الخدمة (أسلوب تقديمها)

تقترح الباحثة تقديم خدمة مرجعية رقمية عن طريق البريد الإلكتروني للمستفيد من خلال تنشيط الرابط الخاص به عبر تخصيص عنوان بريد إلكتروني على موقع المكتبة ومن خلال استمارات معينة تعد لهذا الغرض وإذا أراد المستفيد إرسال سؤال فإن بإمكانه الضغط على الرابط والذي بدوره يفتح برنامج البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد حيث يقوم المستفيد بكتابة سؤاله أو استفساره وإرساله للمكتبة ثم يتلقى الإجابة على البريد الإلكتروني الخاص به وتسمى هذه الخدمة بالخدمة المرجعية اللاتزامنية، وليس بالضرورة تقديم الخدمة 24 ساعة وإنما تكتفي المكتبة بتقديم هذه الخدمة في ساعات الدوام الرسمي للمكتبة مع مراعاة أن تكون الخدمة مجانية وبدون أي رسوم مالية.

سابعاً: الإعلام عن الخدمة

إن من أهم متطلبات إنشاء خدمة مرجعية رقمية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل هو الإعلان عنها وتقتصر الباحثة ان يكون الإعلان عن طريق النشرات التي تصدرها المكتبة (رسالة المكتبة) والتي يتم إرسالها إلى الكليات والأقسام العلمية في الجامعة تبين طبيعة الخدمة وبيان مزاياها للمستخدمين أو عن طريق موقع المكتبة على الانترنت يذكر فيه الخدمات الجديدة التي سوف تقدم مع طلب المكتبة بإبداء التعاون معها لإنجاح هذه الخدمة. أو عن طريق رسائل بريدية إلى المستخدمين في كليات وأقسام الجامعة، أو من خلال المجالات العلمية التي تصدرها الكليات بالجامعة أو حتى المحاضرات والمؤتمرات التي تعقد في الجامعة.

ثامناً: عملية التقويم

عندما تتبنى المكتبة تقديم خدمة مرجعية رقمية تقترح الباحثة أن يكون هناك تغذية راجعة لهذه الخدمة من خلال اخذ آراء وردود أفعال المستخدمين لهذه الخدمة من خلال استمارات خاصة تكون مرافقة للخدمة أو عن طريق أسئلة مباشرة تطرح على المستخدمين تكون مرافقة للإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية مرسله بالبريد الالكتروني للمستخدم. إن عملية التغذية الراجعة ضرورية جداً لتقويم الخدمة وجعلها في مسارها الصحيح ولتقديم خدمة مرجعية أكفأ وتفاذي الأخطاء التي يمكن حصولها تلبية لرغبة المستخدمين وحاجاتهم.

وبعد استعراض أهم المتطلبات لإنشاء خدمة مرجعية رقمية سوف تقوم الباحثة برسم مخطط يبين خطوات ومراحل الخدمة المرجعية الرقمية.¹

(1) انظر الملحق (1)

***Digital Reference service: Its concept, styles, with a
Proposal of its establishment at University of
Mousl Central Library
Lec.Sumaya.y.al-Khafaf***

Abstract

The study aims at defining the digital reference, its concept, purpose, motives, as well as studying the reference department at University of Mousl Central Library, its past present and then presenting a proposal to initiate a digital reference service at this library with the requirements needed to activate that. The study arrived at the following results

- 1-The reference collection of University of Mosul central Library is in an urgent need for updating so as to offer better information service.
- 2-The absence of specialized staff (Reference Librarians) holding a degree information and librarianship at the library reference department has a negative effect on service offered
- 3-Initiating a digital reference service at the library will help in offering information service which copes with the new developments in this specialization to satisfy the user's needs

الخدمة المرجعية الرقمية: مفهوماها، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة
المركزية لجامعة الموصل . م.سمية يونس الخفاف

4-The adaptation of digital reference services at University of
Mosul central Library.