

## تحليل الاسئلة المرجعية الواردة للخدمة المرجعية

الرقمية ( اسأل مكتبي )

بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية

بجامعة ام القرى

د. حميدة بنت عبيد الصبحي

استاذ مشارك بقسم علم المعلومات بجامعة ام القرى

## مستخلص:

تسعى الدراسة الى التعرف على الاسئلة المرجعية الواردة للخدمة المرجعية بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية من: تحديد طبيعة الاسئلة المرجعية المطلوبة وفئاتها، تحديد الجهة التي اجابت على الاسئلة المرجعية في المكتبة، التعرف على اكثر فئات الاسئلة المرجعية طلبا ومدى ارتباطها بأقسام معينة في المكتبة وتحديد فترات الذروة والركود في ورود الاسئلة المرجعية، عقد مقارنة بين فترتين مختلفة لطلب الاسئلة المرجعية الرقمية للوقوف على طبيعة الاسئلة وتحديد مدى التطورات او التحسينات التي طرأت على الخدمة، التخطيط لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من مكتبة الملك عبدالله الجامعية، ومن خلال تحليل الاسئلة وجد ان اكثر الاقسام المطلوبة للإجابة على الاسئلة قسم المكتبة الرقمية، واكثر الموضوعات طلبا التريبة وعلم النفس، واكثرها حسب طبيعة الاسئلة تسأل عن اوعية المعلومات (68% منها عن رسائل علمية )، كما وجد زيادة طردية في حجم الاسئلة الواردة سنويا للخدمة المرجعية الرقمية منذ بدء تقديم الخدمة، اكثر الفترات الزمنية طلبا للأسئلة المرجعية خلال شهر 2 و 12 (توافق فترات تقديم المشاريع البحثية فيالدراسة الجامعية )، واقلها طلبا في شهر 9و6(وتزامنت مع فترة الاجازات السنوية) .

## Abstract:

The study aims to identify the reference questions contained in the reference service in the King Abdullah Bin Abdulaziz University Digital Library from: Determining the nature of the reference questions and their categories, determining who responded to the reference questions in the library, identifying the most relevant categories of reference questions and their relevance to specific sections of the library. Periods of peak and stagnation in the receipt of reference questions, a comparison between two different periods to request digital reference questions to determine the nature of the questions and determine the extent of developments or

improvements in the service, planning to develop the digital reference service For the introduction of the King Abdullah University Library, and through the analysis of questions found that the most sections required to answer the questions section of the digital library, and the most requested subjects education and psychology, and the most according to the nature of questions asked about information vessels (68% of them on scientific letters) The number of questions requested per year for the digital reference service since the start of the service, the most time periods for reference questions during the month of 2 and 12 (the duration of submission of research projects in the university study), the lowest request in the month of 9 and 6 (coincided with the annual leave period).

## -تهديد:

تستقبل مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية العديد من الاستفسارات المرجعية على موقع المكتبة الرقمية منذ تأسيس الخدمة عام 1427هـ وقد احتفلت المكتبة عام 1432هـ باستقبال أكثر من 10000 سؤال مرجعي، من مناطق مختلفة داخل المملكة وخارجها وذو طبيعة متنوعة ومتعددة، حيث تعمل المكتبة جاهدة للإجابة على تلك الاستفسارات مسخرة لذلك امكانيات مادية وبشرية وتقنية، وان تقديم تلك الخدمة بشكل جيد يحتاج الى وقت وجهد من جانب العاملين بالمكتبة بجانب الميزانيات المعدة لذلك .

وتعمل المكتبة على تحليل تلك الاسئلة والوقوف على توجهات المستفيدين في نوعية الاسئلة، وبناءا عليه يتم تحديد الاحتياجات المستقبلية والعمل على تحسينها وتذليل العقبات، ومن هنا اتت هذه الدراسة لتحلل الاسئلة المرجعية وتفندها الى فئات ومن ثم تحديد اكثر الفئات طلبا وتحديد اكثر الاقسام التي تجيب على تلك الاسئلة، واكثر الفترات الزمنية طلبا .

تسعى المكتبات على اختلافها الى ترسيخ مكانتها وتعزيز وجودها بين وسائل وتقنيات الاتصالات والانترنت الرائجة في العصر الحديث واتخذت عدة طرق واستغلت جميع التقنيات الممكنة وذلتها لتحسين وجودة خدماتها خاصة الخدمة المرجعية التي تعتبر ام الخدمات المعلوماتية، فلم يعد تقديم تلك الخدمات قاصرا على حدود مكانية او زمانية او بشرية او لغوية لبيئة المكتبة، بل أصبحت تقدم بأشكال واساليب عدة فتقدم عن بعد بطريقة مباشرة وغير مباشرة . تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد والمكتبي، وقد تم تطوير مكتب المراجع الافتراضي Virtual Reference Desk في بعض المكتبات لتقديم الخدمة المرجعية بأساليب حديثة دون الحاجة إلى تواجد المستفيد وحضوره إلى المكتبة، فيما يعرف بالخدمة المرجعية الافتراضية Virtual Reference أو الخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service .

تميزت فيها المكتبات الجامعية عن غيرها من المكتبات النوعية وذلك لتعدد مستفيديها وفئاتهم وتعدد احتياجاتهم، سواء كانوا من داخل الجامعة او من خارجها، فرض ذلك على المكتبات الجامعية تقديم خدماتها عن بعد للمستفيدين من خارج الحرم الجامعي.

### مشكلة الدراسة:

تتلقى مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية بجامعة ام القرى من خلال موقعها على شبكة الانترنت اسئلة مرجعية متنوعة ومتعددة من قبل المستفيدين حسب احتياجاتهم ومتطلباتهم، ويحتاج متخذي القرار في المكتبة تحديد فئات الاسئلة ومصادر الاجابة عليها وطبيعة الاجابات لهذه الاسئلة حتى يتسنى لهم اتخاذ التدابير اللازمة لتطوير وتحسين نوعية الاجابات ودعم مصادرها بالإمكانيات اللازمة لترقية خدمة الرد على استفسار والحصول على رضى المستفيدين منها، ومن هنا اتت هذه الدراسة لتقف على نوعية الاسئلة التي يطلبها المستفيدين من المكتبة، وتحلل طبيعة تلك الاسئلة وفئاتها ومصادر الاجابات فحددت مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:

ماهي طبيعة الاسئلة المرجعية التي يطلبها المستفيدون من خدمة اسأل مكتبي المتاحة في مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية بجامعة ام القرى ؟

### اهمية الدراسة:

الدراسة الحالية تعمل على تحديد فئات وطبيعة الاسئلة المرجعية المقدمة من جانب المستفيدين للخدمة المرجعية في مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية، فمن الاهمية دراسة تلك التوجهات لتحديد المتطلبات المستقبلية والعمل على ترقية الخدمة بما يتوافق وتلك الاحتياجات، وتعزيز الاقسام المجيبة على الاسئلة بالإمكانيات اللازمة البشرية والمادية والتقنية، وتوفير المعلومات الكافية لمتخذي القرار في المكتبة للدعم المادي والمعنوي والبشري والتخطيط المستقبلي بما يتوافق مع رسالة المكتبة واهدافها والسبل التي تنتهجها لخدمة مستفيديها.

## اهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الى التعرف على الاسئلة المرجعية التي تلقتها الخدمة المرجعية بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية كهدف اساسي تنبثق منه الاهداف الفرعية التالية:
- تحديد طبيعة الاسئلة المرجعية المطلوبة وفئاتها.
- تحديد الجهة التي اجابت على الاسئلة المرجعية في المكتبة.
- التعرف على اكثر فئات الاسئلة المرجعية طلبا ومدى ارتباطها بأقسام معينة في المكتبة.
- تحديد فترات الذروة والركود في ورود الاسئلة المرجعية .
- عقد مقارنة بين فترتين مختلفة لطلب الاسئلة المرجعية الرقمية للوقوف على طبيعة الاسئلة وتحديد مدى التطورات او التحسينات التي طرأت على الخدمة.
- التخطيط لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من مكتبة الملك عبدالله الجامعية .

## اسئلة الدراسة:

- مانوعية الاسئلة التي تتلقاها الخدمة المرجعية في مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية بجامعة ام القرى ؟
- ماهي الاقسام التي ساهمت بالإجابة على الاسئلة المرجعية واكثرها ردا؟
- ماهي توجهات المستفيدين من الاسئلة المرجعية الواردة لمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية؟ وما الفترات الاكثر طلبا للأسئلة المرجعية ؟

– ما الفرق بين الأسئلة المطلوبة من الخدمة المرجعية خلال فترة مختلفة من حيث طبيعة الأسئلة ونوعها والقسم المطلوبة منه ؟

– ما سبل تحسين طرق تقديم الخدمة والردود المقدمة من جانب الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة الملك عبدالله بن عبد العزيز الجامعية ؟

### منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي تمثيلاً في منهج تحليل المضمون من خلال تحليل الأسئلة المرجعية التي قدمت للخدمة المرجعية الرقمية خلال الفترة من تأسيس الخدمة عام 1427هـ إلى العام 1433هـ حيث تجاوزت 10000 سؤال، وقد تم اختيار عينة عشوائية منتظمة من تلك الأسئلة تبلغ نسبتها 10% وتم تحديد الأسئلة حسب ورودها ورقمها التسلسلي بدءاً بالسؤال الأول والتصل إلى 733 سؤال، كذلك شمل إجراء مقابلة مع مدير مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية للتعرف على آلية الرد على الاستفسارات ومدى توفر معايير لقياس جودة الاجابات المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبة، كما تم تحليل الأسئلة الواردة عام 2016 والتي وصلت إلى 1987 سؤال اخذت منه نسبة 10% وصلت إلى 199 سؤال، كذلك اعتمدت الدراسة على منهج تحليل التوجهات والذي يركز على التنبؤ بالوضع مستقبلاً بناءً على حقائق موجودة بالماضي والحاضر يستخدمه المسؤولين عن التخطيط المستقبلي<sup>1</sup>.

حدود الدراسة :

الحدود الزمنية : تم تحليل الأسئلة الواردة للمكتبة من عام (2007 م – 2011 م ) ثم تحليل أسئلة عام ( 2016 م ) لتحديد مدى التطور والتغير الحاصل على نوعية الأسئلة وطبيعتها.

الحدود المكانية والموضوعية : دراسة الأسئلة الواردة للخدمة المرجعية (اسأل مكتبي) المقدمة في مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية بجامعة ام القرى بمكة المكرمة.

## مصطلحات الدراسة:

الاسئلة المرجعية: " هي اي سؤال يوجهه المستفيد ويجاب عليه بالرجوع الى المراجع<sup>2</sup>

### الخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service

هي الخدمة المرجعية التي تطلب عن طريق الإنترنت، وغالباً ما تقدم عن طريق

البريد الإلكتروني، أو المحادثة الفورية، أو الاستمارة الإلكترونية. ويتم الإجابة على

الاستفسارات عن طريق أخصائيو المكتبات في أقسام المراجع بالمكتبات، وفي بعض

الأحيان يتم التعاون في الخدمة بمشاركة أكثر من مكتبة في الإجابة على الاستفسارات.<sup>3</sup>

## الدراسات السابقة:

لقد زخر الانتاج الفكري العربي والاجنبي بالدراسات التي عالجت وتطرق للخدمة

المرجعية الرقمية من تحديد مفاهيمها واهميتها ومعاييرها وطبيعتها ... فيما نجد ان

التطرق للأسئلة المرجعية في الانتاج الفكري العربي لم يتعدى مجرد الاشارة الى

نوعياتها دون تحليل لها ولكن نجدان هناك دراسات عديدة في الانتاج الاجنبي

تعرضت لتحليل الاسئلة المرجعية قياسها وتصنيفها ووصفها ... ،وقد تم استعراض

تلك الدراسات حسب تدرجها التاريخي بدءاً من عام 2000 الى تاريخ اعداد الدراسة

حسب ما توفر للباحثة فكانت كالتالي:

دراسة استطلاعية اجريت عام 2000 لكلا من Janes و Carter<sup>4</sup>، سعت الى محاولة

تصميم منهجية واضحة لتحليل الاسئلة المرجعية الرقمية حيث تم تحليل ما يصل

الى 3000 سؤال تلقىها مكتبة الانترنت العامة منذ اوائل عام 1999، لتوضيح طبيعة

الاسئلة وطرق الاجابة ونوعية تلك الاجابات وهل تم الاجابة عليها او الرفض، كما تم

تحليل تلك الاجابات والوقت المستغرق للرد - لأكثر من يومين - كما وجد ان نسبة ما

يصل من ردود شكر على اجابة واحدة من بين خمسة اجوبة لأسئلة متلقاه .



دراسة اعدھا Diamond<sup>5</sup> عام 2001 حول انواع الاسئلة المرجعية ، فوجدت بعد تحليل الاسئلة المرجعية التي تلقتها احدى المكتبة الاكاديمية لمدة عامين، ان هناك مجموعة من الجوانب المتشابهة والمعقدة عند تقديم خدمة الرد على الاسئلة المرجعية الرقمية؛ قد تعود لتعدد الاسئلة المطلوبة، مقارنة بالأسئلة المتلقاه من الخدمة المرجعي التقليدية . وصلت الدراسة اخيرا الى وضع استراتيجية لتحسين عملية الرد على الاسئلة المرجعية الرقمية .

دراسة اجراها Lee<sup>6</sup> عام 2004 حول الخدمات المرجعية الافتراضية في المكتبات الاكاديمية الاسترالية من خلال التحليل الكمي والنوعي للأسئلة المرجعية الواردة عن طريق البريد الالكتروني او الدردشة النصية، وقد تم تحليل تلك الاسئلة حسب نوعية الاستخدام اظهرت النتائج انخفاض استخدام الاسئلة المرجعية الافتراضية المتزامنة بمعدل مكاملة واحدة كل اربع ساعات من ورودها ويبرر الباحثان ذلك لأسعار المكالمات المباشرة، فيما وجد زيادة في حجم الاسئلة الواردة عن طريق البريد الالكتروني والدردشة غير المتزامنة، كما وجد ان هناك نسب عالية لأسئلة البحوث والحقائق المرجعية، وتستخدم تقنيات المقابلة المرجعية بكثرة، وقد تم عمل مقارنة بين الدردشة النصية والبريد الالكتروني باستخدام قياسات مختلفة من الناحية الكمية والعدد الاجمالي لمدة المكاملة فكان متوسط طول المكاملة يصل لـ 22 دقيقة، كما ناقشت الدراسة اهم المعوقات التي تحول دون التواصل داخل البيئة الافتراضية.

انت دراسة بامفلح<sup>7</sup> (2009) التي قيمت الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبات الجامعية الخليجية ، وغطت الدارسة عشر مكتبات جامعية خليجية وهي جامعة الإمارات العربية المتحدة ، و الجامعة الأمريكية بدبي ، و الجامعة الأمريكية بالكويت ، و جامعة تكساس أيه أند أم بقطر، و جامعة الخليج العربي بالبحرين ، و جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا بالكويت ، و جامعة السلطان قابوس بمسقط ، و جامعة (كارنيجي ميلون ) بقطر ، و جامعة الملك فهد للبترول و المعادن بالظهران. هدفت إلى التحقق بمدى التزام هذه المكتبات بالضوابط الإرشادية التي وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين ( RUSA ) ، و من أهم نتائج الدارسة إن

مكان خدمة المراجع الرقمية على صفحات تلك المكتبات يعد أقل جودة في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة ، و افتقرت تلك المكتبات إلى تطبيق العديد من المعايير المتعلقة بمقاييس الخدمة ، حيث لم تلتزم أي من المكتبات بتحديد الاستفسارات التي تقع خارج حدود الخدمة ، و تفاوتت الفترة المستغرقة للرد على الاستفسارات بين المكتبات .

دراسة اعدھا كلا من Vakkari , Numminen<sup>8</sup>، عام 2009 عملت على تحليل الاسئلة الموجهة للخدمة المرجعية الرقمية للمكتبات العامة والتعرف على انواعها وفئاتها، والتعرف على التغيرات التي اعترتها من عام 1999-2006، وقد تم اختيار عينة من الاسئلة المرجعية خلال هذه الفترة . وقد تم تصنيف الاسئلة وتبويبها ثم تحديد نسبها، وقد وجد ان الاختيار من ضمن قائمة الاسئلة المتكررة وصل الى 33 % الى 45% ، وان نسبة الاسئلة البحثية المستندة على موضوع معين قد انخفضت من 57% - 47%، كذلك الحال بالنسبة لأسئلة تقصي الحقائق التي حققت زيادة ملحوظة، فيما ان هناك تناقص في اسئلة البحث ويرجع الباحث هذا التناقص الى مبرر توجه العديد من الافراد في البحث وجمع البيانات من خلال شبكة الانترنت التي كان لها دور في الحد من الدور التقليدي للمكتبة العامة .

تناولت دراسة البسيوني وضليمي<sup>9</sup> (2009) تحليل وتقييم الخدمة المرجعية الرقمية في ( 116 ) مكتبة وطنية على مستوى العالم وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في حصر المكتبات الوطنية و تحليل مواقعها وتحليل اجابات الاسئلة المرجعية التي تم ارسالها للخدمة وتحديد سلوك الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز عند استخدامهن لها والإجراءات المتبعة في تسويق وتقييم الخدمة في المكتبات الوطنية وقد توصلت 95% من أخصائي المراجع قد حصلوا على مؤهلات علمية في تخصص المكتبات والمعلومات، كما تبين ان 75% من هذه المكتبات توفرت لديها سياسة لتقديم الخدمة، وتبين حرص المكتبات الوطنية على تقديم الخدمة على شكل استمارة البريد يلي ذلك البريد ثم الخدمة المرجعية الرقمية

التعاونية والتصفح المشترك البسيط ثم تقديم الخدمة بشكل الاسئلة المتكررة ثم الدردشة .

دراسة اعدھا خليفة<sup>10</sup> (2012) تهدف إلى التعرف على أشهر برمجيات الخدمة المرجعية الرقمية التي تعتمد عليها المكتبات في تقديم الخدمة المرجعية سواء بشكل فردي أو بشكل تعاوني، كما تسعى إلى تناول فئات تلك البرامج وأهم الوظائف التي يجب أن تشتمل عليها.

### خدمة الرد على الاستفسار :

تشير بامفلاح<sup>11</sup> الى ان الخدمة المرجعية في ظل التقنيات الحديثة لم تعد قاصرة على الحدود المكانية للمكتبة بل اصبحت تقدم عن بعد بطرق مختلفة مباشرة او غير مباشرة، كما ان هناك بالمقابل اهتمام من جانب المكتبات الجامعية بتطوير خدماتها وايصالها لجميع من يحتاجها داخل الجامعة او خارجها، خاصة الخدمة المرجعية التي تصدرت الخدمات المعلوماتية وتساعد التوجه الى الخدمات المرجعية الرقمية من جانب المستفيدين، والتي اخذت عدة مسميات منها الخدمة المرجعية الرقمية، المراجع الافتراضية، اسأل اخصائي المكتبة، المرجع التفاعلية، المراجع المباشرة ... وجميعها مسميات دالة على نوع وطريقة تقديم الخدمة .

كما ينوه kim على ان ادبيات الموضوع في مجال الخدمة المرجعية تشير الى زيادة في الأسئلة المرجعية الافتراضية مقارنة مع انخفاض في الاسئلة المرجعية التقليدية<sup>12</sup>

### الاسئلة المرجعية :

يعرفها السالم بانها: " جميع انماط الاستفسارات التي يتقدم بها المراديين للعاملين في اقسام خدمات القراء بالمكتبة، وتشمل الاستفسارات المتعلقة بحقائق معينة او بعناوين او موضوعات محددة او بالأشكال المختلفة من اوعية المعلومات او بنظم او اجراءات المكتبة او استفسارات اخرى"<sup>13</sup>

وان تقديم الخدمة المرجعية في تقدم مضطرد حيث تطورت الدراسات والممارسات في تنفيذ وتحليل الاسئلة المرجعية فوجد ما يعرف بـ "question economy" اقتصاد السؤال والذي يدل على تقديم الاجابة على السؤال المرجعي في اسرع وقت واكثر جودة واقل تكلفة. وهذا ما يدل على التوجهات بقياس التكلفة للأسئلة المرجعية واللجوء الى الشراكات التعاونية في الرد على الاسئلة المرجعية الرقمية، كذلك من تأثيره ايجاد وسائل معيارية للترميز وتوزيع الاسئلة، يسمح هذا النهج بالتوجه الى انشاء ما يعرف (بسوق السؤال/الجواب) بحيث يمكن الاستعانة في الاجابة على السؤال المرجعي بمصادر خارج المكتبة ودفع الرسوم لذلك، ويكون جوهر عمل تلك المنظمات الاجابة على الاسئلة بدون واجهة مستخدم مباشرة مثل مكتبة النظم والخدمات (LSSI) التي تعمل على تطبيق المعايير الفنية في خدمة الدعم والمرجعية التعاونية وهنا اصبح للميزانية دور في استقبال الاسئلة والرد عليها.

وبناء عليه وجد تطوير لنوعية معايير الخدمة المرجعية الرقمية لتنقسم إلى نوعين الاول يعتمد على الاستخدام وهي تلك المعايير التي تتعامل مع استخدام وتقديم الخدمات المرجعية الرقمية، لتحديد ما إذا كانت الخدمة المرجعية الرقمية تحقق نجاحا. ويمكن أن تشمل هذه خليط من المقاييس النوعية والكمية وكذلك البيانات الدالة على أفضل الممارسات أو الأهداف، اما النوع الثاني فهو معايير فنية تعتمد على استخدام الأدوات والبرمجيات والاجهزة والبروتوكولات.

وتقترح احدى الدراسات ستة معايير للجودة : المجاملة او سلوك اختصاصي المراجع مع المستفيد، دقة وصحة الإجابات المقدمة من قبل اختصاصي المراجع، رضا المستفيدين ومدى التفاعل مع الخدمة المرجعية الرقمية، تكرار طلب الخدمة من مستفيدين سابقين، وعي ومعرفة المستفيدين من وجود الخدمة، واخيرا التكلفة . كما حددت أنواع من مقاييس الأداء التي يمكن استخدامها لتحديد نجاح معايير الجودة وهي: الإحصاء الوصفي والمقاييس لتحديد حجم ونطاق الخدمة المرجعية الرقمية، سجل التحليل والاحصائيات التي يمكن استخلاصها من تحليل سجلات الاسئلة، احصائيات وقياس رضا المستفيدين والتي تسعى إلى فهم وجهة نظر المستخدم من

الخدمة المرجعية الرقمية، التكلفة و التداير التي تحدد إنفاق الموارد المالية لتشغيل الخدمة المرجعية واستمرارها، وقت العاملين المستغرق للرد على الاسئلة المرجعية.<sup>14</sup>

وينسب Pomerantz وجود النمو المتزايد في طلب الخدمة المرجعية وذلك لانتشار اعتماد المستخدمين على شبكة الانترنت للحصول على المعلومات التي يحتاجون اليها، وادى ذلك الى زيادة في عدد الاسئلة المرجعية مما يولد ضغطا على مقدمي هذه الخدمة وبالتالي نتج عنه توسيع نطاق العمل في الخدمة المرجعية الرقمية لاستقبال العدد المتزايد من الاسئلة، بجانب ان الخدمة المرجعية اصبحت تتأثر بنوعية الاجابات والجهد والوقت المستغرق للاجابة، ومنذ عام 1999 تأسس نظام QA (TREC) Question answering systems وصدرت منه اخر نسخة عام 2005، وهو نظام لإجابة الاسئلة المرجعية اعده المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) يعمل اعتمادا على النظم الخبيرة وذلك بتكوين سياق لإجابات اسئلة متوقعة وصياغة الاجابة عن طريق تكوين جمل كاملة، فيتطلب تكامل المعلومات من مصادر متعددة في صياغة الإجابات والتي تدون في عدة قصاصات صغيرة، مع الاخذ في الاعتبار ضمان الجودة بها، واثبتت ضمان جودة نظم الخدمات المرجعية الرقمية بالمرحلة التجريبية لها في استقبال الاسئلة والرد عليها وبالتالي توفير اجابات لأكبر عدد ممكن من الاسئلة وتنطبق على مبدأ توجيه المستخدم للعثور على الاجابة بنفسه، ولذلك اهتمت بتصنيف الاسئلة التي تتلقاها الخدمة المرجعية واولتها اهمية كبرى وسعت الى ايجاد معايير لتصنيف الاسئلة المرجعية الرقمية.<sup>15</sup>

### أنواع الأسئلة المرجعية الرقمية Digital Reference Questions

يشير السالم ان من اهداف تحديد الاسئلة انه يمكن من خلالها التعرف على متطلبات المستخدمين ومدى تلبيتها، والوقوف على حجم وطبيعة العمل المرجعي وتحديد الاتجاهات الكمية والنوعية للأسئلة المطلوبة<sup>16</sup>، كما يؤكد Yang اهمية تصنيف الاسئلة المرجعية للمستخدم ولجهة تقديم الخدمة المرجعية وحددها بثلاث اسباب هي:

1- زيادة تفاعل المستفيد لجعل الاستفسارات الأولية اقل غموضاً.

2- الحد من هدر الوقت والجهد في البحث عن طريق ازالة غموض الاسئلة.

3- ان نتائج البحث تتم بتجميع على اساس خصائص الاجابات المحتملة.<sup>17</sup>

وفي المقابل نجد انه تعددت وتنوعت تقسيمات الكتاب للأسئلة المرجعية الواردة لقسم المراجع فقد صنف البعض الأسئلة المرجعية بشكل عام إلى نوعين هما:

— أسئلة عن مواد او معلومات معينة يتمثل هذا النوع عادة بطلب وثيقة (أو كتاب أو مقالة تكون معروفة من قبل السائل، ويكون عمل المكتبي تحديد موقع المادة المطلوبة من خلال الفهرس البطاقي والكشافات والبليوغرافيات أو أية مصادر أخرى.

— أسئلة عن معلومات معينة بدون أية معرفة عن مصادر المعلومات التي تتوفر فيها الإجابة وتكون معظم الأسئلة المرجعية في هذا النوع على وجه الخصوص في المكتبات العامة والمدرسية، حيث أن المستفيد العادي لديه القليل من المعرفة بما يتوفر من مصادر مرجعية.

وجد تقسيم آخر يعتمد على طبيعة الأسئلة المرجعية يعتمد على توجه بعض الأسئلة والاستفسارات وهي:

— الأسئلة المباشرة وهي التي يطلبها المستفيد مباشرة من اختصاصي الخدمة المرجعية وتكون حول طريقة استخدام الفهرس او مصادر معين او مكان مصدر وغيرها، ويعد هذا النوع الاكثر انتشارا، ولا تستغرق وقت طويل للإجابة عليها.

— أسئلة تتطلب إجابة جاهزة وتحتاج من اختصاصي المراجع الرجوع الى المراجع القياسية للإجابة عليها مثل القواميس والموسوعات ويكثر انتشارها في المكتبات العامة والمدرسية .

— أسئلة يتطلب الاجابة عليها اعداد قوائم بليوجرافية او تقارير خاصة، قد يستغرق الاجابة عليها بعض الوقت.

— أسئلة يتطلب الاجابة عليها اعداد بحث حول موضوع معين تحدد فيه المشكلة والتحليل يحتاج الى وقت طويل لإعداده .

وهناك من يقسم الأسئلة المرجعية حسب الطريقة التي ترد فيها إلى قسم المراجع:

— الأسئلة التي وردت إلى قسم المراجع من المستفيدين عن طريق حضورهم الشخصي.

— الأسئلة التي وردت عن طريق الهاتف.

— الأسئلة التي وردت عن طريق البريد العادي أو عن طريق البريد الإلكتروني.

- و من فندها الى :

- الأسئلة الإرشادية أو التوجيهية مثلا: يوجد قسم للدوريات ؟ متى تغلق المكتبة

أبوابها؟ بمعنى أنها أسئلة لا تتطلب الاجابة عنها وقتا طويلا .

- الأسئلة المرجعية الرقمية السريعة أو الجاهزة مثال: كم تبلغ مساحة دولة ما ؟

إذا لا تحتاج هذه الأسئلة لوقت، إلا في حالة عدم توافر المصدر المناسب .

- أسئلة البحث المحدودة حيث قد يلجأ الباحث للخدمة المرجعية الرقمية ويسأل:

هل أستطيع أن احصل على معلومات ومصادر عن الانترنت؟ وهنا يحيل الاختصاصي

السائل إلى الدوريات و الموسوعات أو الببليوجرافيا ... للحصول على الأجوبة .

- الاسئلة البحثية : إذ تحتاج لبحث و تتطلب جهدا، وهي أصعب أنواع الاسئلة

المرجعية عموما وفي هذه الحالة لا بد من استقرار علمي وعادة يكون السائل باحثا

،تحتاج لوقت اطول للإجابة ومن الممكن الاستعانة بمصادر متاحة خارج المكتبة إن

لم يتاح بالمكتبة الوصول لإجابة مرضية للمستفيد.<sup>18</sup>

وقد نوه النشار الى ان تنوع الاسئلة المرجعية يعود لتنوع انماط الحاجة الى المعلومات

وقد قسمها الى فئتين رئيسية هما:

الفئة الاولى : اسئلة او استفسارات خاصة بمعلومات تتعلق بحقائق جاهزة ومحددة،

تحتاج المراجع الاجابة عليها .

الفئة الثانية : تتعلق بالبحث عن اوعية المعلومات حول موضوع معين، وتتطلب الاجابة عليها اعداد بليوجرافيات والتنقيب في الانتاج الفكري فهي تختلف نسبة الى كمية الجهد والوقت المبذول للرد او الاجابة.<sup>19</sup> كما حددت بعض المعايير فئات الاسئلة المرجعية الى :

- الاسئلة البليوجرافية يتم فيها السؤال عن بيانات بليوجرافية حول مصدر معين .
- الاسئلة التعليمية يتم فيها السؤال حول طرق الحصول على معلومات باستخدام المصادر الالكترونية مثلا .
- اسئلة البحث في الادب المنشور وغير المنشور يتم بطلب انتاج فكري حول موضوع معين او لمؤلف معين وقد يكون محدد بفترة زمنية او مكان محدد.
- اسئلة اخرى لاتدخل في نطاق فئات الاسئلة السابقة
- اسئلة تكون خارج نطاق ردود الخدمة المرجعية الرقمية والمعايير التي حددتها لتقديم الاجابة مثلا سؤال حول منظمة او جهة معينة....
- اسئلة تنص على طلب استشارة من جانب المستفيد كطلب توجيه لمؤلفات معينة ذات علاقة بموضوع معين.
- اسئلة تتم الاجابة عليها من اعمال مرجعية مثل الموسوعات او القواميس او الادلة .
- اسئلة بحثية او معلومات حول موضوع معين وفيها يتم طلب مجموعة متنوعة من المعلومات .
- اسئلة تقنية يتم فيها طلب مساعدة في استخدام تكنولوجيا (مثال كيف يمكن تثبيت برنامج معين؟).<sup>20</sup>



وقد توجه White بالاستعانة في تصنيف الاسئلة المرجعية بتصنيفات معرفية عامة منها تصنيف A.C. Graesser والذي يعمل على تحليل انواع الاسئلة وهذا يعد اول تطبيق لتصنيف الاسئلة المرجعية يعتمد على تصنيفات معرفية عامة.<sup>21</sup> ويعد لفهم المطلوب وتحديد المعلومات بدقة فوجدت أسئلة عميقة ومعقدة واسئلة بسيطة وقد حدد 16 Graesser نوعا للاسئلة هي:

1. اسئلة للتأكيد تكون اجابتها بنعم او لا .

2. اسئلة للمطابقة .

3. اسئلة نهاية المفهوم : من؟ ماذا؟ متي؟ أين؟

4. اسئلة لضرب الامثلة .

5. اسئلة لتحديد الميزة والمواصفات.

6. اسئلة كمية .

7. اسئلة تعريف او مفاهيم .

8. اسئلة مقارنة.

9. اسئلة تفسيرية .

10. اسئلة سببية سابقة .

11. اسئلة سببية نتيجة.

12: اسئلة التوجه والهدف.

13: اسئلة الإجرائية والفاعلية.

14: اسئلة التمكين.

15: اسئلة توقع احداث.

16: اسئلة لإصدار الاحكام .

وقد تكون هناك اسئلة هجينة بين فئتين من الفئات السابقة.<sup>22</sup>

فيما ان Pomerantz اسهب في استعراض تصنيفات الاسئلة المرجعية الواردة في ادبيات الموضوع فوجد من صنف الاسئلة حسب علم اللغويات فبناء على التحليل اللغوي للأسئلة المرجعية فندت الى سبعة مستويات : عملي بفهم استخدام اللغة في المواقف ، الخطاب بتفسير اكثر للمعنى اللغوي للجمل المستخدمة، الدلالية بتحديد المعاني في توضيح الكلام في السياق، النحوية بتحليل الكلمات في الجملة وتحديد مكوناتها النحوية، المعجمية بتحليل مستوى المعنى الجذري للسؤال، المورفولوجية (وهو علم دراسة الشكل الخارجي) بتحليل مظهر الكلمات والرموز المستخدمة واخيرا الصوتي بتفسير اصوات الكلمات، الانواع الثلاثة الاخيرة ركزت على الجمل المكونة من وحدات صغيرة فيما الاربعة الاولى ركزت على الجمل المكونة من وحدات كبيرة . رغم ان هذا التصنيف واجه بعض الملاحظات بنيت على انه لايمكن تحديد الطلب في السؤال من الوهلة الاولى ولايمكن ذلك الا بعد اجراء المقابلة المرجعية والحوار مع المستفيد لفهم المطلوب من السؤال .

كما ان هناك من صنف الاسئلة حسب طريقة عرض السؤال الى خمسة انواع وهي:

**الاول:** اسئلة wh الخمسة لتشكيل الجمل الاستفهامية(من ،متى، ماذا ،اين ولماذا)

**الثاني:** اسئلة الموضوعات والتي تنظم الاسئلة حسب فئات الموضوعات (مثلا تصنيف ديوي او الكونجرس او المكانز او قوائم رؤوس الموضوعات... وغيرها) وتصنيفات المعتمدة على موضوع السؤال انقسمت الى نوعين احدهما يعتمد على تصنيف موضوعي موجود ومتعارف عليه مثل ديوي، والاخر يتم باجتهد من العاملين داخل المكتبة ، وتمت الاشارة الى صعوبة وضع معايير خاصة بهذا النوع من الاسئلة وقياسها .

**الثالث:** تصنيف الاسئلة حسب وظائف الاجابات المتوقعة والمبنى على المنطق ويُحدد على أساس محتوى المعلومات المطلوبة . وقد وجد ان اكثر هذه الاسئلة طلبا ماله علاقة بمجال الصحة لذا لجأت النظم الخبيرة المذكورة سابقا الى توفير معلومات

تغطي المصطلحات الطبية، وتمت الإشارة الى ضرورة وضع معايير تقيس وتقيم مستوى الاداء بهذا النوع من الاسئلة .

**الرابع :** تصنيف الاسئلة حسب شكل الاجابة المتوقع والذي يحتاج الى توفر مهارة لدى اختصاصي المراجع للوصول الى اجابة .

**الخامس :** تصنيف الاسئلة حسب انواع المصادر المستخدمة للإجابة او توجيه المستفيد للمرجع المناسب للإجابة من اطالس ومعاجم وموسوعات وادلة ...

التصنيف الرابع والخامس يعدان اكثر انواع التصنيفات السائدة في ادبيات الموضوع

وقد تلجأ بعض نظم الخبيرة للخدمة المرجعية باستخدام مزيج من التصنيفات السابقة اثنين او اكثر لتطوير نظم ضمان الجودة لخدمات مرجعية رقمية، لأنها هي محاذاة بشكل وثيق مع الممارسة الفعلية في مجال المكتبات المرجعية. ثلاثة من التصنيفات الخمسة السابقة تستخدم من قبل أنظمة QA (كلمات wh-، والموضوعات من الأسئلة، وظائف الإجابات المتوقعة)

ويؤكد Pomerantz الى ان جهود تطوير خطط التصنيف مازالت مستمرة ومعمول بها من جانب متخصصين من جهات متعددة ومتنوعة.<sup>23</sup>

### **معايير الاسئلة المرجعية :**

لقد اهتمت المكتبات وجهات الرد على الاستفسارات بإيجاد معايير تضبط وتقن الاداء وتقيسه وتضمن جودته، فمن تلك القياسات اخذ عينة من الاسئلة المرجعية واختيار نموذجين للأسئلة واجاباتها اسبوعيا (وذلك في حالة قياسها على مدى فترات قصيرة) اما على مستوى العام فتؤخذ عينة من الاسئلة لمدة اسبوعين من اشهر مختلفة بما يتوافق مع فترات الزيادة او قلتها. حيث يتم الاحتفاظ بسجلات واحصائيات يومية او اسبوعية وجدولتها عن الاسئلة المستلمة، كذلك بالردود وحصرها ( يومية واسبوعيا وشهريا وسنوياً) لحساب فترات الذروة المتوقعة واوقات الفتور او الركود في طلب الخدمة وورود الاسئلة المرجعية، ووضعت معادلة لحساب حجم الاسئلة التي تم الرد عليها عن طريق الخدمة المرجعية الرقمية :

## عدد الاسئلة الرقمية

مجموع عدد الاسئلة المرجعية  $100 \times$

كذلك اهتمت بقياس وحساب الاجابات الصحيحة فأوجدت المعادلة التالية :

## معدل نسبة الاجابات الصحيحة

مجموع الاجابات  $100 \times$

عدد الاسئلة التي يتم استلامها، وعدد الردود، عدد الاسئلة المستلمة ولم يتم الرد عليها، كما عمدت لقياس نسبة الاسئلة الواردة عن طريق الخدمة المرجعية الرقمية الى الاسئلة الواردة عن طريق الخدمة المرجعية التقليدية والمقارنة بينها، وفور استلام كل سؤال ينظر في نوعه ثم يحال الى الموظف المختص بالإجابة عليه وفق التعليمات او المعايير المنصوص عليها لدى المكتبة وبعد ذلك يتم جدولتها<sup>24</sup>.

## تصنيف الاسئلة المرجعية المقدمة للخدمة المرجعية الرقمية مكتبة الملك عبدالله بن

### عبدالعزيز الجامعية :

لا يوجد تصنيف تعتمد عليه مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الرقمية للأسئلة المرجعية الواردة لخدمة أسأل مكتبي، وبناءا عليه فقد اصاغت الباحثة تصنيف للأسئلة المرجعية الواردة للمكتبة معتمدا على بعضا من التصنيفات السابقة ومستمدا من اهداف الدراسة فكانت كالتالي:

- تصنيف حسب طبيعة الاسئلة تم تقسيمه الى: اسئلة حول اجراءات المكتبة، اسئلة عامة، اسئلة حول اوعية المعلومات، اسئلة حول عناوين محددة، اسئلة حول مواضيع محددة.
- تصنيف حسب الجهات المستقبلية لها وفند الى : قسم الفهرس الآلي، قسم المكتبة الرقمية، قسم تنمية المجموعات العربية، قسم خدمات المكتبة، قسم قواعد المعلومات، قسم المخطوطات.
- تصنيف حسب الموضوعات حيث تم وضع تصنيف لها كالتالي: اسئلة في مجال علم اجتماع، ادارة، ادب ولغة عربية، اعلام، الدين والشريعة

الاسلامية، التاريخ، التربية وعلم النفس، العلوم والرياضيات ،طب، هندسة، مكتبات وخدمات المعلومات، الحاسب الالي.

○ تصنيف حسب تاريخ ورودها من عام 2007 – 2011، 2016 .

### اجراءات الرد على الاستفسار:

يلجأ المستفيد للمكتبة لتقديم استفساره ومعظم الاجراءات للرد على الاستفسار تتم وفق التالي:

- 1- تلقي الاستفسار
- 2- المقابلة المرجعية
- 3- استراتيجيات البحث للرد على الاستفسار من جانب اختصاصي المراجع
- 4- اجراء البحث
- 5- تقديم الاجابة
- 6- تقييم الخدمة ومستوى الاجابة المقدمة

وتتضمن عملية التقييم :

- الافادة من الخدمة المرجعية وذلك بتحديد عدد وفئات الاستفسارات التي ترد، والفترة المستغرقة للرد، حصرها وتسجيلها.
- مدى رضا المستفيد ، وكفاءة مقدمي الخدمة، بجانب قياس مدى كفاءة المصادر التي رجع لها للرد على الاستفسار.
- ومن طرق التقييم وضع استفتاء يحدد راي المستفيد من الخدمة ومستوى الاجابة<sup>25</sup> .

### نظم ادارة وتقديم الخدمة المرجعية :

تعددت نظم ادارة الخدمة المرجعية الرقمية من استقبال الاسئلة وتفنيدها واحالتها لجهات الرد ...، فهناك نظم خاصة تعدها المكتبات، وهناك نظم عالمية معروفة في الاسواق ،كما توجد نظم خبيرة ونظم تعتمد على الذكاء الاصطناعي ،وجدت جميعها محاولة الى ضبط العمل وجودته وانسيابية عملياته كذلك نسبة الى اهمية هذه

الخدمة والدور الذي تقدمه، فيشير خليفة الى ان الخدمة المرجعية الرقمية من تلقي الاسئلة والرد عليها كانت تدار باستخدام برمجيات عامة، ولم يصمم نظام خصيصاً لهذا الغرض سوى في سنة 2000 عن طريق تعاون بين مكتبة الكونجرس مع منظمة OCLC، فكان بإصدار نظام "نقطة الأسئلة QuestionPoint" سنة 2002، قبلها كانت المكتبات تتلقى الاستفسارات المرجعية عبر البريد الإلكتروني التقليدي، كما قامت العديد من المكتبات بتصميم الإستمارة الإلكترونية لتلقى الاستفسارات دون الحاجة إلى استخدام أحد النظم.

كما يحدد خليفة نقلا عن مارشال مجموعة المواصفات والوظائف التي يجب أن تتضمنها نظم الخدمة المرجعية، وهي:

- قاعدة المعرفة :عبارة عن 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 لأخصائي الخدمة المرجعية العاملين بالمكتبة.

-المحادثة الفورية والتراسل الفوري اصبحت من أكثر وسائل الاتصال عبر الإنترنت، ومن ثم يجب أن تستخدم تلك الوسيلة في تقديم خدمة مرجعية رقمية للمستفيدين.

- البريد الإلكتروني ويعد من أهم وسائل الخدمة المرجعية الرقمية التي يجب أن توفرها النظم، وهي تكون أداة مهمة للأسئلة المرجعية الصعبة والمعقدة والتي تحتاج الإجابة عليها إلى وقت أطول.

- التصفح التعاوني : وهي طريقة يمكن من خلالها التحكم عن بعد في المتصفح الخاص بالمستفيد، بحيث يمكن لأخصائي المراجع تصفح مصادر معلومات مع المستفيد في نفس الوقت، ويعد هذا الشكل مفيداً في ارشاد المستفيد الى مصادر تساعده في الإجابة على استفساره، وفي ارشادهم حول كيفية استخدام قواعد البيانات، وخلال تلك العملية يكون أخصائي المراجع هو المتحكم في عملية التصفح.

- الرسائل المعدة مسبقاً: حيث توفر رسائل جاهزة تستخدم في الرد على المستفيدين، من الأمثلة على ذلك؛ رسائل الترحيب عند الدخول إلى المحادثة الفورية، رسالة تفيدي المستفيد باستلام استفساره...

- الاحصائيات فيجب أن يتيح النظام إمكانية إعداد احصائيات حول استخدام النظام، ومعدلات الدخول إلى النظام، وعدد الاستفسارات المرجعية والاجابات عليها، حيث أن الاحصائيات تعد أحد الأدوات التي تستخدم في تقييم النظام مستقبلاً.

تتوفر عدة نظم لإدارة الخدمة المرجعية الرقمية منها: نقطة الأسئلة Question Point، نظام إجابات المكتبة LibAnswers، نظام متبوع المراجع RefTracker<sup>26</sup>

الخدمة المرجعية بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية بجامعة ام القرى:

لقد سعت عمادة شؤون المكتبات بجامعة ام القرى الى تقديم الخدمات المرجعية الرقمية منذ تأسيس مكتبة الملك عبدالله الجامعية الرقمية عام 2007 م،

تقع على الرابط التالي:

<http://uqu.edu.sa/lib/mailus>

وقد ورد تعريف للخدمة المرجعية على موقع المكتبة في عام 1433هـ كالتالي:

"هي الاجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للإجابة عن استفسارات المستفيدين المعلوماتية، وتقديم التوجيه والارشاد لهم ومساعدتهم في الوصول الى المعلومات المطلوبة بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية"

ووردت اهدافها كالتالي:

- الإجابة على استفسارات وأسئلة المستفيدين عن حقائق ومعلومات معينة .
- الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات المستفيدين سواء للبحث أو الدراسة .

- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام واستخدام كتب المراجع للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث .

اما في تحديد اوقات تقديم الخدمة ورد التالي:

- تستقبل مكتبة الملك عبدالله الجامعة استفساراتكم على مدار الساعة طيلة أيام السنة
  - مواعيد الرد من الساعة الثامنة صباحاً إلى الساعة الثانية ظهراً
  - تتوقف الخدمة المرجعية عن الرد على الاستفسارات خلال فترة إجازة عيد الفطر المبارك حسب التقويم الجامعي الدراسي
  - تتوقف الخدمة المرجعية عن الرد خلال فترة إجازة عيد الاضحى المبارك حسب التقويم الجامعي الدراسي
- ويعرض فيلم تعريفى بطريقة الولوج للخدمة المرجعية وكيفية طلب الاستفسار متاح برابط على اليوتوب

نموذج طلب الخدمة المرجعية لعام 1433هـ:

الاسم *
البريد الإلكتروني *
الهاتف ( إختياري )
الموضوع *



فيما نجد ان التعريف بالخدمة المرجعية الرقمية واهدافها وفترات تقديمها قد تم الغاؤه عام 2016 من على موقع المكتبة على شبكة الانترنت ، فكانت واجهة المستفيد عبارة عن اسأل مكتبي وقاعدة المعرفة .، تحوي صفحة اسأل مكتبي على نموذج طلب الخدمة كالتالي:

### نموذج طلب اسأل اختصاصي المكتبة لعام 1437هـ:

#### بيانات الطلب

الرجاء ادخال تفاصيل الطلب ادناه. نأمل تزويدنا بكافة المعلومات المتعلقة ببيانات الطلب.

#### المعلومات العامة

الاسم كاملا

البريد الالكتروني

#### البيانات الإضافية لمقدم الطلب للمكتبة

Gender:\*

ذكر Male |

انثى Female |

Country:\*

Qualification:\*

#### تفاصيل الطلب

عنوان الطلب

بحيث تم اضافة واجهة باللغة الانجليزية، وتحوي قاعدة المعرفة على قاعدة بيانات للأسئلة المتكررة .

- تم ادخال تعديل اثناء انهاء هذه الدراسة على صفحة خدمة أسأل مكتبي بتوفير خدمة الدعم المباشر مع المستفيد (Live Chat Software by Kayako)



وقد تم عقد مقابلة مع مدير مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية بجامعة ام القرى<sup>27</sup> بين ان قسم خدمات المعلومات والمستفيدين بالمكتبة المركزية بالعابدية ومكتبة الطالبات بالزاهر يتولى الرد على الاستفسارات الواردة للخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة (اسأل مكتبي) وذلك منذ عام 1436هـ حيث كانت قبل ذلك حسب نموذج الطلب تحال الى الجهة التي يحددها المستفيد .

ولاعتمد المكتبة على طريقة لقياس مدى رضا المستفيد من مستوى الاجابة المقدمة الا من خلال استبيان عام يوزع على مستفيدي المكتبة لتقييم خدمات المكتبة بصفة عامة التقليدية والرقمية .

ويتم الرد على الاستفسارات الواردة لخدمة اسال مكتبي عن طريق البريد الالكتروني فقط .

كما اوضح انه لا تتوفر معايير لقياس جودة الاجابة المقدمة من جانب العاملين بالمكتبة مكتوبة ومعتمدة حيث يوضح ان غالبية الأسئلة هي عبارة عن طلب أجزاء من الرسائل او مقالات دوريات او مخطوطات. وهذه الطلبات وان كانت كثيرة تقاس بالإنجاز وسرعته.

وانه لاتوجد سياسة للمكتبة تجاه خدمة الرد على الاستفسارات، وحدد الوقت المستغرق للرد على الاسئلة عادة من 24 الى 48 ساعة عمل مبينا ان ذلك من حرص المكتبة على إجابة رغبات المستفيدين .ومن خلال الفترة منذ البدء بتقديم الخدمة عام 1427هـ، يبين ان من التطورات التي طرأت عليها انه تجري دراسة وتقييم الوضع

الراهن لذلك، وبالنسبة الى مدى تحقيق الاهداف الموضوعية للخدمة اوضح انالهدف الأساسي تقديم خدمة مراجعة رقمية تغني الباحث عن معاناة البحث عن المعلومة والحضور الشخصي الى المكتبة وهذه محققة بنسبة عالية جدا والخطط المستقبلية لتطوير الخدمة وطرق الاجابة، ومستوى الاجابة، ومدة الاجابة فهي مرتبطة بنوع الأسئلة الواردة وحيث معظمها طلبات تصوير فهي محققة ولكن العمادة تدرس ضمن خططها إمكانية الخدمة عن طريق الاتصال المباشر(عن طريق الهاتف) وقت الدوام وعن طريق وسائل التواصل الاجتماعي أيضا.

تحليل الاسئلة المرجعية الواردة للخدمة المرجعية بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية :

تم تحليل الاسئلة المرجعية الواردة على خدمة اسأل مكتبي على موقع مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية بجامعة ام القرى، وقد وصل حجم الاسئلة اثناء اجراء الدراسة 7330 سؤال تمت الاجابة عليها وتم اختيار عينة عشوائية منتظمة تقدر بـ 10 % منها حيث وصلت الى 733 سؤال وكانت النتائج كالتالي :

جدول رقم (1) : توزيع الاسئلة المرجعية حسب الجهات المستقبلة لها

النسبة	العدد	الجهة او القسم
0.4 %	3	الفهرس الآلي
92%	674	المكتبة الرقمية
0.4 %	3	تنمية المجموعات العربية
3.27%	24	خدمات المكتبة
2.6%	19	قواعد المعلومات
1.4%	10	مخطوطات
100%	733	المجموع

حيث كانت آلية طلب الجهة المجيبة على السؤال من ضمن نموذج طلب السؤال منذ عام 1427-1436هـ، فنجد ان اكثر الاقسام استقبالا للأسئلة المرجعية وتصدر جميع الاقسام بالمكتبة كان قسم المكتبة الرقمية بنسبة 92% ولعل ذلك يعود الى توجه المستفيدين الى طلب معلومات من ضمن ما هو متاح على المكتبة الرقمية، فيما ان اقلها طلبا كانا قسمي الفهرس الآلي وتنمية المجموعات بنسبة 0.4% لكليهما، وربما ذلك يعود لقلة حاجة المستفيدين لمعلومات منهما.

جدول (2) : توزيع الاسئلة حسب الموضوع

م	الموضوع	العدد	النسبة
1	علم اجتماع	25	3.4 %
2	ادارة	22	3%
3	ادب ولغة عربية	62	8.45%
4	اعلام	5	0.68%
5	الدين والشريعة الاسلامية	145	19.78%
6	التاريخ	56	7.63%
7	التربية وعلم النفس	218	29.74%
8	العلوم والرياضيات	18	2.45%
9	طب	2	0.27%
10	هندسة	1	0.13%
11	مكتبات وخدمات المعلومات	162	22.1%
12	الحاسب الآلي	17	2.31%
13	المجموع	733	100%

الملاحظ من الجدول السابق ان اكثر موضوعات الاسئلة طلبا من جانب المستفيدين كان موضوع التربية وعلم النفس بنسبة 29,74% ثم المكتبات وخدمات المعلومات

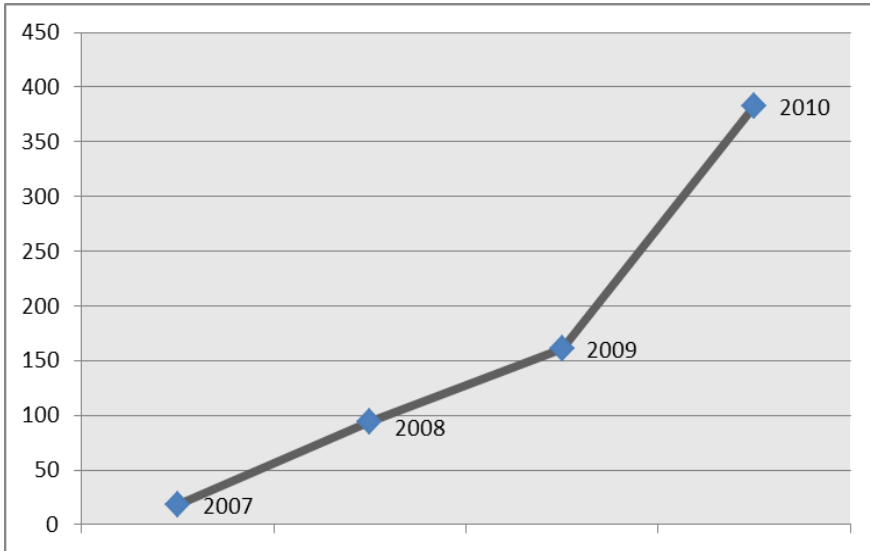
بنسبة 22,1% يليها موضوع الشريعة الإسلامية بنسبة 19,78%، وأقلها طلبا الطب بنسبة 0,27% فالهندسة 0,13% .

جدول رقم (3) : الأسئلة حسب تاريخ ورودها

م	التاريخ	العدد	النسبة
1	2007	18	2.5%
2	2008	94	12.8%
3	2009	161	22%
4	2010	383	52.3%
5	2011 (شهريناير فقط)	77	10.5%
	المجموع	733	100%

نظرا لتغطية شهر واحد من العام 2011 فقد عمدت الباحثة الى استبعاده

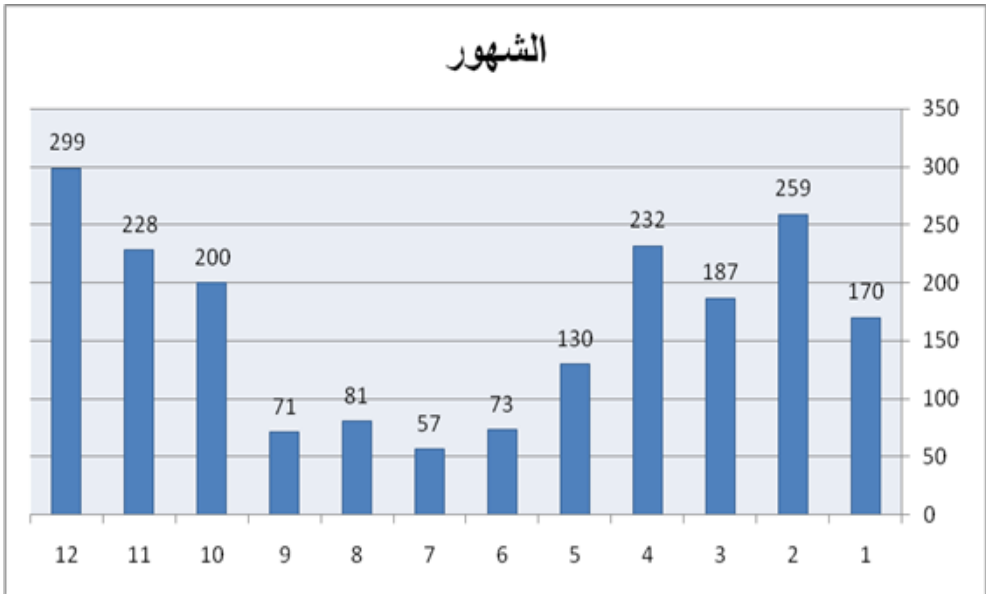
ونلاحظ ان هناك زيادة طردية في حجم الاسئلة الواردة منذ بدء تقديم الخدمة . فكانت عام 2007 ورود 18 سؤال فيما وصلت في عام 2010 الى 383 سؤالا .



شكل رقم ( 1 ) : المسار التاريخي للأسئلة المرجعية

يوضح الشكل السابق مسار ورود الأسئلة المرجعية الرقمية من عام 2007 إلى 2010 ويشير إلى الزيادة الطردية في حجم الأسئلة الواردة، والذي ينبئ بزيادتها المستقبلية. وقد تم تحليل الأسئلة المرجعية الواردة لخدمة أسأل مكتبي بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية الرقمية لعام 2016، حيث حددت نسبة 10% من حجم الأسئلة المرجعية الواردة لخدمة أسأل مكتبي فكان عددها 195 سؤال واحد منها فقط كان موجهاً لخدمة أسأل اخصائي المخطوطات .

ومقارنة حجم الأسئلة في السنوات السابقة أكثرها كان عام 2010 بلغت 383 سؤال أما في عام 2016 فقط وصلت إلى 1987 سؤال ونسبة إلى تغير آلية الرد على الاستفسار من عام 2010 إلى 2016 حيث لم يتم تحديد جهة معينة لاستقبال الأسئلة وإنما يستلمها قسم خدمات المعلومات والمستفيدين (يتولى قسم خدمات المعلومات والمستفيدين الإجابة وتفرغت المكتبة الرقمية لأعمال أخرى)<sup>28</sup> فلم يرد جدول لمقارنة تحديد جهة استلام الأسئلة والإجابة عليها.



شكل رقم ( 2 ) : حجم الأسئلة المرجعية خلال عام 2016

من الشكل نجد ان فترات الذروة في ورود الاسئلة المرجعية لخدمة اسأل مكتبي في شهر 12 يوافق ماين شهر ربيع اول وربيع ثاني لعام 1438هـ، ثم شهر 2 يوافق ماين شهري جماد اول وجماد ثاني 1437هـ. فيما سجلت فترة الركود شهر 7 ثم 9 و 6 ما يوافق ماين شهر شوال وذي القعدة وذي الحجة من العام 1437هـ ومحرّم من العام 1438هـ وتتوافق هذه الفترة مع فترة اجازة الصيف أي ان طلب خدمة اسأل مكتبي تقل في فترة الاجازة الصيفية .

جدول رقم ( 4 ) : التوزيع حسب طبيعة الأسئلة

م	طبيعة لسؤال	العدد	النسبة(لعام 2016)	العدد	النسبة (لعام 2006-2010)
1	اجراءات المكتبة	21	%10.76	91	%12.4
2	اسئلة عامة	9	%4.61	35	%0.22
3	اوعية	138	%70.76	347	%48.3
4	عناوين	6	%3.07	4	%0.55
5	عناوين محددة	12	%6.15	89	%12.14
6	مواضيع محددة	10	%5.12	167	%22.78
	المجموع	195	%100	733	% 100

فمن خلال الجدول السابق يمكن التعرف على توجهات المستفيدين في انماط احتياجاتهم المعرفية بناء على طبيعة وفئات الاستفسارات، فوجدان اكثر الاسئلة طلبا ماين عام (2006- 2010) كانت حول اوعية المعلومات بنسبة 48,3% وعند تحليلها وجد تنوع في تلك الاوعية حيثبلغ السؤال عن رسائل علمية من حجم الأوعية 236 أي ما يبلغ 68% من الأسئلة حول أوعية المعلومات، والمخطوطات 21 أي 6% من

أسئلة لأوعية المعلومات، وبالمقابل في تحديد طبيعة اسئلة عام (2016) نجد ايضا توجه اكبر لفئة اسئلة حول اوعية المعلومات (70.76%) بلغت منها الرسائل العلمية 81.15%، ثم المخطوطات بنسبة 6.5%، فالمراجع بنسبة 5.07%، كتب 4.34% اما الدوريات 1.44% وقواعد البيانات واعمال المؤتمرات 0.72%، وهذا يدل على ان اكثر الاوعية طلبا الرسائل العلمية فكانت استفسار حول توفر رسائل علمية بعناوين محددة او تصوير او اتاحة لفصول او اجزاء من رسائل معينة .

فيمكن التنبؤ من خلال النمو المتزايد في توجهات طبيعة الاسئلة الواردة في الجدول السابق:

- ان اكثر فئات الاسئلة المرجعية مستقبلا قد تتمحور حول الرسائل العلمية .
- ان هناك زيادة سنوية متوقعة في حجم الاسئلة المرجعية الواردة قد تصل نسبتها الى 65% .

## النتائج والتوصيات:

### اولا : النتائج

- اكثر الاقسام استقبالا للأسئلة المرجعية كان قسم المكتبة الرقمية بنسبة 92%، فيما ان اقلها طلبا كانا قسمي الفهرس الآلي وتنمية المجموعات بنسبة 0.4%.
- اكثر موضوعات الاسئلة طلبا من جانب المستفيدين كان موضوع التربية وعلم النفس بنسبة 29,74% ثم المكتبات وخدمات المعلومات بنسبة 22,1% يليها موضوع الشريعة الاسلامية بنسبة 19,78%، واقلها طلبا الطب بنسبة 0,27% فالهندسة 0,13%.
- اكثر الاسئلة طلبا كانت حول اوعية المعلومات بنسبة 48,3%، واكثر انواع الاوعية طلبا الرسائل العلمية.



- ان هناك زيادة طردية في حجم الاسئلة الواردة سنويا للخدمة المرجعية الرقمية منذ بدء تقديم الخدمة، اكثر الفترات الزمنية طلبا للاسئلة المرجعية خلال شهر 2 و12 (توافق فترة تقديم المشاريع والتكليفات الدراسية بالجامعة)، واقلها طلبا في شهر 9 و6 (تزامنت مع فترة الاجازة الصيفية) .

### ثانيا: التوصيات

- دعم قسم الرسائل العلمية بالإمكانيات البشرية والتقنية والمادية التي تؤهله لأداء الدور وتقديم الخدمات الكافية من رد على الاستفسارات وتلبية رغبات المستفيدين المتعددة .
- تخصيص قسم خاص بالرد على الاستفسارات المستلمة من خلال الخدمة المرجعية الرقمية لمكتبة الملك عبد الله بن عبدالعزيز الجامعية وتابع لقسم الرسائل العلمية .
- تطوير واجهة المستفيد لطلب خدمة أسأل مكتبي لعرض مادة وافية عن الخدمة (بتعريف الخدمة وسياستها واهدافها وآلية وفترة الرد ... و اعلام بتسلم الاستفسار).
- تعزيز خدمة أسأل مكتبي في فترات زيادة الاسئلة المرجعية بموظفين مدربين ومؤهلين للرد على الاستفسار داعمين للقسم .

### التخطيط لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية

#### الهدف من التخطيط:

تزويد صانعي القرار بمكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية باطار شامل للبرنامج في خدمة أسأل مكتبي يعمل على تحسين اداء الخدمة وانسيابية اجراءات استقبال الاسئلة والرد عليها بأكثر سرعة ودقة وجودة.

من مقومات التخطيط لتقديم خدمة مرجعية رقمية توفر الجوانب التالية:

1- الادارة

- 2- السياسة
- 3- التسويق
- 4- التدريب
- 5- التقييم
- 6- المعايير.<sup>29</sup> اضافة الى الاجهزة والبرمجيات والمستفيدين.

### تمثل نقاط القوة :

الاقبال السنوي المتزايد على طلب خدمة أسأل مكتبي، طموح متخذي القرار في المكتبة لتقديم الافضل والاجود دوما وتسخير جميع الامكانيات المتاحة لذلك سواء الامكانيات المادية او البشرية او التقنية .

**تمثل نقاط الضعف :** تغير ادارة المكتبة من عميد لشؤون المكتبات ووكلاء وتغير سياسة وتوجهات تلك الادارة وتفهمهم لهدف وعمل الخدمة المرجعية الرقمية، ضعف البنية التحتية التقنية للمكتبة .

**تمثل الفرص:** الاستفادة من الدعم المستمر من الجامعة والذي يطمح للجودة والاعتماد، دعم عمادة تقنية المعلومات ،توفر تقنيات وبرمجيات متنوعة تدعم الخدمة المرجعية الرقمية متاحة في الاسواق، والتوجهات العالمية للاهتمام وتطوير عملية استقبال الاسئلة المرجعية من خلال طرق متنوعة مثل وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات اجهزة الاتصال الذكية.

**تمثل التهديدات :** توجه نسبة كبيرة من المستفيدين الى توفير المعلومات التي يحتاجون لها من جهات خارج المكتبة الجامعية ومواردها اهمها شبكة الانترنت ،

**الرؤية :** خدمة مكتملة ذات جودة وفاعلية وتحقق رضا المستفيد.

**الرسالة:** رضا المستفيد غايتنا وتحقيق رغباته مهمتنا .

## اعتبارات لا بد من مراعاتها عند التخطيط للتطوير:

- 1- تحديد طبيعة المستفيدين واحتياجاتهم.
- 2- تطبيق حقوق النشر والطباعة وغيرها من قوانين الملكية الفكرية، وتطبيق اتفاقيات التراخيص وقيود الاستخدام.
- 3- تحديد نوع الأسئلة وطبيعتها التي سيجاب عليها وفترات الرد وتوضيح سياسة الاستخدام للمستفيدين.
- 4- تحديد اهداف الخدمة ورسالتها وسياستها واعلانها للمستفيد، وتطويرها تبعا لتطور احتياجات المستفيدين بصفة مستمرة.
- 5- الكادر البشري : تكوين مجموعات او فريق للعمل من مدير واختصاصي خدمة مرجعية، تحديد عدد العاملين وتكوين عاملين مشاركين احتياطيًا لتقديم الخدمة في الحالات الطارئة مؤهلين ومدربين على ذلك، تحديد مسؤوليات الاشراف والواجبات بدقة ووضوح، وضبط الاداء ووضع قواعد الاستخدام ووضع اولويات الخدمة.
- 6- الحصول على اراء المستفيدين ومدى رضاهم من الاجابة والخدمة.
- 7- واجهة المستفيد تصمم بحيث يسهل على المستفيد تصفح الموقع، تشمل تعريف بالخدمة وطرق الرد، وجود نموذج يحدد المعلومات المطلوبة للإجابة على الاستفسار، يحوي قاعدة بيانات للأسئلة المتكررة، بيان لخصوصية والحقوق الفكرية، الوقت المستغرق للرد، ارشفة المحادثات والاسئلة ليتم الرجوع لها فيما بعد ان وجدت حاجة لذلك، واشعارات للمستفيد تعلمه باستلام سؤاله والعمل على الرد... وهكذا.
- 8- التسويق ووضع الاستراتيجيات لدعم الخدمة
- 9- تقييم الخدمة : وضع الاحصائيات، التأكد من صحة ودقة الاجابات.

## خدمة أسأل مكتبي :

### نبذة تعريفية :

تعمل الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها مكتبة الملك عبدالله الرقمية على الرد على استفسارات المستخدمين على اختلافات انتماءاتهم العلمية والمؤسسية والموضوعية حسب مايتاح لها بشكل غير مباشر من خلال البريد الإلكتروني ، ويتم استلام الاستفسارات على مدار الساعة خلال اليوم.

وتتمثل رسالة المكتبة تجاه الخدمة المرجعية خدمة المستخدمين والرد على استفساراتهم من داخل الجامعة ومن خارجها ومحاولة توفير المعلومات التي يحتاجون إليها في أسرع وقت ممكن .

### أهداف الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة الملك عبدالله الجامعية :

- تسهيل حصول المستخدمين على المعلومات التي يحتاجون إليها في أسرع وقت ممكن .
- تجاوز الحواجز المكانية والزمانية لطلب الخدمة .
- المساهمة في إتاحة الخدمة لأكبر عدد ممكن من المستخدمين من داخل المكتبة او خارجها.
- الاستفادة من مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة .
- دعم الخدمات الأخرى التي تقدمها المكتبة كذلك دعم مجتمع الجامعة والعملية التعليمية ودعم المجتمع المحلي من خلال الرد على الاستفسارات المطلوبة .

### آلية تقديم الخدمة المرجعية الرقمية :

يتم إدارة وتنسيق الخدمة وتحديد المسؤوليات من خلال الإجابة على الاستفسارات التالية:

من سيعمل ؟ وكيف ؟ ولماذا ؟ ومتى ؟ وتوضع خطة للاتصالات داخل المكتبة ومع الجهات الخارجية لها .يكون هناك تكامل بين الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية، بحيث يتم الآتي :

يتم استلام الأسئلة من جانب الموظف المختص بعد تعبئة الخانات المحددة في نموذج الخدمة، ويتم الرد في حال تمكنه من ذلك، او يتم تحويله إلى موظفين آخرين في المكتبة قد تتوفر لديهم الإجابة ويتم اختيارهم مسبقا حسب الاهتمامات الموضوعية لكل قسم تابع له ذلك الموظف، وفق خطوط اتصال انسيابية داخل المكتبة – لذلك على الموظف ان تكون لديه معرفة بكل موظفي المكتبة ومهام وخدمات كل قسم -، وفق الزمن المحدد مابين ساعتين الى 48 ساعة ولا تتجاوزها .

### التسويق للخدمة المرجعية الرقمية :

- تهيئة المكتبة وموظفيها لوضع اسس راسخة وثابتة لتقديم وتطوير الخدمة المرجعية الرقمية لتواكب الواقع والتطورات المستقبلية .
- الترويج للخدمة من خلال وسائل الاعلام في الجامعة مثل جريدة منار الجامعة ونشر الاعلانات في اللوحات الاعلانية التقليدية والالكترونية في الجامعة وموقعها الالكتروني والبريد الالكتروني للمنسويين والطلاب.
- التعريف بالخدمة من خلال أنشطة الكليات في الجامعة او اللقاءات الإرشادية مع الطلاب والطالبات .
- توزيع نشرات او ادلة تعريفية عن الخدمة المرجعية الرقمية على مرطادي المكتبة .
- بما ان المكتبة تخدم المجتمع فيمكن الترويج للخدمة المرجعية في المجتمع من خلال المؤسسات العلمية والثقافية في المنطقة .

## تقييم الخدمة المرجعية الرقمية :

ان يكون هناك تقييم مستمر لمستوى الخدمة مثلا عدد الردود، نسبة الرد الصحيح من الخطأ ودقة الاجابة وصحتها، الفترة المستغرقة للرد على الاستفسارات ( التأكيد على الرد في الفترة المحددة حتى لايفقد المستفيد ثقته بالمكتبة )، اتاحة فرصة للمستفيدين لتقييم الخدمة من خلال نموذج او استفسار عن مستوى الخدمة بعد حصوله على الإجابة بهدف تحديد نقاط الضعف والقوة بها، كذلك التعرف والمقارنة بين ما أنجز وما لم يتم انجازه .

## صفحة الخدمة المرجعية الرقمية على موقع المكتبة :

### من المقترحات :

- اعادة بيانات الخدمة الموجودة سابقا عام 1433هـ من تعريف بالخدمة (اسأل مكتبي) اهدافها وسياستها ...
- ان تحوي الواجهة القائمة الرئيسية فقط ( قائمة الروابط ) مع تقليص مساحتها عرضا، وإلغاء جميع الروابط الأخرى من قائمة المحتويات و الصورة أعلى الصفحة .
- ان تسجل إجراءات الحصول على الخدمة والمرفقة أدناه
- تضاف بعض البيانات إلى خانات الاستفسار والتي قد تساعد في إحصائيات الخدمة مثل الجهة - الكلية - القسم - الدولة - المدينة ...، والغاية للحصول على الاستفسار.
- يضاف رمز أمام بعض الخانات التي من المهم تعبئتها مثل البريد الالكتروني
- تسجل نبذة عن الخدمة المرجعية من نبذة تعريفية والأهداف والإستراتيجية والسياسة ... على نفس الصفحة
- ان يكون هناك رابط مباشر مع قاعدة بيانات الأسئلة المتكررة .

- ان يتوفر مايشير الى رأي المستفيد في الخدمة المقدمة له ورضاه من مقدار الإجابة وزمن الرد وكفاية المعلومات ... ( كنوع من التغذية المرتدة تستخدم في التقييم)

### ادارة خدمة الرد على الاسئلة المرجعية الرقمية :

#### إجراءات الرد على الاستفسار :

ان يتم إتباع آلية محددة للإجابة على الاستفسار وهي كالتالي:

الرجاء من المستفيد الكريم إتباع الإجراءات التالية للحصول على الإجابة :

أولا : مراجعة الفهرس الآلي

ثانيا : الاطلاع على قاعدة بيانات الأسئلة المتكررة

ثالثا : إذا لم تجد الإجابة الرجاء تعبئة النموذج المرفق وشكر

#### سياسة المكتبة تجاه الخدمة المرجعية الرقمية :

#### أولا : سياسة المكتبة تجاه الخدمة المرجعية الرقمية :

- تقدم الخدمة المرجعية الرقمية لجميع المستفيدين من داخل الجامعة ومن خارجها على اختلاف اهتماماتهم العلمية والموضوعية .

- تقدم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال عدة طرق والسائد الآن الطريقة غير المباشرة من خلال البريد الالكتروني ويتم الرد على المستفيدين بنفس الطريقة وهي البريد الالكتروني.

- تقدم الخدمة المرجعية لجميع المستفيدين بدون مقابل - إلا في حالة التصوير والرسائل العلمية .

- ان يتم الرد بأسرع وقت ممكن وان لايتجاوز 48 ساعة منذ استلام الاستفسار.

- في حالة الاستعانة بالمصادر المرجعية المتاحة على شبكة الانترنت في الرد على استفسارات المستفيدين لابد ان تتقيد بمعايير وهي:

- الوضوح والشمولية.

- الاستمرارية وجودة التنظيم.

- الموثوقية وصحة المعلومات.

- تحديد الجهة المسؤولة.

- الموضوع ومقدار خدمة للمستفيدين.

- ان تكون هناك معايير واضحة ومحددة وموحدة تعتمد عليها المكتبة كمقياس لمستوى وطريقة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية .

- تحال بعض الاجابات واستفساراتها الى قاعدة بيانات الاسئلة المتكررة بعد حذف البيانات الخاصة بالمستفيد .

### ثانيا : سياسة استخدام المستفيد ( تتاح للمستفيدين في صفحة الخدمة المرجعية

( الرقمية )

- تعبئة البيانات المرفقة كاملة

- وضوح الاستفسار وتحديد بصورة مباشرة ولن تقبل أي استفسارات غير واضحة او مبهمة

- مراجعة اجرائية الخدمة للبحث عن الاجابة قبل توجيه الاستفسار للموظف المختص

- ان يكون الاستفسار حول المكتبة او مصادرها او معلومات علمية تستطيع المكتبة ان توفرها

- ان المكتبة تسعى الى ان توفر السبل او طرق الحصول على المعلومة ولاتقدمها جاهزة للمستفيد وذلك لخدمة المستفيد نفسه في تنمية مهارات البحث عن المعلومة .



- يتم استلام الاستفسار عن طريق البريد الإلكتروني ويتم الرد بنفس الطريقة خلال فترة لا تتجاوز 48 ساعة .

### الكادر البشري:

ان يكون هناك موظف واحد يقوم بتقديم خدمة الرد على الاستفسار بحيث يتم تفريغه لأداء هذا العمل بمشاركة موظفي المكتبة اذا احتاج المهتم في استشارة او معلومات معين.

### البرمجيات:

توجد عدة برامج او نظم آلية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية منها :

1- برنامج convey on demand

من مميزاتة : يجمع بين امكانيات الصور الرقمية والمحادثة النصية ( تم استخدامه في خدمة Questipoint)

2- برنامج CRL PLUS

من مميزاتة : انه يحوي جميع المهام اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني ويوفر التقارير الاحصائية واتاحة بناء قواعد بيانات ارشيف الاسئلة واجوبتها .

3- برنامج Horizon live

من مميزاتة : متلائم مع جميع اللغات ومشاركة التطبيقات .

4- برنامج e-librarian، من مميزاتة : يعم جميع اللغات امكانية تخصيص واجهة المستفيد وتغيير الشعار .

5- برنامج L7 Reference24، من مميزاتة : توفير التقارير .

## مصادر وحواشي الدراسة :

<sup>1</sup> النهاري ، عبدالعزيز محمد ، السريحي، حسن عواد (2002) مقدمة في مناهج البحث العلمي. جدة: دار الخلود .ص:230.

<sup>2</sup> النوايسة ، غالب عوض. المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة . عمان(الأردن):دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2003.ص:238.

<sup>3</sup> خليفة. محمود عبدالستار(2012) نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات ، cybrarians journal ،ع30. <http://www.journal.cybrarians.org>

<sup>4</sup>-Carter, David S.; Janes, Joseph( 2000) Unobtrusive Data Analysis of Digital Reference Questions and Service at the Internet Public Library: An Exploratory Study. Library Trends, v49 n2 p251-65 Fall.

<sup>5</sup>-Diamond, Wendy , Barbara Pease, (2001) "Digital reference: a case study of question types in an academic library", Reference Services Review, Vol. 29 Iss: 3, pp.210 – 219.

<sup>6</sup>-Lee, I.J. (2004)Do virtual reference librarians dream of digital reference questions?: a qualitative and quantitative analysis of e-mail and chat reference. Australian Academic & Research Libraries (AARL), 35 (2). pp. 95-110.

<sup>7</sup> بامفلح، فاتن سعيد (2009) الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية تقويمية.

<sup>8</sup> Numminen, Piritta, Vakkari, Pertti (2009) . Question types in public libraries' digital reference service in Finland: Comparing 1999 and 2006.

<sup>9</sup> البسيوني ،بدوية محمد ،ضليمي ،سوسن طه (2009). الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية : دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.ع21، (رجب - ذو الحجة / يوليو - ديسمبر).صص: 106-155

<sup>10</sup> خليفة،عبدالستار،مصدر سابق.

- <sup>11</sup> بامفلح، فاتن سعيد (يوليو 2007)، التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. - مجلة مكتبة الملك د الوطنية. - ع ١٣ مج ٢ ، - ١٨ م ص -١٩
- <sup>12</sup> Yang,woo Kim) Summer 2014 ) Typology of Ambiguity on Representation of Information Needs, Reference & User Services Quarterly, volume 53, issue 4.
- <sup>13</sup> السالم، سالم محمد(1415هـ) الخدمات المرجعية والارشادية في مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض:دراسة تقويمية.الرياض:مكتبة الملك عبدالعزيز العامة.ص:24.
- <sup>14</sup> Lankes, R. David, Melissa Gross, and Charles R. McClure(winter 2003) Cost, Statistics, Measures, and Standards for Digital Reference Services: A Preliminary View. library trends.
- <sup>15</sup> Pomerantz, J. (2005). A Linguistic Analysis of Question Taxonomies. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 56(7), 715-728
- <sup>16</sup> السالم ، سالم .مصدر سابق.
- <sup>17</sup> , Yang,woo Kim, Ibid.
- <sup>18</sup> . katz ، W.A..Questions and searches . introduction to reference,Vol.1,:Basic information sources 8thed. Boston : McGraw Hill,Pp.42-46
- <sup>19</sup> النشار، السيد (1992) الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات،.القاهرة:العربي للنشر والتوزيع. ص: 65- 67.
- <sup>20</sup> McClure, C. R., Lankes, R. D., Gross, M., & Choltco-Devlin, B. (2002). Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services: Guidelines and procedures. Syracuse, NY: Information Institut
- <sup>21</sup> White ,Marilyn Domas (1998) Questions in reference interviews, Journal of Documentation, Vol. 54 Iss: 4, pp.443 – 465.
- <sup>22</sup> Graesser,Art, Vasile Rus, Zhiqiang Cai ) jan 2011 ) Question Classification Schemes, at:[https://www.researchgate.net/publication/268428936\\_Question\\_Classification\\_Schemes](https://www.researchgate.net/publication/268428936_Question_Classification_Schemes).

<sup>23</sup> Pomerantz, J, Ibid.

<sup>24</sup> McClure, C. R., Ibid.

<sup>25</sup> النشار، مصدر سابق ، ص: 70- 80.

<sup>26</sup> خليفة ، عبدالستار، مصدر سابق.

<sup>27</sup> الأهدل ، احمد ( 1438/2/1 هـ ) مدير مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية

بجامعة ام القرى- مكة المكرمة.(مقابلة شخصية)

<sup>28</sup> الأهدل ، احمد، مدير مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعية بجامعة ام القرى .

<sup>29</sup> بامفلح، فاتن. مصدر سابق.