

الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة ام القرى بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة.

د/ محمد مصباح

مدرس المكتبات والمعلومات بجامعة بنها

استاذاً مساعداً بجامعة ام القرى

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة الى رصد واقع الخدمة المرجعية الرقمية فى مكتبة جامعة ام القرى بالمملكة العربية السعودية من حيث المقومات المادية والتكنولوجية والبشرية ومقومات الخدمة من خلال موقع المكتبة على الانترنت ومدى مطابقته للمعايير الدولية، وكذلك رصدت الدراسة تقييم المستخدمين لجودة الخدمة من خلال دراسة عينة من المستخدمين بمختلف شرائحهم، والتعرف على مدى استخدامهم للخدمة وتقييمهم لها واهم المعوقات التى تواجههم عند استخدامها.

مقدمة:

تقاس كفاءة ومستوى المكتبات ومراكز المعلومات بنوعية وسرعة الخدمات التى تقدمها للمستخدمين منها ويأتى فى مقدمة هذه الخدمات، الخدمة المرجعية الرقمية، حيث تحرص المكتبات عندما تشرع فى تطوير خدماتها والارتقاء بمستواها على الاستعانة بالحاسب الالى الذى يساعد على تقديم خدمات متنوعة تساهم فى ان يصل المستخدم الى ما يحتاجه من معلومات بأسرع وأيسر السبل.

والخدمة المرجعية الرقمية هى احدى الخدمات الحديثة فى المكتبات ومراكز المعلومات والتى يمكن من خلالها للمستخدمين الحصول على الخدمات المرجعية من خلال التواصل مع المكتبة من خلال وسائل الاتصال الحديثة وفى مقدمتها موقع المكتبة على الانترنت.

ولا شك ان تقديم خدمات من موقع المكتبة على الانترنت يتطلب تهيئة الكثير من المقومات البشرية والتكنولوجية والمادية حتى يصبح موقع المكتبة نافذة لتلبية كافة استفسارات واحتياجات المستخدمين التى تتطلب احيانا الاستعانة بالاووعية الورقية واخرى بقواعد البيانات المحلية والعالمية.

التغذية المرتدة لاي خدمة تقدمها المكتبة تتم من خلال التعرف على تقييم المستخدمين لجودة الخدمة ورضاهم عنها والمعوقات التى تواجههم عند استخدامها والسعى بجدية للتغلب عليها.

حاول الباحث فى هذا البحث رصد واقع الخدمة المرجعية الرقمية فى مكتبة جامعة ام القرى من حيث المقومات المادية والبشرية والتكنولوجية والتعرف على مقومات موقع المكتبة على الانترنت ومدى توافقه ومعايير الخدمة المرجعية التى وضعتها جهات مهنية دولية وكذلك التعرف على تقييم المستخدمين لجودة الخدمة واهم المعوقات التى تواجههم عند الاستفادة منها.

أولا الاطار المنهجي:

١/١ مشكلة البحث:

بعد اطلاع الباحث على احدى الدراسات (بامفلج، فاتن ، ٢٠٠٩) التى تناولت الخدمة المرجعية الرقمية فى بعض المكتبات الخليجية ومنها مكتبة جامعة ام القرى والتى اعتمدت على استكشاف مدى التزام مواقع تلك المكتبات على الانترنت بتطبيق بعض المعايير الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية، لاحظ الباحث امرين مهمين وهما:

ان هذه الدراسة توصى باجراء دراسة عن الخدمة المرجعية الرقمية فى هذه المكتبات من وجهة نظر المستخدمين وليس اعتمادا على مقومات مواقع تلك المكتبات على الانترنت.

ان الواقع الذى رصدته هذه الدراسة وغيرها (الرابعى، ريم، ٢٠٠٧) بالنسبة لمكتبة جامعة أم القرى قد مر عليه فترة زمنية طويلة وتغير هذا الواقع بشكل كبير بحيث لم تعد المعلومات الواردة فى هذه الدراسة تعبر عنه بشكل واقعى. بل انه يمكن القول بان الواقع الذى رصدته دراسة ريم اختلف عن الواقع الذى رصدته دراسة فاتن والفترة الزمنية بينهما سنتين فقط.

ومن هنا فقد سعى الباحث الى استيفاء جوانب الدراسة فيما يخص جامعة أم القرى من خلال دراسة الخدمة المرجعية الرقمية من خلال موقع المكتبة على الانترنت بحيث تكون الدراسة مواكبة للاحداث التطورات التى جرت على مقومات واساليب تقديم الخدمة وذلك باعتبار ان الدراسة السابقة قد مر عليها أكثر من سبع سنوات وهى فترة طويلة شهدت العديد من التطورات .

هذا فضلا عن استكمال الجوانب التى اوصت بها الدراسات السابقة بانها لم تتعرض لدراسة الخدمة المرجعية الرقمية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة وانما اقتصر على دراستها من خلال موقع المكتبة على الانترنت.

اهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة الى:

دراسة واقع الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة أم القرى من خلال موقع المكتبة على الانترنت، ومن وجهة نظر المستفيدين من الخدمة بالجامعة. وذلك من خلال الاجابة على عدد من التساؤلات اهمها:

أسئلة البحث:

- ما المؤهلات العلمية لمقدمى الخدمة؟
- هل يوجد سياسة معلنة لتقديم الخدمة؟
- ما الاساليب التى تستخدمها المكتبة فى تقييم جودة الخدمة؟
- ما المصادر التى تعتمد عليها المكتبة فى تقديم الخدمة؟
- ما اكثر فئات المستفيدين استخداما للخدمة المرجعية الرقمية من اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة؟
- هل هناك فارق بين استخدام المنتسبين لكليات العلوم الانسانية وكليات العلوم التطبيقية؟
- ما الاغراض التى يستخدمها فيها الاعضاء والطلاب الخدمة المرجعية الرقمية؟
- ما اكثر الطرق التى يستخدمها الاعضاء والطلاب فى الاستفادة من الخدمة؟
- هل يتم الاستجابة لطالبى الخدمة خلال فترة زمنية مناسبة؟
- ما اكثر وسائل الترويج فعالية فى التعريف بالخدمة؟
- ما تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم بصفة عامة؟
- ما اكثر المعوقات التى تواجه الخدمة من وجهة نظر المستفيدين؟

٢/١ اهمية البحث:

ترجع اهمية هذا البحث الى مايلى:

ان الهدف الاساسى من وجود اى مكتبة هو تقديم خدمات متميزة للمستفيدين منها تتناسب وروح العصر الذى نعيشه والذى من اهم سماته سرعة التطور والرغبة فى الحصول على الخدمة بشكل سريع ودقيق دون ان نفرض على المستفيد مشقة الذهاب الى مقر المكتبة، فوسائل التواصل الحديثة من خلال الحاسبات المحمولة والهواتف النقالة صارت تستخدم فى الحصول على الخدمات المختلفة المتعلقة بجوانب

الحياة العامة، ولهذا فقد أصبح لزاما على الخدمات المكتبية الا تتخلف عن الركب وان تكون متاحة بشكل سريع ودقيق من خلال هذه الوسائل.

الخدمة المرجعية من اكثر الخدمات المكتبية حاجة الى التواصل مع المستفيدين من المكتبة وقد كان هذا التواصل يحدث في الماضي من خلال التواجد الفعلي للمستفيد في المكتبة والحوار مع اخصائي الخدمة اما الان فقد اتاحت سبل التواصل الحديثة امكانية حدوث هذا التواصل دون ان يكون المستفيد موجود بالمكتبة وهذا ما فرض على المكتبات الان الاستعانة بهذه الوسائل للتواصل مع المستفيدين من خلالها، ولهذا فان الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الان اكثر حاجة من اى عصر مضى الى مزيد من الاهتمام من جانب المكتبات بتجديد سبل التواصل مع المستفيدين بحيث تكون اكثر فعالية واشباعا لرغباتهم، واذا كان ذلك ينطبق على المكتبات بصفة عامة فانه اكثر الحاحا في المكتبات الجامعية التي تعتبر عماد البحث العلمى في كل دول العالم ولعل هذا ما شجع الباحث على اجراء هذه الدراسة للوقوف على واقع هذه الخدمة المهمة فى مكتبة جامعة أم القرى.

٣/١ منهج البحث:

اعتمد الباحث فى هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة وذلك من خلال الوصف والتحليل لواقع الخدمة المرجعية الرقمية فى مكتبة جامعة أم القرى وذلك اعتمادا على موقع المكتبة على الانترنت ودراسة المستفيدين من المكتبة والتعرف على مدى استخدامهم للخدمة وانماط هذا الاستخدام والمعوقات التى تواجههم عند رغبتهم فى الاستفادة من الخدمة وما اذا كانت هذه المعوقات متعلقة بالقوى البشرية العاملة بالمكتبة او المقومات المادية اللازمة لتقديم الخدمة.

١/٣/١ عينة البحث:

شملت العينة التى اعتمد عليها الباحث فى دراسة المستفيدين من المكتبة :

عينة من اعضاء هيئة التدريس من الكليات العملية واخرى من الكليات النظرية وذلك من مختلف الدرجات العلمية من معيد وحتى استاذ.

عينة من طلاب الكليات العملية (الطب والهندسة) واخرى من طلاب الكليات النظرية (التربية والعلوم الاجتماعية) .

بلغ حجم عينة الدراسة الذين وردت اجاباتهم على الاستبانة بشكل صحيح ٢٧٣ مستفيدا موزعين كالتالى.

جدول رقم (١) يبين حجم وفئات عينة الدراسة

الفئة	عدد الاستجابات الصحيحة
الطلاب	٢٢١
اعضاء الهيئة المعاونة	١٨
اعضاء هيئة التدريس	٣٤
الاجمالى	٢٧٣

٢/٣/١ حدود البحث:

اجريت هذه الدراسة فى الفصل الدراسى الثانى من العام الجامعى ٢٠١٤ / ٢٠١٥ م الموافق ١٤٣٥ / ١٤٣٦ هـ .

٣/٣/١ اداة البحث:

اعتمدت الدراسة على استبيان تم توزيعه بشكل الكتروني على الطلاب واعضاء هيئة التدريس وقائمة مراجعة لجمع المعلومات اللازمة عن واقع الخدمة والقائمين عليها في المكتبة، كما اعتمد الباحث على عدد من المقابلات الشخصية مع العاملين بالمكتبة من القائمين على تقديم الخدمة، بالإضافة الى الاعتماد بشكل اساسي على موقع المكتبة في التحقق من مدى توافر معايير معينة فيما يخص الخدمة المرجعية الرقمية.

٤/١ مصطلحات البحث:

١/٤/١ الخدمة المرجعية. Reference Service

عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات (حسب الله ، سيد، ٢٠٠١، ١٣٢٠) الخدمة المرجعية بانها: " اتصال مباشر بين اخصائي المكتبات والمعلومات ومستفيد بعينة يحتاج الى معلومات معينة ".

ويعرف (النشار، السيد، ٢٠٠٦) الخدمة المرجعية بانها: " ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة او البحث. فمعاونة المستفيد في الحصول على المعلومات التي يريدتها هي خدمة مرجعية، وتعريف المستفيد كيفية استخدام الفهارس والكشافات والبيبلوجرافيات هي خدمة مرجعية، وتقديم الاجابات الصحيحة للمستفيد في التعرف على بعض المراجع الاساسية في موضوع ما او تعريف بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول الى اجابة استفسار او حل مشكلة بحث هي خدمة مرجعية.

٢/٤/١ الخدمة المرجعية الرقمية: Digital Reference Service

يعرف قاموس ODLIS الخدمة المرجعية الرقمية بانها:

هي الخدمات المرجعية التي تقدم عبر شبكة الانترنت اما عن طريق استخدام البريد الالكتروني او عن كريق ملء استمارات ويب تفاعلية، ويقوم على هذه الخدمة اخصائي المراجع بالمكتبة.

ويعرف (Lankes , ١٩٩٩) الخدمة الرقمية بانها: " الخدمة التي تستقبل اسئلة المستفيدين عن طريق استمارة الويب او البريد الالكتروني او من خلال المحادثة المباشرة على الشبكة ليتولى بعد ذلك اخصائي المراجع استخدام هذه المداخلات من الاسئلة والاستفسارات لبناء اجابة يتم استخدامها لتحقيق هدفين اساسيين هما :

ارسال الاجابات للمستفيد ردا على سؤاله.

حفظ الاجابات في قاعدة معرفية منظمة.

٥/١ الدراسات السابقة:

- دراسة (العجيزي، احمد عادل، ٢٠١١) تهدف الدراسة الى التعرف على واقع الخدمة المرجعية الرقمية والتقليدية بالمكتبات والتعرف على الامكانيات المادية والبشرية والتنظيمية المتاحة و تقديم خطة او برنامج مقترح لتوفير او تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات يغطي العناصر المشار اليها (الموارد البشرية - المادية - التنظيمية) علي اساس تعاوني.
- دراسة (خليفة، محمود عبدالستار، ٢٠١٢) وهدفت هذه الى تصميم نظام تعاوني تشترك فيه مجموعة من المكتبات المصرية تشترك في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل تعاوني وعرض للتجارب العالمية في مجال الخدمة المرجعية كما شملت الدراسة نظم ادارة الخدمة

المرجعية الرقمية للخروج بمواصفات معيارية مقترحة لنظم ادارة الخدمة المرجعية التعاونية من خلال تحليل وتصميم نظام تجريبي مقترح.

- دراسة (السيد، صافيناز محمود سامي، ٢٠١٣) تناولت الدراسة تجربة عملية تستهدف تفعيل الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات جامعة المنوفية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنه يوجد اتجاه إيجابي للمستخدمين بمجتمع الدراسة نحو استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وخصوصاً طلاب الدراسات العليا إلا أن ضعف مهارات القائمين على تقديم الخدمة تقف حائلاً دون تقديم الخدمة بالمستوى المطلوب. دراسة (امام، الزهراء عادل، ٢٠١٤) تناولت هذه الدراسة موضوع الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبة الإسكندرية : دراسة حالة حيث تناولت الدراسة المكتبة الرقمية وتأثيراتها على دراسات المكتبات والمعلومات وأشكال الخدمات الرقمية ومشروعات مكتبة الإسكندرية ثم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكتبة الإسكندرية ثم خاتمة ضمت أهم النتائج التي تم التوصل إليها خلال تلك الدراسة.

الدراسات الاجنبية

دراسة (Arya, Harsh Bardhan, 2012) هدفت هذه الدراسة الى استعراض الاساليب والتقنيات الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ابتداء من البريد الالكتروني والحوار المعتمد على النص المكتوب عبر الانترنت والمحادثة باستخدام الصوت والصورة عبر الانترنت وصولاً الى والريوتات واستخدامها في الخدمة المرجعية الرقمية.

دراسة (Pinto, María, 2012) وهدفت هذه الدراسة الى تحليل السمات المشتركة للخدمة المرجعية الافتراضية التي تقدمها المكتبات الامريكية والاوربية من اجل تقييم الخدمة من وجهة نظر المستخدم مع الاخذ بعين الاعتبار تطبيقات الويب ٢ (Web2) للمساهمة في فهم افضل للمشاكل التي تواجه الخدمة الان وتقديم الحلول لها.

دراسة (Elizabeth A. King, 2013) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اهم التغيرات التي طرأت على سلوك الطلاب في بعض جامعات دول الاتحاد السوفيتي السابق من الخدمة المرجعية الرقمية بعد مرور عقد من الزمان على انقراط عقده وقد اجريت الدراسة في جامعة نزارباييف في كازخستان.

دراسة (Alison Steinberg Gurganus, 2015) وقد حاولت هذه الدراسة عقد مقارنة بين الرسائل الفورية (IM) instant messaging والحوار المباشر عبر الانترنت chat كنمطين لتقديم الخدمة المرجعية الفورية وقد توصلت الدراسة الى المستخدمين راضون عن كلا النمطين من الخدمة وان كان المكتبيون يشيرون الى انهم اكثر ارتياحاً في حالة الحوار المباشر لان ذلك يساعدهم في التعرف على ما يطلبه المستخدم على وجه الدقة.

٦/١ اوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين ان هذه الدراسة تتفق مع بعضها في عدد من الجوانب وتختلف عنها في جوانب اخرى ويعرض الباحث لتلك الجوانب في السطور التالية:

١/٦/١ اوجه استفادة هذه الدراسة من الدراسات السابقة.

استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

- اجريت هذه الدراسة بعد توصية بعض الدراسات السابقة باجراء دراسة مستقلة عن الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية تعكس وجهة نظر المستخدمين.

- ان اغلب الدراسات السابقة اكتفت بدراسة الخدمة من خلال موقع المكتبة على الانترنت وقد استفاد الباحث منها فى تقييم موقع المكتبة محل الدراسة.
- ان هذه الدراسات كونت خلفية نظرية واسعة عن ابعاد الموضوع وعلاقاته.

٢/٦/١ اوجه الاختلاف بين تلك الدراسة والدراسات السابقة.

- عرضت الدراسات السابقة للموضوع فى بيانات مختلفة وفى دول مختلفة عن بيئة هذه الدراسة.
- عرضت الدراسات السابقة للموضوع من جهة واحدة فقط وهى موقع المكتبة على الانترنت، اما هذه الدراسة فقد عكست المقومات المادية والبشرية والتكنولوجية للخدمة فى المكتبة محل الدراسة وكذلك مقومات الخدمة على موقع المكتبة على الانترنت وكذلك درست بشكل وافى وجهة نظر المستفيدين بجميع شرائحهم ومدى رضاهم عن الخدمة.

ثانيا الاطار النظرى للدراسة:

نشأة الخدمة المرجعية الرقمية.

لا شك ان الخدمة المرجعية تعد احدى الخدمات الرئيسة التى تقدمها المكتبات منذ عصور قديمة (عبدالهادى، محمد فتحى ، ٢٠٠٦ ، ٢٢٠) وهى تقتضى ذهاب المستفيد الى المكتبة والالتقاء بمقدم الخدمة والاستفسار عن الموضوعات التى يريد سواء كان ذلك على هيئة طلب قائمة ببلبيوجرافية تخص موضوع معين او معلومات عن موضوع معين او خلافة من اشكال الاسئلة المرجعية، وقد كان اول ظهور للخدمة المرجعية بشكلها الحديث مع ظهور اول وظيفة اخصائى مراجع عام ١٨٨٣ فى مكتبة بوسطن العامة بالولايات المتحدة الامريكية، (شاهين، شريف كامل ٢٠٠٥ ، ٩٢)، اما الخدمة المرجعية الرقمية فقد نشأت مع تطور وسائل الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات وظهور الانترنت

حيث اتاح ذلك فرصة انشاء مواقع للمكتبات على الانترنت تقدم من خلالها خدماتها المختلفة، حيث شهد عام ١٩٨٤ استخدام احد اهم تطبيقات الانترنت فى تقديم الخدمة المرجعية وذلك عندما بدأت جامعة ميرلاند للعلوم الصحية فى تقديم الخدمة المرجعية اعتمادا على البريد الالكترونى (Zanin, 2009) واطلقت على الخدمة مسمى (Electronic Access to Reference Service (EARS ، ثم توالى بعد ذلك تطوير اداء تلك الخدمة اعتمادا على وسائل التواصل المختلفة عبر الانترنت مثل المحادثة الفورية وقاعدة المعرفة والتصفح المشترك وغيرها، وفى عام ١٩٩٢ ظهرت خدمة اسال ايريك ASKERIC والتى لاقت استحسانا كبيرا من المستفيدين (Kasowitz, Abby S, 2001)، ومنذ ذلك الحين تطورت هذه الخدمة تحت مسميات تختلف فى الشكل وتتحد فى المضمون وهو توفير وسيلة للتواصل مع المستفيد وتقديم الخدمة المرجعية من خلالها، (Wan Dollah, Wan Ab, 2005) وبذلك وفرت هذه التطبيقات على المستفيد عناء الذهاب الى مقر المكتبة واتاحت له فرصة الاستفادة من الخدمة فترة طويلة من الزمن لا ترتبط بمواعيد فتح وغلق المكتبة ولا تلزمه بالذهاب الى مقر المكتبة.

نظم ادارة الخدمة المرجعية الرقمية.

بدات النظم المستخدمة فى تقديم الخدمة المرجعية اعتمادا على نظم عامة، ولم يبدأ استخدام نظم متخصصة فى هذا الغرض الا عام ٢٠٠٢ عندما اعدت مكتبة الكنجرس بالتعاون مع منظمة OCLC نظاما متخصصا فى تقديم الخدمة المرجعية اطلق عليه اسم Question Point (نقطة سؤال) وقد شكل هذا النظام نقطة انطلاق لكل النظم التى جاءت بعده وسارات على نفس منواله، (Marlow, Catherine) E. 2005 وهذا لا يعنى ان الخدمة المرجعية لم تكن تقدم قبل هذا التاريخ فقد كانت المكتبات تعتمد على البريد الالكترونى فى تقديم الخدمة قبل ظهور هذه النظم، ولعل هذا يدعونا الى التعرف على فئات نظم

الخدمة المرجعية والتي تنقسم الى قسمين اساسيين هما النظم المتكاملة والتي تقدم الخدمة المرجعية باكثر من طريقة مثل البريد الالكتروني والمحادثة الفورية وغيرها، والنظم غير المتكاملة والتي تقدم الخدمة المرجعية اعتمادا على طريقة واحدة فقط من الطرق السابق الاشارة اليها.

ان انتشار مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وحرص الكثير من المكتبات الى تقديمها شجع الكثير من الجهات على تقديم الخدمة المرجعية نظير مقابل مادي على غرار الاشتراك في قواعد البيانات التي تقدم الخدمات الببليوجرافية باشكالها المختلفة الا ان هذه الطريقة في تقديم الخدمة غير منتشرة في العالم العربي لاسباب كثيرة منها المادى ومنها عائق اللغة نظرا لان الجهات التي تقدم هذه الخدمة كلها اجنبية وحتى الان ليس هناك جهة عربية تتبنى هذا المشروع بحيث تتيح تقديم الخدمة باللغة العربية وقد ادى ذلك الى اعتماد المكتبات العربية على نظم محلية تتيح التواصل مع المستفيدين عن طريق البريد الالكتروني او الحوار المباشر والاعتماد على مهارات اخصائى المراجع في هذه المكتبات في الاجابة على تساؤلات المستفيدين.

انماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

لقد اتاحت التطورات التكنولوجية الحديثة الفرصة امام المكتبات لتقديم الخدمة المرجعية باكثر من شكل او بمعنى ادق تعتمد على اكثر من اداه اهمها:

قاعدة المعرفة

وتعتمد هذه الطريقة على ان تقوم المكتبة باعداد قاعدة بيانات تجمع فيها الاسئلة التي ترد اليها والاجابات التي تقدمها المكتبة عنها بحيث يكون بوسع اى مستفيد الاطلاع على محتويات هذه القاعدة قبل ان يتم استفساره لاختصاصى الخدمة وبذلك تخفف هذه القاعدة العبء عن كاهل اختصاصى الخدمة المرجعية وتعفيه من الاجابة عن الاسئلة المتكررة فى كل مرة.

الحوار المباشر

اتاحت الانترنت الفرصة للحوار المباشر بين المستفيد واختصاصى الخدمة المرجعية وهى طريقة متميزة فى تقديم الخدمة حيث تتيح الفرصة لاختصاصى الخدمة طرح الاسئلة الاستفسارية والاستيضاحية وتتيح للمستفيد فرصة الحصول على الاجابة مباشرة او على الاقل الاطمئنان ان الطرف الاخر قد ادرك المطلوب.

البريد الالكتروني

وهو يعتبر من الوسائل الاساسية فى تقديم الخدمة المرجعية نظرا لما يتمتع به من امكانات تتيح الفرصة لتقديم اجابات وافية عن الاسئلة التي تتضمن وثائق وملفات يصعب تقديمها اعتمادا على الوسائل الاخرى وان كان التواصل من خلال البريد يستغرق وقتا اطول فى الاستجابة الا انه يعتبر الوسيلة الافضل فى بعض الاحيان.

التصفح التعاونى

وتعتبر هذه الطريقة مثالية اذا كانت الاجابة على الاستفسار المرجعى تتطلب مساعدته وارشاده الى كيفية استخدام احد مصادر المعلومات او احدى قواعد البيانات او غيره حيث تتيح هذه الطريقة الفرصة امام اختصاصى المراجع للتحكم فى متصفح المستفيد وكأنهما يجلسان امام شاشة واحدة يشرح من خلالها الاختصاصى استفسار المستفيد وكيفية الوصول الى المعلومات المطلوبة.

الرسائل المعدة مسبقاً

وتستخدم هذه الوسيلة في طمئنة المستفيد الى استلام استفساره او ارشاده الى الطريقة الصحيحة لتقديم الاستفسار وغيرها من الرسائل التي توثق اتمام عملية الاستفسار او الاجابة عنه او الترحيب بالمستفيد او شكره على استخدام الخدمة وتواصله مع المكتبة ... الخ.

ثالثاً: الاطار التطبيقي للدراسة

جامعة أم القرى

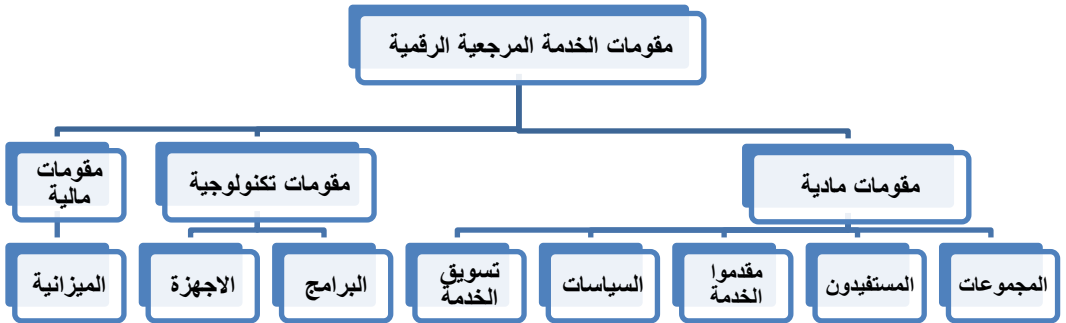
شهدت مرحلة تولي خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبدالعزيز رحمه الله الحكم في المملكة. نقلة نوعية وعديدة كبيرة بجامعة أم القرى، حيث تم فيها إنجاز مرافقها التأسيسية وقفزت أعداد كلياتها من كليتين قبل قيامها إلى ١٢ كلية اليوم، وتضاعفت فيها أعداد أعضاء هيئة التدريس وأعداد الطلاب الملحقين أضعاف مضاعفة ما كانت عليه.

فقد أدى قيام الجامعة في عام ١٤٠١هـ بأمر الملك خالد بن عبد العزيز رحمه الله و صدور المرسوم الملكي رقم ٣٩/ في ٢٨/ ٩/ ١٤٠١هـ المبني على قرار مجلس الوزراء رقم ١٩٠/ و تاريخ ١٩/ ٩/ ١٤٠١هـ الخاص بنظام جامعة أم القرى إلى انبثاق عدد من الكليات هي امتداد لأقسام الكليتين العتيديتين بها: كلية الشريعة و الدراسات الإسلامية كلية التربية مع معهد اللغة العربية حيث تم خلال العقد الأول من القرن الخامس عشر إنشاء خمس كليات هي كلية الدعوة و أصول الدين و كلية اللغة العربية، وكلية العلوم التطبيقية، وكلية العلوم الاجتماعية، وكلية الهندسة والعمارة الإسلامية، بالإضافة إلى كلية التربية بالطائف التي افتتحت في عام ١٤٠٠هـ، و بإنشاء كلية الطب و العلوم الطبية في عام ١٤١٦هـ بمكة و تحويل عمادة خدمة المجتمع إلى كلية أصبح عدد كليات هذه الجامعة اثنتي عشرة كلية بالإضافة إلى معهد خاص بتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، ومعهد لأبحاث الحج. وأصبحت الجامعة تقدم مختلف أنواع التخصصات، وتمنح درجات البكالوريوس والدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه في علوم الشريعة واللغة العربية والتربية، والعلوم الاجتماعية والتطبيقية والطب والهندسة.

مقومات الخدمة المرجعية الرقمية

هناك عدد من المقومات الأساسية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وان كانت هذه المقومات قد تختلف من مكتبة لأخرى حسب الامكانيات المادية المتاحة الا انها في حدها الأدنى لا تقل عن مستفيد، وخصائي مراجع، وواجهة انترنت، وعدد من الموارد الالكترونية والمطبوعة (Vijayakumar, 2005)، وقد عرض شريف شاهين (شاهين، شريف، ٢٠٠٥) لعدد من المقومات الأساسية التي ينبغي ان تتوفر لدى أى مكتبة حتى تستطيع ان تقدم خدمة مرجعية رقمية جيدة وكان اهم هذه المقومات ما تم تلخيصه في الشكل التالي:

شكل رقم (١) يوضح مقومات الخدمة المرجعية الرقمية



ومن خلال الاطلاع على واقع المكتبة محل الدراسة ومن خلال قائمة مراجعة اعدّها الباحث لهذا الغرض ومقارنتها بما ورد في هذا الشكل من مقومات الخدمة يتضح مقومات الخدمة المرجعية الرقمية تنقسم الى:

أ- مقومات مادية.

وواقع مكتبة جامعة أم القرى كما رصده الباحث في قائمة مراجعة يشير الى:

١. ان المكتبة تمتلك من المقومات المادية فيما يخص المجموعات قدرا ضخما من اوعية المعلومات المتنوعة كما يتضح ذلك من الجدول اللاحق وهي احد المقومات الهامة كما هو موضح في الشكل السابق من مقومات تقديم خدمة مرجعية متميزة، ولا شك ان مجموعات المكتبة فضلا عن اهميتها في خدمة المستخدمين بصفة عامة فانها يعتمد عليها مقدموا الخدمة في الاجابة عن اسئلة المستخدمين او يتم احالتهم اليها على اقل تقدير وربما يسهم توافر عدد كبير من اوعية المعلومات الالكترونية وقواعد البيانات في تخفيف الضغط عن قسم الخدمة المرجعية حيث يستطيع المستخدم الوصول الى الاجابة عن اسئلته دون الحاجة الى الاستعانة بقسم الخدمة المرجعية. (بامفلح، فاتن سعيد، ٢٠٠٩، ٣٤)

جدول رقم (٢) يبين التوزيع الكمي والنوعي لمقتنيات المكتبة من اوعية المعلومات

نوع المصدر	العدد
الكتب المطبوعة	اكثر من مليون
الكتب الالكترونية	اكثر من ٣٥٠ الف كتاب
الدوريات المطبوعة	غير محصورة لكن الاشتراكات ١٢٦ دورية
الدوريات الالكترونية	اكثر من ٨٠ الف مقالة علمية
قواعد البيانات	٢٠٠ قاعدة المعلومات لعام ٢٠١٥
المواد السمعية والبصرية	غير محصورة

٢. من المقومات المادية ايضا التي اشار اليها شريف شاهين كما هو موضح في الشكل السابق، مقدموا الخدمة، ولا شك ان العنصر البشري من اهم المقومات التي تقف وراء نجاح اي خدمة او

اي مكتبة بصفة عامة (توفيق، امينة خير، ٢٠١١، ١٣)، خاصة عندما يكون عدد المؤهلين في تخصص المكتبات يشكل النسبة الاكبر من القوى البشرية العاملة في المكتبة، وفيما يخص القائمين على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة محل الدراسة اعد الباحث الجدول التالي لبيان ان عدد القائمين على الخدمة وتخصصهم يعتبر مناسباً لتقديم خدمة مرجعية جيدة في هذه المكتبة، الا ان تدريب هؤلاء واعادتهم يعد من الامور الاساسية لتحقيق الهدف. (محسن، صباح، ٢٠١١، ١٣٨)

جدول رقم (٣) يبين عدد وتخصص القائمين على تقديم الخدمة المرجعية في المكتبة

البيان	العدد	العدد المؤهل
متخصصون في المكتبات	١	ماجستير مكتبات
غير متخصصين في المكتبات	٧	بكالوريوس مكتبات
	١	بكالوريوس

٣. تسويق خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة يعد من المهام الاساسية والمهمة في العصر الحالي حيث ان اتاحة المكتبة للخدمة دون ان يعلم بها المستفيد سيؤدي الى ضعف الاقبال عليها، (العباس، هشام، ٢٠٠٩، ١١٧) وقد استعرض الباحث موضوع تسويق الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة محل الدراسة من حيث وسائل التسويق واكثرها فاعلية من وجهة نظر المستفيدين في الصفحات اللاحقة في الجزء الخاص بتقييم الخدمة من وجهة نظر المستفيدين.

٤. ان جميع المقومات المادية متوافرة بشكل او باخر فيما عدا عنصر السياسات حيث لا توجد سياسة معينة مكتوبة تنظم تقديم الخدمة المرجعية الرقمية وتحدد الاساليب المتبعة في تقديمها والمستفيدين منها، وقد سعى الباحث للتعرف على اهم بنود السياسة التي اوصى بها الاتحاد الدولي للمكتبات على موقعه على الانترنت (www.ifla.org) فيما يخص سياسة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ووجد ان اهم بنودها كالتالي.

<http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>

بنود سياسة تقديم الخدمة المرجعية:

- توضيح أهداف الخدمة المرجعية الرقمية.
- تحديد أحد المشرفين أو مجموعة الرقابة المسؤولة عن إنشاء أفضل الممارسات وتحديد السلوك المقبول، وصياغة مدونة لقواعد السلوك والنتائج المترتبة على مخالفتها.
- إعداد المبادئ التوجيهية المطبقة من خلال دمج السياسات والإجراءات القائمة مع تلك الأهداف والتأكد من تماثلها مع المهمة الشاملة للمؤسسة.
- النظر في مدى أهمية مراجعة تلك السياسات ووصف الإجراءات وتعيين المسؤوليات.
- الالتزام بحقوق الطبع والنشر وجميع القيود القانونية الأخرى المطبقة.
- تحديد من يمكنه استخدام تلك الخدمة .
- تحديد ما إذا كان هناك أنواع محددة من الأسئلة ستقوم المؤسسة بالإجابة أو عدم الإجابة عليها .
- على سبيل المثال: "سوف نجيب على الأسئلة الواقعية وذات المرجع الحاضر .ولن نجيب على

الأسئلة المتعلقة بالنصائح الطبية أو القانونية. و سيكون للعملاء الأوليين أولوية الرد على أسئلتهم المطروحة" ...

■ تطوير السياسة المتعلقة بسوء سلوك العميل أو الأشخاص المستخدمين لتلك الخدمة.

ب- مقومات تكنولوجياية.

وواقع المكتبة محل الدراسة يشير الى:

١. بالنسبة للمقومات التكنولوجية من البرامج والجهزة فلا شك ان الاجهزة متوافرة كما ونوعا، اما فيما يخص البرامج فان المكتبة تعتمد على البريد الالكتروني والحوار عبر موقعها على الانترنت ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعى وكذلك الاتصال الهاتفى وهى وسائل كلها عامة ولا تتطلب برامج مخصصة لغرض الخدمة المرجعية الرقمية، فالمكتبة غير مشتركة مع اى جهات اجنبية لتقديم خدمة مرجعية رقمية جاهزة ومستمرة على مدار الساعة مثل LibAnswers ، QuestionPoint ، RefTracker .

٢. رصد الباحث حالة المقومات التكنولوجية من خلال تطبيق بعض المعايير الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية سواء فيما يخص المستخدمين او فيما يخص مقومات الخدمة نفسها على موقع مكتبة جامعة ام القرى وسوف يعرض الباحث لهذه النقطة فى الصفحات التالية.

ت- مقومات مادية.

١. لا تعاني مكتبة جامعة ام القرى من نقص فى الجوانب المادية المتعلقة بالميزانية فهى تشترك فى قواعد البيانات العربية والاجنبية بعدد وافر جدا كما يتضح من الجدول اللاحق وكل من يقترح اى قاعدة بيانات ويثبت عند تجربتها انها تحظى بقبول المستخدمين يتم الاشتراك فيها دون النظر الى الجوانب المادية ولا شك ان هذا يؤثر فى جودة الخدمة المرجعية المقدمة (الشيمى، حسنى عبدالرحمن، ٢٠٠٩، ١٣).

٢. نوعية الاسئلة التى ترد الى المكتبة فيما يخص الخدمة المرجعية الرقمية سواء من الطلاب او غيرهم تشير الى عدم جدوى الاشتراك فى اى خدمة مرجعية تقدمها جهة اجنبية بمقابل مادية سنوى او شهرى حيث ان الاهتمامات الموضوعية للاسئلة تكون غالبا مرتبطة بالبيئة الوطنية وليس العالمية.

تقييم الخدمة من خلال موقع المكتبة

ان رسم صورة متكاملة للخدمة المرجعية الرقمية فى مكتبة جامعة يتطلب دراسة عدد من المقومات الاساسية التى يجب ان تتوفر لتقديم هذه الخدمة واهمها موقع المكتبة على الانترنت ومدى استيفاءه لمعايير تقديم الخدمة المرجعية الرقمية (حسين، محمد، ٢٠١٠، ١٥١) ، وكذلك دراسة المستخدمين من الخدمة بالجامعة للتعرف على تقييمهم لمستوى جودة الخدمة وانماط افادتهم منها وما اذا كانت هناك معوقات تحول دون افادتهم الفعالة منها.(عبدالهادى، محمد فتحى، ٢٠٠٧، ١٨٠)

وفى الصفحات التالية سوف يعرض الباحث للمعايير التى وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين (The Reference and User Association (RUSA التابعة لجمعية المكتبات الامريكية ALA. والتى اصبح الباحثون فى مختلف انحاء العالم يعتمدون عليها بشكل اساسى فى تقييم الخدمة

المرجعية التي تقدمها المكتبات (Schwartz, Howar, 2014)، وذلك بهدف التعرف على مدى توافر مقومات الخدمة في مكتبة جامعة ام القرى.

معايير (RUSA) للخدمة المرجعية الرقمية والمستفيدين كالتالى:

١- معايير المستفيدين.

جدول رقم (٤) يوضح مدى توافر معايير RUSA فيما يخص المستفيدين

م	المعيار كما وصفته RUSA	متوفر	غير متوفر
١	ان تحدد المكتبة على موقعها على الانترنت فئات المستفيدين المسموح لهم بالاستفادة من الخدمة.	✓	
٢	ان تستوثق المكتبة من بيانات المستفيد.	✓	
٣	وضوح التعليمات على الموقع بخصوص الاشخاص المستثنين من الاستفادة من الخدمة ان وجدوا.		✓
٤	وضع ارشادات خاصة بالسلوك الملائم عند التعامل مع الخدمة.		✓
٥	تحديد الجمهور المستهدف بوضوح عند تسويق الخدمة.	✓	
٦	اتاحة التغذية المرتدة من المستفيدين	✓	

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٤) الذى يوضح مدى توافر معايير تقديم الخدمة من خلال موقع المكتبة على الانترنت يتضح ان:

أ- اربعة عناصر من سته تم عرضها بشكل ايجابى على الموقع فالمكتبة تستوثق من هوية المستفيدين بصفتهم طلاب او اساتذة بالجامعة، وتحدد الفئات المسموح لها باستخدام المكتبة، فالمكتبة لا تتيح لغير المنتسبين للجامعة الاستفادة من مواردها، وعند اجراء عملية التسويق للخدمات تستهدف جمهورها بشكل مقصود من خلال البريد الالكتروني او موقع المكتبة، وتتيح لهم التغذية المرتدة من خلال البريد الالكتروني او من خلال زيارة المكتبة الاستفادة من صندوق المقترحات والشكاوى او التحدث مع العاملين بقسم العلاقات العامة.

ب- لم تضع المكتبة على موقعها اى ارشادات خاصة بالسلوك الملائم للاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية وكذلك لم تشر الى اى فئة من الاشخاص المستثنين من اى بند يحكم نظام العمل بالمكتبة وربما يرجع ذلك الى ان هذه الفئة غير موجودة فى حسابات المكتبة فالمستفيدون هم المنتسبين الى الجامعة بشرائهم المختلفة ولهم جميعا الحق فى الاستفادة من جميع خدمات المكتبة وبالتالي لم تجد المكتبة اهمية فى الاشارة الى ذلك.

٢- معايير الخدمة

جدول رقم (٥) يوضح مدى توافر معايير RUSA فيما يخص الخدمة

م	المعيار كما وصفته RUSA	متوفر	غير متوفر
١	تحديد مستوى الخدمة (الأسئلة الي يمكن الإجابة عنها والتي لا يجاب عنها)		✓
٢	توضيح الإرشادات التي تساعد في تحديد الأسئلة التي تقع خارج حدود الخدمة وإرشاد المستفيد الى طريقة أخرى للمساعدة.	✓	
٣	يوضح الموقع ما اذا كانت الخدمة تتضمن توصيل الوثائق أم لا؟ وما إذا كان المستفيد سوف يتحمل تكلفة ام لا.		✓
٤	تحديد الوقت الذي سوف تستغرقه الخدمة، سواء كان ذلك عند تقديم الخدمة من خلال الحوار المباشر او من خلال البريد الإلكتروني.		✓
٥	يجب ان تكون الروابط الداخلية والخارجية على صفحة الخدمة المرجعية الرقمية واضحة وتلفت انتباه المستفيد.	✓	

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٥) الذي يوضح مدى توافر معايير تقديم الخدمة من خلال موقع المكتبة على الانترنت يتضح ان:

أ- ثلاثة معايير من اصل خمسة غير متوفرة على صفحة المكتبة فيما يخص تقديم الخدمة المرجعية الرقمية وتتمثل هذه المعايير في ان المكتبة لم تحدد مستوى معين من الاسئلة التي ستجيب عنها وتلك التي لن تجيب عنها، ولعل المكتبة قد تركت ذلك لطبيعة الاسئلة نفسها وتاجيل عملية الاعتذار عن تقديم اجابات لحين وورود السؤال، وكذلك لم تشر المكتبة الى علاقتها بتوصيل الوثائق من عدمه وتكلفة ذلك ان وجدت ولعل ذلك يرجع الى اقتصار تقديم الخدمة على المنتسبين الى الجامعة في الوقت الذي لا تتحمل المكتبة فيه اى تكلفة عن توصيل الوثائق للمستفيدين منها وتعلم المستفيد بذلك حال طلبه لوثائق معينة، لم تحدد المكتبة ايضا الوقت الذي يستغرقه تقديم الخدمة وان كانت دراسة المستفيدين التي اجراها الباحث تشير الى ان المكتبة لا تتأخر في الرد على اسئلة المستفيدين كما سيرد ذلك عند استعراض مدى رضا المستفيدين عن الوقت الذي يستغرقه تقديم الخدمة في الصفحات التالية.

ب- اشار الجدول الى توافر معيارين من معايير الخدمة على صفحة المكتبة وهما ووضوح الروابط الداخلية والخارجية على صفحة المكتبة وكذلك وضوح الارشادات التي تساعد المستفيد في تحديد نوعية الاسئلة التي يمكن ان تجيب عنها المكتبة وتلك التي لا تدخل ضمن خدماتها.

تقييم الخدمة من وجهة نظر المستفيدين

ان الهدف الاساسي الذي تسعى الخدمة المرجعية الرقمية لتحقيقه هو خدمة المستفيدين بمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون او لا يرغبون في الذهاب الى المكتبة (الزهرى، سعد، ٢٠٠٤) وذلك من خلال الوسائل الالكترونية حتى وان تطلب الامر عرض اسئلتهم واستفساراتهم على متخصصين في موضوعاتهم

التي قد لا يحيط بها اخصائي الخدمة، وان كانوا بالمكتبة فان الخدمة تحرص على ان تقدم لهم كل المساعدة والارشاد للاستفادة من كل موارد المكتبة.

ومن هنا فان الحرص على دراسة المستفيدين من المكتبة والتعرف على مدى رضاهم والمعوقات التي تواجههم يعد من الامور الجوهرية لتطوير الاداء والارتفاع بمستوى جودة الخدمة وجعلها متوافقة مع المعايير العالمية الخاصة بخدمة المراجع (النجار، رضا محمد، ٢٠١٠، ٥٢) وهذا ما سيعرض له الباحث في الصفحات التالية.

اثر الدرجة العلمية على استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية.

كان من المنطقي ان يبدا الباحث اولا بالتعرف على مدى استخدام المستفيدين المستهدفين من مكتبة جامعة ام القرى للخدمة المرجعية الرقمية ، ثم التعرف بعد ذلك على ما اذا كان هذا الاستخدام وكثافته تتاثر بالدرجة العلمية للمستفيد ام لا وللتعرف على ذلك تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا ٢١ لمعرفة الفروق بين فئات العينة وفقا للدرجة العلمية في استخدام الخدمة المرجعية، (محبوب، حسناء محمود، ٢٠٠٩، ٨٠) والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول رقم (٦) يوضح اثر الدرجة العلمية على استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية.

فئات العينة		استخدام الخدمة المرجعية		درجة الحرية	قيمة كا ٢	الدالة
		لا	نعم			
طالب	التكرار	110	111	٢	١٣,٧٢	دالة عند مستوى ٠,٠٥
	النسبة المئوية	49.80%	50.20%			
عضو هيئة معاونة	التكرار	2	16			
	النسبة المئوية	11.10%	88.90%			
عضو هيئة تدريس	التكرار	10	24			
	النسبة المئوية	29.40%	70.60%			

ومن خلال قراءة الجدول رقم (٦) الذي يبين استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة الجامعة واثار الدرجة العلمية عليه يتضح ان:

١. من المنطقي ان يشكل الطلاب في المكتبات الاكاديمية الفئة الاكثر استخداما للخدمة المرجعية الرقمية خاصة في ظل انتشار اجهزة الهاتف المحمول التي تتيح الاتصال بالانترنت وايضا في ظل اتاحة الانترنت في اى مكان داخل الحرم الجامعي ويستطيع الطلاب الاستفادة منها اما من خلال اجهزة الهاتف المحمول او من خلال اجهزة الحاسب المحمول، الا انه يتضح من الجدول ان اعضاء الهيئة المعاونة هم اكثر فئات عينة الدراسة استخداما للخدمة المرجعية الرقمية بنسبة ٨٨,٩% وهى نتيجة تستحق التأمل، حيث ان تاخر ترتيب طلاب المرحلة الجامعية الاولى الذين من المفروض انهم الفئة الاكثر استخداما، يشير الى ان طبيعة الدراسة في الجامعة مازالت تعتمد على ما يقدمه الاساتذة من كتب او مذكرات اكثر من اعتمادها على البحث.

٢. ان فئة اعضاء الهيئة المعاونة جاء ترتيبهم فى مقدمة المستفيدين الاكثر استخداما للخدمة ربما لانهم فئة من الباحثين النابيين الاكثر وعيا وحرصا على الوصول الى معلومات بعينها تساعدهم فى اجراء ابحاثهم فضلا عن انهم اكثر شجاعة وايجابية فى التعامل مع المكتبة.

٣. لا شك ان اعضاء هيئة التدريس من درجة استاذ مساعد حتى استاذ جاءوا كما اظهرت عينة الدراسة فى الترتيب الثانى ٧٠,٦% بين اعضاء الهيئة المعاونة والطلاب ٥٠,٢% وهذا ولا شك يشير الى اهمية اهتمام المكتبة بتشجيع باقى اعضاء هيئة التدريس وتوعيتهم باتاحة الخدمة المرجعية الرقمية وقدرة القائمين عليها على تلبية احتياجاتهم بالجودة والدقة المناسبة وذلك باعتبار ان المكتبة غير مسؤولة عن نمط التعليم بالجامعة ومدى تشجيعه للبحث من جانب الطلاب والذين اشارت الدراسة الى انهم الاقل استخداما للخدمة.

اثر التخصص العلمى على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية

حاول الباحث فى هذه النقطة الاجابة عن تساؤل هل تتاثر الاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية بالتخصص العلمى للباحث؟ حتى وان كانت قناعة الباحث ان الحاجة الى الخدمة المرجعية الرقمية لا ينبغى ان تتاثر بالتخصص العلمى فالكل باحثون ومستفيدون من المكتبة التى بدورها تقدم خدماتها لجميع المستفيدين دون تفرقة وللإجابة عن هذا التساؤل تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة ٢١ا لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقا لتخصصاتهم وهو ما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم (٧) الذى يوضح اثر التخصص العلمى على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية

التخصص	علوم	التكرار	الخدمة استخدام المرجعية		قيمة ٢١ا	درجة الحرية	الدالة
			لا	نعم			
التخصص	علوم	التكرار	68	78	٠,٥٠١	١	غير دالة
	انسانية	النسبة المئوية	46.60%	53.40%			
	علوم	التكرار	54	73			
	تطبيقية	النسبة المئوية	42.50%	57.50%			

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٧) الذى يوضح اثر التخصص العلمى على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية يتضح ان :

١. نصف عينة الدراسة ٥٠% من المنتمين للعلوم الانسانية استخدموا الخدمة المرجعية الرقمية والنصف الاخر لم يستخدمها اما فى العلوم التطبيقية فان نسبة غير المستخدمين فى العلوم التطبيقية ٥٦,٦% اعلى من المستخدمين ٤٣,٤% وهذا يدل على ضعف نسبة المستخدمين بصفة عامة وانها اكثر ضعفا فى العلوم التطبيقية من العلوم الانسانية وهذا يشير الى الى حاجة المكتبة الى تشجيع المستفيدين على استخدام الخدمة من خلال وسائل الترويج المختلفة خاصة تلك التى يقبل عليها المستفيدين وهذا ما سيعرض له الباحث فى صفحات قادمة عند تناول الوسائل التى تعرف من خلالها المستخدمون على الخدمة.
٢. ان اشاعة ثقافة احوالة الاسئلة المرجعية الخاصة بالمنتمين الى العلوم التطبيقية الى اخصائيين موضوعيين يمكن ان ترفع مستوى الثقة لدى المنتمين الى هذا القطاع فى قدرة القائمين على الخدمة على تقديم اجابات دقيقة عن تساؤلاتهم بل وتدريبهم على كيفية صياغة اسئلتهم بشكل

دقيق يدركه القائمون على الخدمة (Chandwani, Anita, 2010) وهذا ما سوف يعرض له الباحث عند تناول اهم المعوقات التي تواجه المستفيدين عن استخدامهم للخدمة.

اغراض استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

هناك الكثير من الدوافع التي تدفع المستفيدين من المكتبة الى استخدام الخدمة المرجعية وان اختلفت الاغراض من شريحة لآخرى من المستفيدين.

حاول الباحث في هذه النقطة الاجابة عن تساؤل عن اهم الاغراض التي يستخدم فيها المستفيدون من مكتبة جامعة ام القرى الخدمة المرجعية الرقمية؟ وللإجابة عن هذا التساؤل تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا² لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقاً لدرجاتهم العلمية، وهو ما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم (٨) الذي يوضح اغراض استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

الدرجة العلمية		لا يستخدم	يستخدم	إعداد التكاليفات	الثقافة العامة	الاستفسار عن المراجع المتوفرة	الحصول على معلومات في موضوع معين	طلب وثائق تخص موضوع معين
طالب	تكرار	110	111	73	11	17	29	12
	النسبة %	50.2	49.8	65.77	9.91	15.32	26.13	10.81
عضو هيئة معونة	تكرار	2	16	5	1	7	10	1
	النسبة %	11.1	88.9	31.25	6.25	43.75	62.50	6.25
عضو هيئة تدريس	تكرار	10	24	2	5	4	10	7
	النسبة %	29.4	70.6	8.33	20.83	16.67	41.67	29.17
المجموع	تكرار	122	151	80	17	28	49	20
	النسبة %	44.69	55.31	52.98	11.26	18.54	32.45	13.25

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٨) يتضح ان :

١. اعداد التكاليفات هو اهم اغراض استخدام الطلاب للخدمة المرجعية الرقمية يليه الحصول على معلومات عن موضوع معين، ولعل هذا يتفق وكون الطلاب يسعون بالاساس الى تحصيل اعلى الدرجات في كل المقررات وبالتالي فانهم حريصون على اعداد الانشطة التي يكلفهم بها الاساتذة وذلك على النقيض من حال اعضاء الهيئة المعاونة والاساتذة.

٢. الاستفسار عن المراجع المتوفرة عن موضوع معين هو اهم اغراض استخدام اعضاء الهيئة المعاونة للخدمة المرجعية الرقمية ويليها الاستفسار عن المراجع المتوفرة عن موضوع معين، وهذا يتفق مع طبيعة المرحلة التي يمر بها عضو الهيئة المعاونة حيث يهتم بموضوع معين ويتعمق في دراسته وبالتالي ينصب كل تركيزه حول المراجع المتوفرة عن هذا الموضوع.

٣. الحصول على معلومات عن موضوع معين هو اهم اغراض استخدام الاساتذة للخدمة المرجعية الرقمية يليه طلب وثائق عن موضوع معين وهذا يتفق مع طبيعة المرحلة العلمية التي يعيشها الاساتذة حيث تتعدد اهتماماتهم الموضوعية ويسعون الى الحصول على هذه الوثائق من خلال هذه الخدمة.

اثر التخصص العلمي على اغراض استخدام المستفيدين للخدمة

اظهرت نتائج الدراسة انه لا يجد فرق بين اغراض استخدام المنتمين للعلوم الانسانية والمنتمين للعلوم التطبيقية في اغراض استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية وذلك بالنسبة لكل شرائح عينة الدراسة من الطلاب واطباء الهيئة المعاونة والاساتذة وليبيان ذلك تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة وفقا لتخصصاتهم العلمية وهو ما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم (٩) يبين اثر التخصص العلمي على اغراض استخدام المستفيدين للخدمة

التخصص		لا يستخدم	يستخدم	إعداد التكاليفات	الثقافة العامة	الاستفسار عن المراجع المتوفرة	أغراض استخدام الخدمة	
							الحصول على معلومات في موضوع معين	طلب وثائق تخص موضوع معين
	تكرار	68	78	45	7	15	26	11
علوم إنسانية	النسبة %	46.58	53.42	57.69	8.97	19.23	33.33	14.10
	تكرار	54	73	35	5	13	23	9
علوم تطبيقية	النسبة %	42.52	57.48	47.95	6.85	17.81	31.51	12.33
مجموع	تكرار	122	151	80	12	28	49	20
	النسبة %	44.69	55.31	52.98	7.95	18.54	32.45	13.25

انماط استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

حدد اتحاد الخدمة المرجعية وخدمات القراء Electronic Access to Reference Service

(EARS) خمس خطوات ينبغي اتباعها عند تقديم الخدمة المرجعية للقراء وهي:

١. لقاء المستفيد Approachability
٢. الاهتمام والجدية Interest
٣. الاستماع والاستفسار Listening / Inquiring
٤. اجراء البحث Searching
٥. المتابعة Follow-up

لا شك ان اخصائي المراجع في الماضي كان باستطاعته ان يجرى مثل هذه المقابلة بسهولة نظرا لان الاستفادة من الخدمة كانت تتطلب الذهاب الى المكتبة اما في ظل اتاحة التواصل مع المكتبة من خلال الحوار المباشر عبر الانترنت او من خلال البريد الالكتروني فقد اصبح الامر يحتاج الى توعية المستفيدين بالاساليب الجديدة التي تعتمدها المكتبة حتى يتعارف عليها المستفيدون وتصبح ثقافة عامة وشائعة بينهم. (الزهيري، طلال ناظم، ٢٠٠٤، ٩٣)

نتيج جامعة ام القرى اساليب كثيرة للتواصل مع المستفيدين منها الهاتف والحوار المباشر من خلال الانترنت والبريد الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي على الفيسبوك Facebook ومن خلال تجربة الباحث الشخصية فانها تلتزم بالخطوات الخمسة التي اوردها (EARS) والسابق الاشارة اليها الا انه من المعلوم ان تجربة الباحث الشخصية لا يمكن القياس عليها او تعميم نتيجتها ولذلك فقد تم استطلاع راي المستفيدين من خلال الاستبيان لمعرفة انماط التواصل المفضلة لديهم للاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقا لطريقة الاستخدام وهو ما يوضحه الجدول الاتي.

جدول رقم (١٠) يبين انماط استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

الدرجة العلمية	التكرار والنسبة %	يستخدم	الاستخدام طرق				الدرجة الحرية	الدالة
			الحوار المباشر	البريد الإلكتروني	نموذج استيفاء مخصص للخدمة	كا		
طالب	ك	111	59	77	30	20.325	2	دالة
	%	49.8	53.15	69.37	27.03			
عضو هيئة معاونة	ك	16	8	9	12	0.897	2	غير دالة
	%	88.9	50.00	56.25	75.00			
عضو هيئة تدريسي	ك	24	16	10	6	4.75	2	غير دالة
	%	70.6	66.67	41.67	25.00			
مجموع	ك	151	83	96	48	16.29	2	دالة
	%	55.31	54.97	63.58	31.79			

ومن خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٠) يتضح ان:

١. البريد الالكتروني هو اكثر وسائل الافادة من الخدمة المرجعية الرقمية من جانب الطلاب يليه الحوار المباشر وقد اتضح ذلك احصائيا عند حساب كا٢ ولعل السبب في ذلك يرجع الى طبيعة الاسئلة المرجعية التي يتقدم بها الطلاب والتي غالبا ما تكون اسئلة مرتبطة بحقائق معينة ولا تحتاج الى توضيح، هذا فضلا عن ان عينة الدراسة من الطلاب نصفها من البنات وهن حسب طبيعة وثقافة المجتمع يفضلن التواصل مع الرجال من خلال البريد الالكتروني وليس من خلال الحوار المباشر خصوصا مع الشعور بان المطلوب واضح.
٢. الحوار المباشر هو اهم اساليب تفاعل اعضاء الهيئة المعاونة مع الخدمة المرجعية الرقمية يليه البريد الالكتروني وهذا يشير الى ان اعضاء الهيئة المعاونة لديهم شعور بان طلباتهم تحتاج الى توضيح لخصائص الخدمة المرجعية حتى يدرك حقيقة ما يحتاجه المستفيد وحتى تكون الاجابة دقيقة ووافية، ويليه البريد الالكتروني لاستقبال نتائج الاجابة ان كان الامر يتطلب ارسال وثائق او ملفات.
٣. البريد الالكتروني هو اهم اساليب تفاعل الاساتذة مع الخدمة المرجعية الرقمية، واذا عدنا الى اغراض استخدام الباحثين للخدمة المرجعية التي سبق عرضها في الجدول رقم (٨) نجد ان طلب الوثائق هو اهم اغراض استخدام الاساتذة للخدمة المرجعية وغنى عن التوضيح ان البريد الالكتروني هو افضل وسائل التواصل في مثل هذه الحالات لانه يتيح الفرصة لارسال ملفات تحمل ابحاث او قوائم ببليوجرافية او صور او غيرها.

اثر التخصص العلمى على انماط استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

اوضحت احدى الدراسات (الغبان، ثروت، ٢٠٠٥، ١٠٩) ان ٦٠% من استفسارات المستفيدين يتم احوالها الى خبراء او من نسميهم الاختصاصيون الموضوعيون وذلك ان اجابتهم عن استفسارات وحاجات المستفيدين سوف تكون دقيقة ووافية ولاشك انهم اقدر على التفاهم مع هذه الفئة من المستفيدين لمعرفة حاجاتهم باقل عدد من الاسئلة وفى اقصر وقت ولذلك فانه ينبغي ان يكون ضمن اختصاصوا الخدمة المرجعية بصفة عامة والرقمية منها بصفة خاصة اختصاصون موضوعيون، حيث ان ذلك سوف يشجع اصحاب التخصصات المختلفة على الاستفادة من الخدمة، بل ويساعد على محو الامية المعلوماتية من جانب من لا يجيدون التعامل مع خدمات المكتبة وقد اوصت بذلك رابطة كلية المكتبات والبحوث. (2012) Association of College and Research Libraries (ACRL)، وسوف يعرض الباحث لذلك لاحقا عند التعرض لاهم معوقات الخدمة من وجهة نظر المستفيدين وذلك لتحديد مدى ثقتهم فى مقدمى الخدمة وقدرتهم على الاجابة عن اسئلتهم التى ربما كانت احيانا متعلقة بموضوعات دقيقة.

لمعرفة اثر التخصص العلمى على انماط افادة المتخصصين فى العلوم الانسانية وما اذا كان هناك فارق بينها وبين العلوم التطبيقية تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا٢ لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقا لتخصصاتهم وهو ما يوضحه الجدول التالى:

الجدول رقم (١١) الذى يوضح اثر التخصص العلمى على انماط استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

التخصص		لا يستخدم	يستخدم	الاستخدام طرق	
				البريد الإلكتروني	نموذج استيفاء مخصص للخدمة
علوم إنسانية	تكرار	68	78	67	31
	النسبة %	46.58	53.42	85.90	39.74
علوم تطبيقية	تكرار	54	73	29	17
	النسبة %	42.52	57.48	39.73	23.29
مجموع	تكرار	122	151	96	48
	النسبة %	44.69	55.31	63.58	31.79

من خلال قراءة الجدول السابق يتضح انه

١. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين انماط استخدام المستفيدين المنتمين الى العلوم الانسانية والمستفيدين المنتمين الى العلوم التطبيقية فى مختلف الدرجات العلمية وكذلك بالنسبة للطلاب، ولعل ذلك يوضح ان المستفيدين فى مختلف التخصصات العلمية يقبلون على الاستخدام بمختلف انماطه سواء من خلال الحوار المباشر او من خلال البريد الإلكتروني او النماذج المعدة لهذا الغرض وهى نتيجة طبيعية نظرا لتباين طبيعة الاسئلة وتباين ثقافات المستفيدين التكنولوجية فاصحاب الثقافة التكنولوجية المرتفعة ومن يجدون انهم بحاجة الى رد سريع ومباشر - على اعتبار ان المعلومات التى يطلبونها لا تحتاج الى وقت طويل لاعدادها او تجهيزها - غالبا ما يقبلون على استخدام الحوار المباشر، اما المستفيدين الذين يرون ان طلباتهم تحتاج الى ارسال ملفات بمحتويات الاجابة فانهم غالبا ما يقبلون على البريد الإلكتروني والذى يشيع استخدامه بين الباحثين من مختلف الاعداد وفى مختلف التخصصات. (بامفلح، فائن سعيد. ٢٠١٣، ١٧)

٢. انه وان كانت لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين التخصصات العلمية المختلفة فيما يخص انماط الاستخدام الا انه من الملاحظ ان المنتمين للعلوم التطبيقية اكثر اقبالا على استخدام البريد الإلكتروني بنسبة ٥٠,٦٨% وهو ايضا الوسيلة المفضلة فى العلوم الانسانية حيث بلغت النسبة ٦١,٥٤%.

٣. الحوار المباشر هو الوسيلة الثانية بعد البريد الإلكتروني حيث يبدو المنتمين الى العلوم الانسانية اكثر استخداما له بنسبة ٥٩% بينما فى العلوم التطبيقية نسبة ٣٣%.

رضا المستفيدين عن الوقت الذى يستغرقه الرد على طلباتهم

لا شك ان السرعة تعد من اهم سمات العصر الذى نعيشه فتبادل الرسائل من خلال الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني بل ووسائل التواصل الاجتماعى القى بعبء ثقيل على كاهل مقدمى الخدمة المرجعية الرقمية حيث اصبح المستفيد يطلب المعلومات من خلال هذه الخدمة ويحتاج الى الرد بنفس السرعة

التي تعود عليها عند استخدامه للوسائل السابقة خصوصا وان الخدمة تعتمد بشكل كبير على نفس الوسائل فى التواصل مع المستخدمين.

جدول رقم (١٢) يوضح الوقت الذى يستغرقه الرد على المستخدمين

الدرجة العلمية	النسبة المئوية	وقت الرد النسبة الى عدد المستخدمين					٢٣	درجة الدالة	
		عدد المستخدمين	يوم	يومين	ثلاثة أيام	أكثر من ثلاثة أيام			
طلاب	ك	111	33	13	50	15	32.25	3	دالة
	%	49.80	29.73	11.71	45.05	13.51			
أعضاء هيئة معاونة	ك	16	2	7	4	3	3.5	3	غير دالة
	%	88.90	12.50	43.75	25	18.75			
أعضاء هيئة تدريس	ك	24	8	6	6	5	0.760	3	غير دالة
	%	70.60	33.33	25	25	20.83			
المجموع	ك	151	43	26	60	23	23.105	3	دالة
	%	55.31	28.29	17.11	39.47	15.13			

رصد الباحث من خلال الجدول السابق الفترة الزمنية التى يستغرقها الرد على الاسئلة من وجهة نظر المستخدمين واعتبر الباحث ان الاجابة عندما تستغرق يوما واحدا تكون ممتازة ويومين تعتبر جيدة وثلاثة ايام تعتبر ضعيفة واكثر من ثلاثة ايام تعتبر غير مناسبة وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا^٢ لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقا للوقت الذى المستغرق للرد.

ومن خلال قراءة الجدول (١٢) يتبين ان:

١. ان سرعة الاجابة تختلف من شريحة لآخرى من المستخدمين فغالبية الطلاب ٤٥% افادوا بان الاجابة تستغرق ثلاثة ايام وقد اتضح ذلك احصائيا عن حساب كا^٢، اما اعضاء الهيئة المعاونة فاغلبهم ٤٣,٧٥% اشاروا الى ان الاجابة تستغرق يومين، اما اعضاء هيئة التدريس فاغلبهم ٣٣,٣٣% اشاروا الى ان الاجابة تستغرق يوما واحدا.

٢. من وجهة نظر ادارة الخدمة المرجعية بالمكتبة (السليمانى، عبدالله، ٢٠١٥) ان هناك علاقة بين سرعة الاجابة والشريحة التى ينتمى اليها المستفيد من حيث العدد فلا شك ان عدد الطلاب اكبر بكثير من عدد اعضاء الهيئة المعاونة وهى بدورها اكبر من اعضاء هيئة التدريس وبالتالي فان عدد الاسئلة الواردة من كل شريحة يتناسب وعددها وسرعة الاجابة عنها ربما تتاخر حسب ترتيب عدد الاسئلة الواردة الى مقدمى الخدمة من كل شريحة.

العلاقة بين التخصص العلمي والرضا عن الوقت الذي يستغرقه تقديم الخدمة.

حاول الباحث استكشاف ما اذا كان هناك علاقة بين التخصص العلمي والوقت الذي يستغرقه تقديم الخدمة فربما ان طبيعة الاسئلة فى تخصصات علمية معينة تفرض على مقدمى الخدمة التأخر فى الاجابة او الاجابة بسرعة.

جدول رقم (١٣) يبين العلاقة بين التخصص العلمي والرضا عن الوقت الذي يستغرقه تقديم الخدمة.

الدرجة العلمية	التكرار والنسبة	لم يستخدم	عدد المستخدمين	وقت الرد النسبة الى عدد المستخدمين		
				يوم	يومين	أكثر من ثلاثة أيام
علوم إنسانية	ك	68	78	30	25	15
	%	46.58	53.42	38.46	32.05	19.23
علوم تطبيقية	ك	54	73	28	24	11
	%	42.52	57.48	38.36	32.88	15.07
المجموع	ك	122	151	58	49	26
	%	44.69	55.31	38.41	32.45	17.22

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٣) يتبين ان النسب تكاد تكون متساوية فى نسب المنتمين الى العلوم الانسانية والمنتمين للعلوم التطبيقية عند مقارنة نسبة من افادوا بان تقديم الخدمة يستغرق يوما واحدا وكذلك يومين وثلاثة ايام وهذا يدل على انه لا اثر للتخصص العلمى على سرعة الاجابة عن الاسئلة المرجعية.

فعالية وسائل الترويج المختلفة للخدمة المرجعية الرقمية

ليس سلوك المستفيد وحده هو الذى تغير بفعل التكنولوجيا وسرعة الاتصالات فى هذا العصر، فقد تغير سلوك المكتبة تجاه المستفيدين ايضا فاصبحت سمة من سمات العصر الا تنتظر المكتبة حضور المستفيد اليها، وانما تتبع من الوسائل المختلفة ما يلتفت انتباهه الى خدماتها واعلامه بكل ما هو جديد لديها، ولتحقيق ذلك تستخدم المكتبة العديد من الوسائل التى تسمى فى علم التسويق ووسائل الترويج (ليشير، تريسا ماى، ٢٠١٠، ٣٩)، وهى وسائل متعددة منها المسموع والمرئى والمقروء وان كان الاكثر شيوعا منها فى الجامعة محل الدراسة الوسائل المقروءة سواء من خلال المطبوعات او من خلال الشاشات الالكترونية الموزعة فى انحاء الجامعة المختلفة، الا ان هذا لا يمنع الاستعانة بموقع المكتبة على الانترنت لتقديم بعض المواد الارشادية من خلال مقاطع فيديو صغيرة للتعريف بالخدمة المرجعية الرقمية والوسائل المختلفة التى تستعين بها المكتبة فى الاجابة عن استفسارات المستفيدين، وذلك فى محاولة منها لمواكبة العصر الذى اصبحت تقنيات WEB2 تستخدم فى المكتبات الاكاديمية فى انحاء العالم المختلفة (Alonso, 2014, Arevalo, Julio).

ليس المهم عدد ونوعية الوسائل التى تستخدمها المكتبة وانما المهم ان تتعرف المكتبة على اكثر هذه الوسائل فعالية فى الوصول الى المستفيد، وذلك لتدعيمها والاعتماد عليها اكثر من غيرها باعتبارها الوسيلة الاكثر فعالية فى التواصل مع المستفيدين، ولمعرفة اكثر هذه الوسائل فعالية فى الاستخدام من جانب المستفيدين اعد الباحث الجدول التالى:

جدول رقم (١٤) يبين طرق تعرف المستفيدين على الخدمة المرجعية الرقمية

طرق التعرف على الخدمة								
أنشاء زيارة المكتبة	اللوحات الإلكترونية	وسائل التواصل الاجتماعي	المطويات الرقمية	الملصقات	موقع المكتبة	محادثات مع صديق	يستخدم	
34	15	15	2	14	61	48	111	تكرار
17.99	7.94	7.74	1.06	7.41	32.28	50.40	50.23	النسبة %
8	6	0.00	0.00	0.00	12	6	16	تكرار
25.00	18.75	0.00	0.00	0.00	37.50	18.75	88.89	النسبة %
5	0.00	6	0.00	0.00	26	12	24	تكرار
10.20	0.00	12.24	0.00	0.00	53.06	24.49	70.59	النسبة %
47	21	21	2	14	99	66	151	تكرار
17.41	7.78	7.78	.74	5.19	36.67	24.44	55.31	النسبة %

ومن خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٤) يتبين ان:

1. هناك ثلاث وسائل هي الأكثر استخداما من جانب الطلاب يأتى فى مقدمتها المحادثة مع صديق بنسبة ٥٠,٤٠% ويأتى بعده موقع المكتبة بنسبة ٣٢,٢٨% ثم انشاء زيارتهم للمكتبة فى المرتبة الثالثة بنسبة ١٧,٩٩%، وهذا يدل على ان الحوار المباشر بين الطلاب يعتبر المصدر الاساسى للمعلومات، اما كون موقع المكتبة يأتى فى المرتبة الثانية فهذا يدل على ان الطلاب اكثر ارتباطا بموقع المكتبة من غيرها من الوسائل ولعل ذلك يرجع الى حيوية موقع الجامعة بصفة عامة حيث يستخدمه الطلاب فى تسجيل وحذف واطاعة المقررات والاطلاع على جدول الدراسة ومواعيد الاختبارات ونتائجها وغيرها، والارتباط بموقع الجامعة يجعل موقع المكتبة والذى يحظى برابط اساسى وواضح على الموقع اكثر ارتيادا من غيره من الوسائل الأخرى، ولعل هذا يتفق مع ما ذهبت اليه احدى الدراسات الاجنبية التى شملت ٣٦٢ مكتبة اكااديمية (Yang,Sharon,2015) حيث اوضحت ان ٦٨% منها رابط الخدمة المرجعية الرقمية على الصفحة الرئيسية، هذا الى جانب اعتماد المكتبة على التسويق الالكتروني لخدماتها من خلال الموقع باعتباره اقل تكلفة من الوسائل الأخرى(العباس، هشام، ٢٠٠٩، ١٠٨).
2. موقع المكتبة هو الوسيلة المفضلة من جانب اعضاء الهيئة المعاونة بنسبة ٣٧,٥% يأتى بعدها المحادثة مع صديق واللوحات الالكترونية بنسبة ١٨,٧٥% ولعل ذلك يعبر عن قرب عهد هؤلاء بالمرحلة الجامعية الاولى وارتباطهم بموقع المكتبة واعتمادهم على المحادثات الشخصية مع زملائهم.

3. اذا كان الطلاب يرتبطون بموقع الجامعة لتسيير امورهم الدراسية فان اعضاء هيئة التدريس ايضا يرتبطون بموقع الجامعة لادارة شؤون طلابهم والتواصل معهم واستقبال وارسال الملفات الخاصة بانشطة الطلاب خاصة فى شطر الطالبات، هذا فضلا عن اتاحة خدمات المكتبة الرقمية وما تحتويه من قواعد البيانات التى لا غنى لاي باحث عنها ودورية التردد عليها والاستفادة من

محتوياتها ولذلك فانهم ايضا اكثر ارتباطا بموقع المكتبة حيث تبين انها وسيلتهم المفضلة ٥٣,٦%.

٤. ان الوسائل المطبوعة من ملصقات ومطويات وغيرها لم تحظ باهتمام اى شريحة من المستفيدين وهذا يدل على عدم فاعلية مثل هذه الوسائل فى التواصل مع المستفيدين من المكتبة نظرا لكونها عند استخدامها فى تسويق الخدمة المرجعية تكون مقصودة لذاتها ولا تاتى على جانب اهتمام المستفيدين بامورهم الشخصية، ولعل هذا يتفق مع ما توصلت اليه دراسات اخرى لطلاب فى جامعات سعودية(البسيونى، بدوية محمد، ٢٠٠٩) .

٥. من الملفت للانتباه ان وسائل التواصل الاجتماعى بالرغم مما تحظى به من كثافة واضحة فى الاستخدام من جانب الجامعيين بمختلف شرائحهم فى انحاء العالم، خاصة بعد ما اصبحت متاحة من خلال الهواتف المحمولة، الا انها لم تكن وسيلة فعالة فى التواصل بين المستفيدين والمكتبة ولعل ذلك يشير الى ثقافة استخدام هذه الوسائل فى الامور الترفيهية والتواصل الاجتماعى وليس الاكاديمى (تطبيقات تكنولوجيا الهواتف، ٢٠١٢) وهذا يحتاج الى بذل المزيد من الجهود من جانب المكتبة لتشجيع استخدام هذه الوسائل فى التواصل مع المستفيدين. (Tao, Donghua et.al, 2009)

تقييم المستفيدين لجودة الخدمة

اذا كانت سرعة الرد على اسئلة المستفيدين المرجعية تعد مؤشرا لجودة الخدمة من وجهة نظر المكتبة فان تقييم المستفيدين المباشر للخدمة يقدم التغذية المرتدة لمدى الرضا عن مستوى وجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين،(توفيق، امينة خير ،١٨٢، ٢٠١١) والتي تتضمن بدون شك ليس فقط الرضا عن سرعة الاجابة وانما جودة الاجابة من حيث صحة المعلومات ودقتها وكفايتها ... الخ ولذلك فقد حاول الباحث فى هذه النقطة ان يحصل على تقييم مباشر من المستفيدين لجودة الخدمة وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا2 لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقا لدرجة تقديرهم لمستوى جودة الخدمة وهو ما يوضحه الجدول الآتي.

جدول رقم (١٥) يبين تقييم المستفيدين لجودة الخدمة

الدرجة	الدالة	كا2	التقديرات					النسبة المئوية	الرد
			لم اطلق اجابة	ضعيف	جيد	ممتاز	عدد المستخدمين		
دالة	3	20.85	11	45	28	27	111	ك	طالب
			9.91	40.54	25.23	24.32	50.23	%	
غير دالة	3	0	8	0	8	0	16	ك	عضو هيئة معاونة
			50	0	50	0	88.89	%	
غير دالة	3	7	6	1	7	10	24	ك	عضو هيئة التدريس
			25	4.17	29.16	41.67	64.86	%	
دالة	3	9.24	25	46	43	37	151	ك	مجموع
			16.56	30.46	28.48	24.5	55.31	%	

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٥) الذى يوضح تقييم المستفيدين لجودة الخدمة يتبين ان:

١. نسبة كبيرة من الطلاب ٤٠,٥٤% قيموا مستوى جودة الخدمة بانها ضعيف، وهذه النسبة دالة احصائيا عند حساب كا^٢، ولعل ذلك يتفق مع ما اشار اليه اغلب الطلاب من قبل بان الوقت الذى يستغرقه تقديم الخدمة ثلاثة ايام، وقد ارجع القائمون على الخدمة بالمكتبة محل الدراسة ذلك من خلال مقابلات الباحث الشخصية معهم الى طبيعة الاسئلة التى يقدمها نسبة كبيرة من الطلاب وانها يمكن الاجابة عنها بالاعتماد على قواعد البيانات التى تتيحها المكتبة ولا تحتاج الى مساعدة من القائمين على خدمة المراجع.

٢. ان تقييم اغلب اعضاء الهيئة المعاونة ٥٦% للخدمة بانها جيدة يتفق مع تقييمهم السابق للخدمة من خلال الفترة التى يستغرقها الرد على الاسئلة وكذلك الحال من جانب الاساتذة الذين قيم اغلبهم ٤١,٦٧% الخدمة بانها ممتازة وافادوا بان الرد على الاسئلة يستغرق يوما واحدا، وهذا يدل على رضا اعضاء الهيئة المعاونة والاساتذة ليس فقط عن سرعة الرد وانما ايضا عن جودة المعلومات التى تقدمها المكتبة وهذا من وجهة نظر الباحث يرجع الى ان اغلب اسئلة الباحثين تكون متعلقة باعداد قوائم ببليوجرافية عن موضوعات معينة وهذه يسهل اعدادها فى ظل كم قواعد البيانات المتوفرة بالمكتبة.

اثر التخصص العلمى على تقييم المستخدمين لجودة الخدمة.

فى ظل عدم قدرة المكتبة على توفير متخصصين موضوعيين يتعاونون مع المكتبة فى الاجابة عن استفسارات المستخدمين من الطبيعى ان يكون تقييم المستخدمين لمستوى جودة الخدمة بانه جيد كما هو موضح فى الجدول اللاحق وهى الدرجة المتوسطة بين الممتاز من ناحية والضعيف من الناحية الاخرى، وهذا يدل من وجهة نظر الباحث على ان الاجابات التى تقدم للمستخدمين وان كانت الى حد ما تقدم بسرعة معقولة الا ان عدم احوالها الى المتخصصين سوف تجعلها غير دقيقة ولا تحظى بثقة وتقدير المستخدمين.

جدول رقم (١٦) يبين اثر التخصص العلمى على تقييم المستخدمين لجودة الخدمة.

	التقديرات					العدد والنسبة	
	لم اتلق اجابة	ضعيف	جيد	ممتاز	يستخدم	لم استخدم	
علوم إنسانية	3	20	40	15	78	68	ك
	3.85	25.64	51.28	19.23	53.42	46.58	%
علوم تطبيقية	6	18	38	12	73	54	ك
	8.22	24.66	52.05	16.44	57.48	42.52	%
مجموع	8	38	78	27	151	122	ك
	5.30	25.17	51.66	17.88	55.31	44.69	%

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٦) الذى يوضح اثر التخصص العلمى على تقييم المستخدمين لجودة الخدمة يتضح ان :

- ١- ان اغلب المنتمين الى العلوم الانسانية والتطبيقية قيموا جودة الخدمة المرجعية الرقمية التى يتلقونها بانها جيدة وهى كما سبق الاشارة درجة متوسطة لا تتم عن الرضا التام ولا عن الاستياء.

٢- ان النسبة الاكبر ١٩,٢٣% ممن قيموا الخدمة بانها ممتازة ينتمون الى العلوم الانسانية والنسبة الاقل ١٦,٤٤% ينتمون الى العلوم التطبيقية، ومن وجهة نظر الباحث انه فى كلتا الحالتين النسبة قليلة وتحتاج الى مزيد من الجهود من جانب المكتبة لزيادة هذه النسبة لاكثر من النصف حتى يرضا القائمون على تقديم الخدمة عن مستوى ادائهم.

اختبار العلاقة بين تقييم جودة الخدمة وطرق الاستفادة.

حاول الباحث فى هذه النقطة ان يختبر ما اذا كانت هناك علاقة بين تقييم المستفيدين لجودة الخدمة والطريقة التى اتبعوها فى الاستفادة من الخدمة، وللتعرف على هذه العلاقة استخدم الباحث اسلوب تحليل التباين احادي الاتجاه لمعرفة الفروق فى متوسطات التقييم لدى عينة الدراسة وفق الطريقة المستخدمة. كما هو موضح فى الجدول التالى.

جدول رقم (١٧) يبين العلاقة بين تقييم جودة الخدمة والطريقة التى استخدمها الباحث فى الاستفادة منها

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة
بين المجموعات	.922	2	.461	.542	غير دالة
داخل المجموعات	158.390	186	.852		
المجموع	159.312	188			

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٧) يتبين انه لا توجد دلالة احصائية تربط بين الطريقة التى استخدمها المستفيدون فى الاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية فى المكتبة محل الدراسة وتقييم هؤلاء المستفيدين لمستوى جودة الخدمة.

المعوقات التى تواجه المستفيدين عند استخدامهم للخدمة

تقاس خدمات المكتبات ومراكز المعلومات بنوعية وسرعة الخدمات التى تقدمها للرواد وفى مقدمتها الخدمة المرجعية (الاكلى، على بن ذيب، ٢٠٠٨، ١٢٠) ولذلك فانه من المهم جدا التعرف على المعوقات التى تواجه استخدام الخدمة المرجعية الرقمية فى المكتبة محل الدراسة وذلك نظرا لانه كما اتضح من الجدول رقم () الذى يوضح استخدام الخدمة والذى عرضه الباحث فى بداية البحث والذى اوضح ان نسبة غير المستخدمين للخدمة بلغت ٤٩,٨% من الطلاب، ١١,١% من اعضاء الهيئة المعاونة، ٢٩,٤% من اعضاء هيئة التدريس وهى نسب مرتفعة على الاقل بين الطلاب وتشير الى ضرورة التعرف على المعوقات التى تواجههم ومحاولة التغلب عليها وبذل المزيد من الجهود من اجل تحسين صورة خدمات المكتبة فى نظر المستفيدين. (ماكلوير، شارلز، ٢٠١٠، ٧٧)

جدول رقم (١٨) يبين المعوقات التي تواجه المستخدمين عند استخدامهم للخدمة

عدد مستخدمي الخدمة	عدم الثقة بالكتاب	التأخر في الرد	صعوبة اجراءات تقديم الاستفسار	عدم وضوح رابط تقديم الخدمة على موقع المكتبة	اخصائي المراجع على تلبية طلبك	اخرى
طالب	49	56	29	19	36	32
عضو هيئة معارونة	1	2	7	0	5	3
عضو هيئة تدريس	8	4	8	2	6	6
المجموع	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44	21	47	41
	111	56	29	19	36	32
	49	56	29	19	36	32
	1	2	7	0	5	3
	8	4	8	2	6	6
	58	62	44			

٣- ان اهم المعوقات التى تواجه اعضاء هيئة التدريس هى صعوبة اجراءات تقديم الاستفسار ٣٣,٣٣% وكذلك عدم الثقة باستجابة المكتبة لطلبك وبنفس النسبة، وهذا يدل على ان اعضاء هيئة التدريس بحاجة الى اشاعة جو من الثقة بينهم وبين المكتبة واشعارهم بانها قادرة على تلبية طلباتهم وبان هناك اخصائيين موضوعيين يتولون الاجابة عن استفساراتهم عند طلب وارشادهم الى الطريقة المتبعة فى تقديم الاستفسارات وانها تتم بطريقة سهلة كما هو الحال فى ليس فقط فى اغلب المكتبات الاكاديمية العالمية وانما ايضا فى بعض المواقع الخاصة بقواعد البيانات المتاحة على الانترنت. مثل قاعدة (Higher Education Resources and Opportunities) التى تقدم معلومات عن الجامعات والمؤتمرات والمنح والزمالات وشروط القبول وغيرها، قاعدة (Geography Server) التى توفر معلومات عن المدن والاقطار والاقاليم.(القاسم، شادى محمود، ٢٠١٢ ، ٢٢٢).

ان التجار بالفاشلة لبعض المستفيدين فى الوصول الى المعلومات من خلال مصدر معين قد تتسبب فى تكوين صورة سلبية عن هذا المصدر وتكون حائلا بين المستفيد واعادة المحاولة مرة اخرى وهى تحتاج بال شك الى جهود من المكتبة لتحسين هذه الصورة كما تفعل المكتبات فى الغرب مع الاطفال.

(Wu,Ko-Chiu, 2015)

علاقة المعوقات بالتخصص العلمي

عندما تكون المكتبة الأكاديمية تقدم خدماتها لكل شرائح المجتمع الجامعي فإن ما تعاني منه من سلبيات تنعكس على كل المستفيدين في كل التخصصات ومن جميع الفئات.

جدول رقم (١٩) يبين علاقة المعوقات بالتخصص العلمي

أخرى	%26.92	%26.03	%26.49
	21	19	40
عدم الثقة بقدرة الخصائي المراجع على تلبية طلبك	%21.79	%30.14	%25.83
	17	22	39
عدم وضوح رابط تقديم الخدمة على موقع المكتبة	%25.64	%17.81	%21.85
	20	13	33
صعوبة إجراءات تقديم الاستفسار	%23.08	%17.81	%20.53
	18	13	31
التأخر في الرد	%51.28	%7.95	%49.67
	40	35	75
عدم الثقة باستجابة المكتبة لطلبك	%38.46	%34.25	%36.42
	30	25	55
عدد مستخدمي الخدمة	78	73	151
	علوم انسانية	علوم تطبيقية	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم (١٩) الذى يوضح توزيع المعوقات حسب التخصصات العلمية للمستفيدين يتبين ان:

كل المعوقات التي ذكرها الباحث في الاستبانة حظيت بنسبة استجابة تكاد تكون متقاربة وان كان اعلاها عدم وضوح الرابط على صفحة المكتبة ٦٠ % وهذا يدل على ان السلبات التي تعاني منها الخدمة لا تخص المتخصصين في فرع معين من فروع المعرفة وانما هي عامة وتواجه جميع المستفيدين من المكتبة بصرف النظر عن التخصص، وان كان الباحث يرى ان ما صنع هذه الصورة هو دمج اراء الطلاب براء اعضاء الهيئة المعاونة والاساتذة حيث ان اغلب الطلاب اشاروا الى كل المعوقات تعبيراً منهم عن ضعف مستوى الخدمة المقدمة لهم بخلاف اعضاء هيئة التدريس الذين كانت اجاباتهم اكثر موضوعية في اختيار المعوقات.

النتيـجـة بأسلوب استخدام الخدمة المرجعية الرقمية بمعلومية أغراض استخدام.

من اهم اغراض دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية محاولة التنبؤ بسلوك المستفيدين في المستقبل والاستعداد لذلك بالخطط المناسبة لتطوير الخدمات في هذا الاتجاه (درويش، وسام محمود، ٢٠١٤، ١٠٨) ولذلك فقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمحاولة التوصل الى نتيجة تساعد في التنبؤ باكثر الطرق التي يمكن ان يتبعها المستفيدين في الاستفادة من الخدمة المرجعية اى البريد الالكتروني والحوار المباشر وغيرها وذلك في ضوء معرفة غرض الاستخدام، اى اعداد التكاليف بالنسبة للطلاب، وطلب وثائق معينة، والاجابة عن اسئلة مرجعية معينة، وغيرها من الاغراض التي ذكرها الباحث والجدول الآتي وضع ذلك.

جدول رقم (٢٠) يبين التنبؤ بأسلوب استخدام الخدمة المرجعية الرقمية بمعلومية أغراض استخدام.

ر	ر _٢	مربع ر المعدل	الخطأ	إحصاءات التغير			
				ر _٢ التغير	ف	درجة حرية ١	درجة حرية ٢
١.151 ^a	٠.023	٠.011	1.50034	٠.023	1.961	1	84
							١65.

يتضح من الجدول السابق رقم (٢٠) أن قيمة ف بلغت ١,٩٦١ وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ وذلك يشير إلى أنه لا يمكن التنبؤ بأساليب معينة في طرق استخدام الخدمة المرجعية بمعلومية اغراض الاستخدام.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها:

- ١- انه بالنسبة لكثافة الاستخدام للخدمة المرجعية الرقمية ومدى تأثيره بالدرجة العلمية فقد اظهرت الدراسة ان اعضاء الهيئة المعاونة هم اكثر فئات عينة الدراسة استخداماً للخدمة المرجعية الرقمية بنسبة ٨٨,٩%، يأتي بعدها درجة استاذ مساعد حتى استاذ في الترتيب الثاني بنسبة ٧٠,٦% اما طلاب المرحلة الجامعية الاولى فقد جاؤوا في الترتيب الثالث بنسبة ٥٠,٢% .
- ٢- انه بالنسبة لاثـر التخصص العلمـي على كثافة استخدام الخدمة المرجعية الرقمية فقد توصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين في العلوم الاجتماعية والمتخصصين في العلوم التطبيقية سواء من الطلاب او غيرهم.
- ٣- انه بالرغم من ان المكتبة محل الدراسة تتوفر لديها مقومات الخدمة المرجعية تقدمها بالفعل الا انها ليس لديها سياسة تحكم تقديم الخدمة.

- ٤- ان اغراض استخدام الخدمة تختلف من شريحة الى اخرى من المستفيدين الطلاب واعضاء الهيئة المعاونة و اعضاء هيئة التدريس.
- ٥- الانتماء للعلوم التطبيقية او العلوم الانسانية ليس له اى اثر على استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية.
- ٦- البريد الالكتروني هو اكثر الوسائل المستخدمة فى الخدمة المرجعية الرقمية ياتى بعده الحوار المباشر.
- ٧- افاد اغلب المستفيدين بان الوقت الذى يستغرقه تقديم الخدمة يعتبر مناسباً حيث اشار نسبة قليلة منهم ١٥% الى ان الوقت الذى يستغرقه الرد يزيد عن ثلاثة ايام.
- ٨- موقع المكتبة على الانترنت هو اكثر وسائل الترويج لخدمات المكتبة فعالية فى التواصل مع المستفيدين، ياتى بعده المحادثة مع صديق.
- ٩- جاء تقييم الخدمة المرجعية الرقمية من جانب الطلاب واعضاء الهيئة المعاونة بانها جيدة اما اعضاء هيئة التدريس فكان تقييمهم لها ممتاز.
- ١٠- اثبتت الدراسة انه لا توجد علاقة بين الطريقة المستخدمة فى الاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية وتقييم المستفيدين لها.

توصيات الدراسة

- توصى الدراسة باهمية استعانة المكتبة بعدد من المتخصصين الموضوعيين فى الاجابة عن استفسارات المستفيدين حتى تكتسب المكتبة ثقتهم وتشجعهم على الاستفادة من الخدمة.
- توصى الدراسة باهمية وضع سياسة تنظم عملية تقديم خدمة مرجعية رقمية متميزة فى مكتبة جامعة ام القرى.
- توصى الدراسة باهمية اعداد المكتبة لقاعدة المعرفة التى تسجل فيها الاسئلة التى سبق الاجابة عنها للاستفادة منها فى المستقبل.
- توصى الدراسة بان تقوم المكتبة بعمل تقييم ذاتى من خلال تسجيل الاسئلة المرجعية التى ترد اليها وتحليلها للتعرف على سمات اسئلة المستفيدين من جميع الشرائح واجراء الاحصاءات اللازمة للتعرف على كم الاسئلة التى تم الاجابة عنها وطبيعتها.

دراسات مقترحة

- يقترح الباحث اجراء مزيد من الدراسات حول الموضوع ومنها:
- دراسة عن مقومات التعاون بين المكتبات الجامعية السعودية فى تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- دراسة عن الموارد البشرية العاملة فى المكتبات الجامعية السعودية فى اقسام الخدمة المرجعية ومدى كفاياتها المهنية ورضاها عن وضعها الوظيفي.

قائمة المراجع

١. الاكلى، على بن ذيب الجنيبي. ادارة المعرفة فى المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: د. ن، ٢٠٠٨.
٢. امام، الزهراء عادل. الخدمات المرجعية الرقمية فى مكتبة الاسكندرية : دراسة حالة، أطروحة (ماجستير)، جامعة الإسكندرية. كلية الآداب، ٢٠١٤.
٣. بامفلح، فائق سعيد. اساسيات نظم استرجاع المعلومات الالكترونية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٦.

٤. بامفلح، فائق سعيد. دراسات في الاتجاهات الحديثة لاسترجاع المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠١٣.
٥. بامفلح، فائق سعيد. "الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقييمية". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج ١٤، ع ١، (يناير ٢٠٠٩) ص ص ٩٠-١٣٣.
٦. البسيوني، بدوية محمد. ضليمي، سوسن طه. "الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها وإساليب الاستفادة منها". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ١٥، ع ٢، (رجب- ذى الحجة ١٤٣٠ هـ/ يوليو- ديسمبر ٢٠٠٩م).
٧. تطبيقات تكنولوجيا الهواتف المتنقلة للمكتبات – الاتجاهات والممارسات، حلقة نقاشية : المؤتمر الثامن عشر لجمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي ، ١٢-١٤ مارس ٢٠١٢.
٨. توفيق، أمينة خير. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات وكفاءة الأداء التنظيمي. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠١١.
٩. حسب الله ، سيد. الشامي، احمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات. ط ١. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، ٢٠٠١، مج ٣، ص ١٣٢٠.
١٠. حسين، محمد فضل عز الدين. "تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجا". اعلم. ع ٧، (ذوالقعدة ١٤٣١ / اكتوبر ٢٠١٠).
١١. خليفة، محمود عبد الستار. نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات Cybrarians Journal، ع ٣٠، ديسمبر ٢٠١٢، تاريخ الاطلاع ٧ يونيو ٢٠١٥
١٢. خليفة، محمود عبدالستار. الخدمة المرجعية الرقمية: دراسة تطبيقية لتصميم نظام تعاوني بين المكتبات. اطروحة (دكتوراه)، جامعة القاهرة، كلية الاداب، ٢٠١٢.
١٣. درويش، وسام محمود. التنقيب عن البيانات في مجال المكتبات والمعلومات: المفاهيم الاساليب التطبيقات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٤.
١٤. الرابعي، ريم على محمد. التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. (اطروحة دكتوراه)، جامعة الملك عبدالعزيز، ٢٠٠٧.
١٥. الزهرى، سعد بن سعيد. "الخدمات المرجعية الالكترونية : ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها". مجلة مكتبة الملك فهد. مج ١٠، ع ٢، ٢٠٠٤.
١٦. الزهيرى، طلال ناظم. النظم الالية لاسترجاع المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤.
١٧. السليمانى، عبدالله. (مدير قسم الخدمة المرجعية بالمكتبة) مقابلة شخصية، مايو ٢٠١٥.
١٨. شاهين، شريف كامل. الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت: واقعها ومستقبلها. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٠٥، ص ٩٢.
١٩. الشيمى، حسنى عبدالرحمن. اقتصاديات المعلومات: المعلومات ومضاعفة الثروة الاقتصادية والانسانية. القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩.
٢٠. العباس ، هشام بن عبدالله. تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٩.
٢١. عبدالهادى، محمد فتحى. "البحث عن الاعتماد والجودة للاقسام الاكاديمية للمكتبات والمعلومات". اعلم. مج ١، ع ١، (شوال ١٤٢٨ / اكتوبر ٢٠٠٧).
٢٢. عبدالهادى، محمد فتحى. محمود، اسامة السيد. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية فى المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، ٢٠٠٦، ص ٢٢٠.

٢٣. العجيزي، احمد عادل ابراهيم. الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات المركزية للجامعات في مصر : دراسة وتخطيط، اطروحة (دكتوراه)، جامعة طنطا، كلية الاداب، ٢٠١١.
٢٤. العمران، حمد بن ابراهيم. "تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ١٦، ع ١٤، (المحرم- جمادى الاخرة ١٤٣١هـ/ ديسمبر ٢٠٠٩ - يونيو ٢٠١٠م)
٢٥. الغلبان، ثروت (مترجم). "الخدمة المرجعية الرقمية: خبرات الماضي وتوقعات المستقبل". المكتبات الان. س ٢، ع ٣، يناير ٢٠٠٥، ص ١٠٩.
٢٦. القاسم. شادي محمود. مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية في المكتبات. عمان: امواج للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٢.
٢٧. ليشر، تريسا ماي. عبدالمعطي، ياسر يوسف. تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات. - ط١. - القاهرة : دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٩.
٢٨. مكلوير، شارلز (واخرون). الجوهرى، امجد عبدالهادي (مترجم). الاحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: ارشادات واجراءات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠١٠.
٢٩. محبوب، حسناء محمود. قياسات المعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٩.
٣٠. المحروقي، سليم بن مسلم. حمد، خلفان بن زهران. "الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبات جامعة السلطان قابوس ومكتبات جامعة الامارات العربية المتحدة: دراسة استطلاعية"، المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي ، الإمارات، ٢٠١٣، ص ص ٥٠١ - ٥٢٣.
٣١. محسن، صباح رحيمة. الشهرلي، انعام على توفيق. " قياس المهارات التكنولوجية لخريجي اقسام علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الليبية". رسالة المكتبة. مج ٤٦، ع ١٤، (اذار ٢٠١١).
٣٢. محمد، عماد عيسى صالح. "تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية Live Online Reference". مكتبات.نت. مج ٥، ع ١٢، (يناير / فبراير ٢٠٠٤).
٣٣. النجار، رضا محمد. " المبادئ التوجيهية لقياس سلوكيات اداء مقدمى خدمات المراجع والمعلومات" Cybrarians Journal، ع ٢٣، سبتمبر ٢٠١٠، تاريخ الاطلاع ١٥ يونيو ٢٠١٤.
٣٤. النشار، السيد. الاوعية المرجعية ماهيتها فئاتها خدماتها. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٦.
35. Alison Steinberg Gurganus.(2015), Virtual Reference in a community College Library: patron use of Instant messaging and log-in chat services, dissertation for the degree of Doctor, Ephedrine University, Graduate School of Education and Psychology, 145P.
36. Alonso Arevalo,Julio."Use and application of tools 2.0 in information organization and dissemination services in the university library". Investigación Bibliotecológica, 28.64 (Sep/Dec 2014),51-74.
37. Arya, Harsh Bardhan. (2012), Virtual Reference Services: Tools and Techniques, International Research: Journal of Library & Information Science | Vol. 2 No. 1, Jun..
38. Association of College and Research Libraries (ACRL). (2012). Introduction to Information Literacy. available at: <http://www.ala.org/acrl/issues/infolit/overview/intro> accessed 13 June 2014

39. Chandwani, Anita (2010) "An overview of digital reference services", available at http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14295/1/DIGITAL_REFERENCE_SERVICES.pdf (accessed 13 June 2014).
40. Elizabeth A. King , Heidi E. Dowding & Julia T. Pflager (2013) User-Centered Design and Reference Services in International Librarianship: A Case Study of Nazarbayev University Library, Internet Reference Services Quarterly, 18:3-4, 211-226
41. IFLA Digital Reference Guidelines,(2006). available at: <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> (accessed 13 June 2015).
42. Kasowitz, Abby S. (2001), "Trends and Issues in Digital Reference Services: ERIC Digest", ERIC Clearinghouse on Information and Technology Syracuse, New York, available at: http://www.ericfacility.net/databases/ERIC_Digests/ed457869.html (accessed 25 July 2013).
43. Lankes, R. David "Current State of Digital Reference in Primary and Secondary Education", D-Lib Magazine. available at: <http://www.dlib.org/dlib/february03/lankes/02lankes.html>. accessed 13 June 2014
44. Marlow, Catherine E. (2005) "Library of Congress Ask a Librarian Service: An Overview", available at: www.loc.gov/rr/askalib (accessed 10 June 2014).
45. Pinto, María ;Manso, Ramón A., Virtual references services: defining the criteria and indicators to evaluate them, The Electronic Library, 30.1(2012), 51-69.
46. Schwartz, Howard R." The Application of RUSA Standards to the Virtual Reference Interview".Reference & User Services Quarterly 54.1 (Oct 2014): 8.
47. Tao, Donghua et.al. (2009), "The Mobile Reference Service: a case study of an onsite reference service program at the school of public health", J Med Library Assoc, Vol. 97 No.1: 34-40.
48. The International Federation of Library Associations and Institutions (2006), "IFLA digital reference", available at: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> (accessed 13 June 2015).
49. Vijayakumar, Manju and Vijayakumar J. K. (2005), "Digital reference libraries: libraries online 24/7", in Sasikala, C and others (Ed.), Proceedings of SIS-2005 in Visakhapatnam, Tamil Nadu, 2005, SIS, Visakhapatnam, pp. 27-29.
50. Wan Dollah, Wan Ab. Kadir and Singh, Diljit.(2005), "Digital reference services in academic libraries", available at: <http://www.lib.usm.my/elmuequip/conference/Documents/> (accessed 20 July 2013).

51. Wu,Ko-Chiu,"Affective surfing in the visualized interface of a digital library for children".Information Processing & Management. 51.4 (Jul 2015): 373-390.
52. Yang,Sharon. Dalal, Heather A." Delivering Virtual Reference Services on the Web: An Investigation into the Current Practice by Academic Libraries".The Journal of Academic Librarianship. 41.1 (Jan 2015): 68-86.
53. Zanin-Yost ,Alessia. Digital Reference: What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold .- Library Philosophy and Practice .Vol. 7 ،No. 1 (Fall 2004), Accessed July 16 ،2009 . available at: <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.htm>

ملحق رقم ١

هذه الاستبانة تخص تقييم الخدمة المرجعية الرقمية فى مكتبة الملك عبدالله بجامعة ام القرى ،،، لن تستغرق اكثر من دقيقتين للاجابة عنها، من خلال التاثير فى المربعات او الدوائر على الاختيارات المناسبة ثم الضغط على كلمة Submit فى نهاية الاستبانة ، تقبل تحياتى وتقديرى. د. محمد مصباح
استاذ مساعد - كلية العلوم الاجتماعية - قسم علم المعلومات
الخدمة المرجعية ببساطة تعنى: تقديم استفسارات للمكتبة من خلال موقعها على الانترنت او البريد الالكتروني للحصول على الاجابة دون الحاجة للذهاب الى المكتبة..
١- الاسم (اختيارى)

٢- الدرجة العلمية

☐ طالب

☐ عضو هيئة معاونة : معيد - محاضر

☐ عضو هيئة تدريس : استاذ - استاذ مشارك - مساعد

٣- الكلية

☐ العلوم الانسانية

☐ العلوم التطبيقية

٤- هل سبق ان استخدمت الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة
اذا كانت الاجابة لا انتقل الى السؤال الاخير

☐ نعم

☐ لا

٥- ما الاغراض التى استخدمت الخدمة المرجعية لتحقيقها

☐ اعداد التكاليفات

☐ الثقافة العامة

☐ الاستفسار عن المراجع المتوافرة فى موضوع ما

☐ الحصول على معلومات عن موضوع معين

☐ طلب وثائق تخص موضوع معين

- ٦- ما الطريقة التي استخدمتها للاستفادة من الخدمة
- ☐ الحوار المباشر مع مقدم الخدمة من خلال الدردشة
- ☐ البريد الإلكتروني
- ☐ استيفاء نموذج مخصص لهذه الخدمة على الموقع
- ٧- كم بلغت الفترة الزمنية التي استغرقها الرد على الاستفسار
- ☐ يوم
- ☐ يومين
- ☐ ثلاثة ايام
- ☐ اكثر من ثلاثة
- ٨- كيف تعرفت على الخدمة
- ☐ من خلال محادثة مع صديق
- ☐ موقع المكتبة
- ☐ الملصقات الموزعة فى انحاء الجامعة
- ☐ المطويات الورقية
- ☐ وسائل التواصل الاجتماعى
- ☐ اللوحات الالكترونية بالجامعة
- ☐ اثناء زيارة المكتبة
- ٩- كيف تقيم جودة الاجابات التى قدمتها الخدمة
- ☐ ممتاز
- ☐ جيد
- ☐ ضعيف
- ☐ لم اتلق اجابة على الاطلاق
- ١٠- ما اهم معوقات تقديم الخدمة بشكل مناسب من وجهة نظرك
- ☐ عدم الثقة باستجابة المكتبة لطلبك
- ☐ التأخر فى الرد
- ☐ صعوبة اجراءات تقديم الاستفسار
- ☐ عدم وضوح رابط تقديم الخدمة على موقع المكتبة
- ☐ عدم الثقة بقدرة اخصائى المراجع على تلبية طلبك
- ☐ اخرى