

Questionpoint(*)

Cooperative virtual reference

عرض: إيمان فوزي عمر

معيدة بقسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة حلوان

Emanfawzy71@hotmail.com

وهذا المشروع يقوم عليه مجموعة من إحصائي المكتبات من أجل مساندة ودعم إحصائي المكتبات على مستوى العالم، ومن خلاله يمكن للمستفيدين من المكتبات المشتركة في هذا المشروع إرسال استفساراتهم في أي وقت من اليوم ليلاً أو نهاراً من خلال مواقع مكباتهم، ويتم الإجابة عن هذه الاستفسارات من قبل إحصائي المراجع بهذه المكتبات، فإذا لم تتوافر إجابة هذا السؤال بالمكتبة، يتم تحويل الاستفسار لإحدى المكتبات المشتركة في المشروع للإنتفاع من المهارات والخبرات والمصادر الخاصة بأي مكتبة مشتركة في هذا المشروع، مما يضمن الحصول على إجابات دقيقة وصحيحة وشاملة.

ويعد مصدر قوة هذه الخدمة هي إمكانية تحويل routing الاستفسار بشكل آلي بواسطة برامج معينة إذا لم يتوافر إجابته في المكتبة المرسل إليها إلى شبكة المراجع العالمية - global ref- erence network، حيث يتم مضاهاة الاستفسار بإمكانات المكتبات بما يتوافر بمعلومات عنها من حيث الخبرة و الإمكانيات والتخصص

هو موقع لمشروع تعاوني لإتاحة الخدمة المرجعية الافتراضية (***) للمستفيدين من المكتبات بغض النظر عن الحدود المكانية والزمنية مستفيدة في ذلك من إمكانيات الإنترنت والويب التي تتلاشى فيها هذه الحدود والمسافات، وتذهب إلى ما هو أبعد من ذلك بتسخير إمكانيات ومصادر المكتبات التقليدية وعدم الاقتصار على المصادر المتاحة على شبكة الإنترنت في تقديم الخدمة المرجعية.

وهذه الشبكة التعاونية وليدة تعاون كل من مركز مكتبات الكمبيوتر على الخط المباشر on-line computer library center inc والمعروف اختصاراً بـ OCLC ومكتبة الكونغرس library of congress أضخم وأكبر مكتبة في العالم، ولقد تم إطلاق الإصدار الأولى من هذا المشروع في يونيو عام ٢٠٠٢، وما أن مر ستة أشهر على بداية عمل هذه الخدمة حتى انضم إليها واشترك بها أكثر من ٣٠٠ مكتبة من ١٥ دولة ومنها استراليا، وكندا، والصين، وألمانيا، ونيوزيلندا، ونيوربي، واسكتلندا.

(*) <http://www.questionpoint.org>

(**) ويقصد بها تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبة في أي وقت، وفي أي مكان باستخدام الوسائل التكنولوجية والاتصالات ومن أهم طرق تقديمها البريد الإلكتروني والمحادثة الإلكترونية.

ب- الاشتراك من خلال وسائل الإتصال Full subscription with enhanced communications

أما هذا النوع من الاشتراك فيتيح تقديم الخدمة عن البريد الإلكتروني، وكذلك المحادثة مصحوبة بالصوت والصورة.

ثانياً: الاشتراك العالمي-Global-only sub- scription

أما هذا النوع من الاشتراك يمكن من خلاله الوصول إلى شبكة المراجع العالمية والاستفادة من خدماتها ولا تقدم المكتبات المشتركة في هذا النوع من الاشتراك الخدمة المرجعية، سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثة الإلكترونية.

ويعد من أهم ملامح هذه الخدمة التعاونية تقديم الخدمة المرجعية الآتية^(٣):

* إتاحة أدوات العمل لإدراجها في مواقع المكتبات وفقاً لاحتياجات المستفيدين منها.

* تقديم الخدمة المرجعية عن طريق البريد الإلكتروني والمحادثة الإلكترونية، كما تدعم الخدمة المرجعية التي تقدم للمستفيدين بشكل شخصي أو عن طريق التليفون.

* تحديد المكتبات الملائمة للإجابة عن الاستفسارات عن طريق مضاهاة البيانات التي توجد في السؤال مع البيانات المتاحة عن المكتبات.

الموضوعي واللغة، وهذه الشبكة عبارة عن مجموعة من المكتبات المتخصصة تخضع لإشراف مكتبة الكونجرس، وكذلك من عناصر قوة هذه الخدمة قاعدة بيانات المعرفة العالمية^(١) Base Knowledge، وهي عبارة عن قاعدة بيانات تضم تسجيلات بإجابات الأسئلة المرجعية بدون بيانات المستفيدين توفيراً للمجهود والوقت إذا ما تكررت هذه الأسئلة.

وتبلغ قيمة الاشتراك في هذه الخدمة للمكتبة المشتركة بشكل فردي بـ ٢٠٠٠ دولار، وتنخفض قيمة الاشتراك للمكتبة المنضمة في المشروع مع مجموعة من المكتبات^(٢) ويمكن للمكتبات الاشتراك في هذا المشروع من خلال نوعين من الاشتراك:

أولاً: الاشتراك الكامل Full subscription

وهذا النوع من الاشتراك يمكن المكتبات المشتركة من الاستفادة من شبكة المكتبات المحلية والعالمية وهذا النوع من الاشتراك ينقسم إلى فئتين هما:

أ- الاشتراك من خلال وسائل الاتصال المعيارية Full subscription with standard communications

وهو عبارة عن تقديم الخدمة من البريد الإلكتروني والمحادثة، ومع باقي التطبيقات والإمكانات التي يقدمها هذا النوع من الاشتراك.

(1) knowledgebase: <http://www.oclc.org/questionpoint/libraries/knowledge/default.htm>

(2) Carlson,scott. New Service Allows the Public to Pose Reference Questions Without Visiting the Library. <http://chronicle.com/free/2002/05/2002053101t.htm>

(3) questionpoint <http://www.nelinet.net/cpp/proffers/qpoint.htm>

* المشاركة في إعداد قاعدة بيانات المعرفة العالمية Knowledge .

ويمكن القول إن الغرض من هذا الموقع الذي نعرض له في هذا العدد يدعم هذا المشروع على مستويين هما :

* التعريف بهذه الخدمة للمكتبات سواء الراغبة في التعرف على هذه الخدمة أو في الاشتراك بها .

* التواصل والتعرف على كل ما هو جديد بالخدمة للمكتبات المشتركة في المشروع .

وفيما يلي نعرض لأبرز الخدمات والمعلومات التي يقدمها هذا الموقع على النحو التالي :-

أولاً: عن الموقع about:

يتوافر في هذا القسم من الموقع مجموعة من المصادر التي تعرف بهذه الخدمة من حيث القائمين عليها، سواء كانت هذه المصادر متاحة في الموقع أو في القسم الذي يعرف بالخدمة المرجعية في موقع oclc، وهذه الملفات إما متاحة في شكل الوثيقة المحمولة والمعروفة اختصاراً بـ PDF، أو في شكل ملفات النصوص الفائقة Html .

ومن أبرز المعلومات التي يقدمها هذا القسم متطلبات الواجب توافرها من الأجهزة والبرامج في المكتبات التي تقدم هذه الخدمة، وهي تنقسم إلى نوعين حسب نوع اشتراك المكتبة والتي سبق الحديث عنه .

ثانياً: طلب الاشتراك بالخدمة Ordering:

ويعد هذا القسم مكملًا للقسم الأول، فهو

يوضح أنه لا يمكن للمستفيدين أو الطلاب الاستفادة من هذه الخدمة إلا من خلال مكثباتهم المشتركة في المشروع وفي هذا القسم يتضح الآتي:

شروط استخدام هذه الخدمة، و نموذج طلب الانضمام للمشروع، وأنواع الاشتراك، وكذلك القواعد الواجب إتباعها في تقديم الإجابة عن الاستفسارات المرجعية من قبل إخصائي المكتبات ومنها على سبيل المثال:

– الجودة والدقة بحيث يتم تقديم الخدمة من قبل إخصائي مكتبات مؤهلين أو خبراء موضوعين أو إخصائي مراجع مدرين، وأن يصاحب الإجابات البيانات البليوجرافية الخاصة بالمصادر التي تم الاعتماد عليها .

– وقت الإجابة ومن القواعد التي توجد في هذا الجانب الحرص على متابعة ما يرد من أسئلة بشكل دوري بحيث لا تقل المتابعة عن مرتين في اليوم الواحد .

– مناسبة مستوى الإجابة وفقاً لاحتياجات المستفيدين، بحيث تتم كتابة الإجابة بشكل واضح وفي مستوى المستفيد صاحب الاستفسار فالإجابات الحقائقية غير المفصلة تناسب احتياجات الطلاب، بينما المعلومات المفصلة المصحوبة بالاستشهادات المرجعية فتتوافق مع متطلبات الباحثين، كما يجب أن يتم الاعتماد على كل من المصادر المطبوعة والإلكترونية معاً .

– مراقبة فعالية الإجابة عن الأسئلة المرجعية .

رابعا المشاركة Community:

هذا القسم من الموقع يعطى فرصة للمشاركة والمساهمة بالأفكار حول تنمية وتطوير هذا المشروع من خلال الآتي:

٤/١. الالتحاق بقائمة البريد الإلكتروني

Join the QuestionPoint listserv

وهي عبارة عن قائمة بعناوين البريد الإلكتروني مخصصة للمناقشة وتبادل الآراء والاقتراحات ذات العلاقة بهذه الخدمة من قبل المكتبات المشتركة والمشرفين عليها من مكتبة الكونجرس ومركز مكتبات الكمبيوتر على الخط المباشر، كما تستخدم هذه القائمة من قبل هؤلاء المشرفين للإعلان عما يستجد بالخدمة.

٤/٢. المشاركة بالخبرات حول الخدمة Share

Your Story

وهو عبارة عن قسم يهدف التعرف على كيفية تعامل وتقديم إحصائيات المكتبات هذه الخدمة وكيفية التغلب على المشكلات للمشاركة في الخبرات والاستفادة منها من خلال ملء نموذج به مجموعة من الأسئلة مثل لماذا تمت المشاركة في هذا المشروع، ما هي أهم طرق تقديم الخدمة المرجعية في المكتبة من خلال هذه الخدمة، ما هو تأثير هذه الخدمة على الخدمات المرجعية بالمكتبة، ومن ثم يمكن اعتبار هذا القسم بمثابة استبيان يقيس مدى فعالية استخدام هذه الخدمة، من حيث الجوانب الايجابية والسلبية في المكتبات المشتركة بها.

اتباع التعليمات والقواعد التي توجد في الإصدار الرابع والذي يحمل عنوان.

الصادر عن شبكة الخدمة المرجعية الافتراضية (*) Facets of Quality for Digital Reference Services (**).

ثالثا: دعم المستفيدين من المشروع Support

وهذا القسم من الموقع يقوم بدور المرشد للمستفيدين، سواء الجدد أو المشتركين بالمشروع، فبالنسبة للمستفيدين الجدد من الخدمة فإنه يقدم الآتي:

معلومات عن الخدمة لأي شخص يريد التعرف عليها، وإحصائيات المراجع وللقائمين على إدارة الموقع، بالإضافة إلى صفحة الأسئلة المتكررة حول الخدمة، وقاموس بالمصطلحات المستخدمة في الخدمة والتعريف بها، ومن أهم ما يقدمه هذا الجانب نماذج البريد الإلكتروني والمحادثة باللغة الإنجليزية والإسبانية والتي يمكن أن تقوم المكتبة المشتركة بتحميلها علاوة على إمكانية تعديلها بما يتوافق مع متطلباتها وشكل الموقع بها.

أما بالنسبة للمكتبات الأعضاء في المشروع فيتضمن هذا الجانب التوصيات والقواعد الجديدة في تقديم الخدمة المرجعية والتي يجب اتباعها، وكذلك قسم يوجه المكتبات لكيفية التسويق للخدمة والتعريف بها بين المستفيدين منها.

(*) <http://www.vrd.org/>

(**) <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>

٤/٣ - المنتدى User group information:

وهى عبارة عن منتدى يسمح بطرح الموضوعات والقضايا المتعلقة بالمشروع، ويمكن من خلاله التعرف على الموضوعات التي تمت مناقشتها في الفترات السابقة، وما سيناقش في المستقبل من خلال جدول بالجلسات الافتراضية وهذا المنتدى متاح من خلال موقع oclc (*).

٥/٣ - التدريب Training:

إحدى الخطوات التي تساعد على تطبيق والتعامل بكفاءة مع هذا المشروع من خلال التدريب في أحد المراكز المحلية المتعاقد مع مركز الكمبيوتر المتاح على الخط المباشر والذي يوجد في مكان المتدربين وللحصول على معلومات مفصلة حول هذه المراكز يوجد في هذه الصفحة التي توجد في موقع oclc .

<http://www.oclc.org/contacts/regiona>

ويعتبر المركز الوسيط بيننا في مصر وبين مركز كمبيوتر المكتبات على الخط المباشر هو مركز أكمل والذي يديره الدكتور شوقي سالم (**).

وفى نهاية عرضنا لموقع هذا المشروع لا يسعنا إلا أن نقول أن العمل في المكتبات عمل جماعي يثبت لنا دائما أن أداءه بشكل فعال لا يتم إلا من خلال المشاركة والتعاون .

خامساً: التنمية المهنية Professional Development:

أما هذا القسم من الموقع فيقوم بتقديم فرص التعليم والتدريب للمشاركين من خلال الآتي:

٥/١ - المؤتمرات Conferences:

على مدار العام يقوم الخبراء بعقد المؤتمرات حول هذه الخدمة، ويمكن للمستخدمين الاطلاع على أوراق العمل الخاصة بهذه المؤتمرات وتحميلها على الحاسب الإلكتروني .

٥/٢ - الأحداث والجديد في المشروع Events:

وخصص هذا القسم من الموقع لإعلان كل ما يعقد من مؤتمرات ومنتديات في الفترات القادمة من خلال جدول معد بها، من حيث

(*) <http://forums.oclc.org/idealbb/default.asp?sessionID=982292C7F0804525874D5DDC3E24C169>

(**) OCLC Middle East and Northern Africa <http://www.oclc.org/contacts/regional/mena.htm>