

التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية

(خدمة الرد على الاسئلة والاستفسارات)

إعداد

غادة عبد الوهاب عبد الحميد أصيل

قسم المكتبات والمعلومات

جامعة الملك عبد العزيز - جدة

١- خدمة المعلومات ، وتشمل إيجاد المعلومات المطلوبة للمستفيد أو مساعدة المستفيد في إيجاد تلك المعلومات .

٢- تعليم استخدام المكتبة ، ويشمل مساعدة المستفيدين في تعلم المهارات التي يحتاجون إليها في إيجاد تلك المعلومات .

٣- الإرشاد ، ويشمل إرشاد المستفيدين في اختيار مواد المكتبة الملائمة لاحتياجاتهم المختلفة .

ويتجسد هذا المفهوم التقليدي للخدمة المرجعية في التعريف الذي أوضحته السامرائي^(٢) نقلاً عن Sheehy بأن (العمل المرجعي بمفهومه الواسع يشمل كل ما يمكن أن يقوم به قسم المراجع لمساعدة المستفيد في الحصول على كل ما يحتاجه للإجابة على استفساره وطلباته . ويقوم قسم المراجع بتقديم كل أنواع المساعدة والعون والتوجيه للمستفيدين والقراء في استخدامهم للمجموعة المكتبية ضمن جدران المكتبة) .

مفهوم الخدمة المرجعية التقليدي والحديث:

إن أوجهه أو نشاطات العمل المرجعي -Refer- ence Work التي وردت في الأدب المنشور في مفهوم الخدمة المرجعية تعكس المفهوم التقليدي للخدمة الذي كان سائداً ، حيث ارتبط تقديم وتطبيق تلك النشاطات بالحدود المكانية والجغرافية للمكتبة ، ففي تعريف جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) American Library Association^(١) حددت مفهوم الخدمة المرجعية بأنه مساعدة شخصية تقدم للمستفيدين في الحصول على المعلومات ، وتتميز هذه الخدمة بتفاعل شخصي عالي بين المستفيدين وموظفين المكتبة ، وهي على نحو نموذجي تقدم للمستفيد الفرد أو على وجه التخصيص إلى جماعات صغيرة متماثلة من المستفيدين واحتياجات المستفيدين المعلوماتية تعرف في نفس وقت التفاعل القائم بين المستفيد وأخصائي المراجع . وتقوم الخدمة المرجعية على ثلاثة أوجه رئيسية تتمثل في التالي :

المرجعية ظهور العديد من المصطلحات أو المسميات الجديدة لها التي تجسد التطورات التي طرأت عليها خاصة التطورات التكنولوجية ، من هذه المسميات^(٦)،^(٧) :

- The Digital Reference Service
- The Virtual Reference Shelf
- The Digital Reference Work
- The Virtual Reference Desk
- Online Reference Service

في خلال السنوات الخمس الماضية ، أثبت المجال الناشئ للخدمات المرجعية تطوراً كبيراً وقد كان الهدف لاثبات وبرهنة أن الخدمات المرجعية المباشرة Online Reference Service يمكن فعلياً أن تعمل ، وهذا الهدف قد تم تحقيقه فعلاً ، وليس هناك الآن أى شك حول فعالية المرجع الرقمي والخدمة المرجعية الرقمية^(٨) .

التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية :

أولاً: شبكة الإنترنت

أتاحت شبكة الإنترنت تقديم الخدمة المرجعية للمستخدمين والتي عرفت بالعديد من المسميات من أبرزها الخدمة المرجعية الرقمية The Digital Reference Service ، وذلك من خلال المحاور التالية :

١/١ - مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت :

تقدم المكتبات اليوم وعلى وجه الخصوص المكتبات الكبرى خدماتها المرجعية المتعلقة بالرد على أسئلة واستفسارات المستخدمين من خلال

ثم بدأ الاتجاه نحو التحرر من المفهوم التقليدي للخدمة المرجعية والمرتبطة بحدود جغرافية ومكانية للخدمات المقدمة معتمد في ذلك على استخدام المجموعة المكتبية المتاحة داخل نطاق المكتبة ، وذلك من منظور (أن الخدمة المرجعية بمعناها الواسع تتضمن المساعدة في فتح السبل والنوافذ أمام المستفيد للوصول إلى ما يحتاجه من معلومات)^(٣) ، وقد بلور هذا الاتجاه التطورات التكنولوجية المعاصرة المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في الحاسبات الآلية وتقنيات الإتصال عن بعد ووسائط التخزين الحديثة والاستفادة منها في مجال تناقل المعلومات . ومن ثم (جاءت التطورات التكنولوجية الحديثة لتغير مفهوم الخدمة المرجعية التقليدية وتزيله شيئاً فشيئاً وتوجه نحو خدمات خارج أسوار المكتبات وخدمات بلا حدود جغرافية محددة)^(٤) وفي ذلك يذكر كل من هاشم وعازار^(٥) (كان عمل المكتبات يعتمد على المجموعات التي تقطنها المكتبة وتعالجها وتخزينها وتبقى الأعمال التوثيقية مغلقة على نفسها . غير أن تنامي الشبكات دفع المكتبات إلى التواصل والتبادل وكأن مركز الثقل بدأ ينتقل إلى الخارج ، وأصبحت المكتبات فيه تشكل نقطة ارتكاز ضمن شبكة عالمية عريضة) . ومع تجاوز الخدمة المرجعية للحدود المكانية للمكتبة ، بزغ المفهوم الحديث للخدمة المرجعية الذي يعتمد على تقديم خدمات بلا حدود مكانية ، وبطبيعة الحال فإن مضمون ذلك هو أن الملكية Ownership ليست الهدف الرئيس وإنما المتاحة Availability .

وقد توافق مع بزوغ المفهوم الحديث للخدمة

Frequently Asked Reference Questions ، حيث تقوم المكتبات بإنشاء أرشيف للأسئلة والإجابات المرجعية المتكررة بما يسمح معه من توفير وقت المستفيدين من الخدمة ووقت القائمين بها^(١١)،^(١٢) .

وفيما يلي عرض لبعض المكتبات والجمعيات العلمية التي تقدم خدمات مرجعية رقمية عبر مواقعها على شبكة الإنترنت ، مع تفصيل للخدمة المرجعية الرقمية لمكتبة الإنترنت العامة .

1. The British Library (<http://www.BL.UK>).
2. The Library of Congress (<http://www.loc.gov/>).
3. American Library Association (<http://www.ala.org>).
1. The Internet Public Library (<http://www.ipl.org>).

١/١/١ - مكتبة الإنترنت العامة

The Internet Public Library (IPL)

بدأت مكتبة الإنترنت العامة فى تقديم خدماتها المرجعية الرقمية (المباشرة) منذ عام (١٩٩٥) من خلال مركز المراجع بها The Internet Public Library Reference Center ، تستقبل المكتبة تساؤلات المستفيدين من جميع أنحاء العالم وفى مختلف الأعمال والمجالات بما فى ذلك أطفال المدارس وأعضاء فى السلطات التنفيذية^(١٣) .

تساؤلات المستفيدين يتم استقبالها من خلال

مواقعها الخاصة على شبكة الإنترنت ، حيث تخصص المكتبات ضمن مواقعها على الشبكة صفحات خاصة لاستقبال استفسارات المستفيدين تعرف بـ Ask a Librarian أو Ask a Question .

وتعتمد المكتبات فى تقديم هذه الخدمة على نموذج خاص مصمم يسمى Ask a Question Form أو Web Form يتم من خلاله توجيه أسئلة شخصية للمستفيد تتعلق باسم المستفيد ، العمر ، عنوان البريد الإلكتروني ، العنوان البريدى ، رقم الهاتف ، الدولة والمدينة ... إلخ ، هذا بالإضافة إلى عدد من التساؤلات المتعلقة بسؤال المستفيد من حيث موضوعه وتحديد السؤال نفسه والمصادر التي تم استشارتها والغرض من البحث فضلاً عن كيفية استخدام المستفيد لهذه المعلومات ومجالها . وتختلف توجهات تقديم هذه الخدمة بين المكتبات من خلال مواقعها على الشبكة ما بين تقديم إجابات موجزة لأسئلة الحقائق وتقديم اقتراحات للمصادر والأماكن التي من الممكن أن تساعد فى الإجابة على سؤال المستفيد وما بين تقديم إجابات شاملة للتساؤلات ، كما تتفاوت فى الفترة الزمنية المستغرقة فى تقديم هذه الخدمة والتي قد تستغرق ثلاثة أيام أو خمسة أيام أو خمسة عشر يوماً حسب سياسة المكتبة المقدمة للخدمة من خلال موقعها على شبكة الإنترنت^(٩)،^(١٠) .

بالإضافة إلى ما سبق ، فإن المكتبات تستكمل وتدعم الخدمة المرجعية المباشرة المتعلقة بالرد على استفسارات المستفيدين من خلال مواقعها على الشبكة بخدمة أخرى مساندة ممثلة فى الصفحات المخصصة ضمن مواقعها للأسئلة المرجعية المتكررة

التي من الممكن أن تساعد في الإجابة على تساؤل المستخدم دون تقديم بحث مطول للمستخدم . يقوم بالإجابة على تساؤلات أخصائيي المعلومات المتطوعين Librarian Volunteers وأخصائيي معلومات بنظام الوقت الكامل (Filterers - Administrators - Answerers - Coordinators) دورة حياة تساؤل المستخدم والإجابة عليه من خلال الخدمة المرجعية المباشرة لمكتبة الإنترنت العامة ، تبدأ من استلام سؤال المستخدم في الصندوق الداخلي لمركز مراجع مكتبة الإنترنت العامة ، حيث يومياً أحد أعضاء موظفين مكتبة الإنترنت العامة (Filterers) يقوم باستعراض البريد وفترة وترشيح هذه الأسئلة المقدمة (تساؤلات مقبولة - مرفوضة - محالة) ومن ثم نقل التساؤلات المقبولة إلى مكان حيث يمكن لجميع أخصائيي المعلومات المسئولين عن الإجابة (Answerers) مشاهدتها واختيار الأسئلة التي يرغبوا بالعمل عليها . بعد الإجابة على تساؤل المستخدم فإن كل إجابة يتم استعراضها بواسطة أخصائيي المعلومات المصفي (Administrator) حيث يصحح أو يتابع إرسالها إذا كان ذلك ضرورياً .

السياسة المكتوبة لخدمة مكتبة الإنترنت العامة للرد على استفسارات المستخدمين المرجعية تتضمن إرسال رسالة إخطار للمستخدم بوضع التساؤل المرسل من قبله من حيث كونه تساؤل مقبول أو مرفوض . وفي حالة التساؤلات المقبولة فإن المستخدم يتسلم الإجابة على تساؤله في غضون أيام معدودة أو أسبوع من الأسئلة المعقدة .

(*) البيانات مأخوذة من آخر تحديث لنموذج تقديم التساؤل لمكتبة الإنترنت العامة ، IPL Ask A. Question Form ، بتاريخ

٢٦ مارس / ٢٠٠٢ م .

نموذج شامل مصمم لذلك Extensive Web Form ويتضمن مجموعة من الاستفسارات تشكل في مجموعها معلومات عن المستخدم وطبيعة سؤاله ، وتمثل عناصر هذه الاستفسارات في التالي^(١٤) :

- اسم المستخدم .
- عنوان البريد الإلكتروني .
- مكان المعيشة (الدولة / ولاية / مدينة) .
- التاريخ الذي يكون فيه المستخدم غير محتاج إلى المعلومات محدداً باليوم والشهر والسنة .
- المجال الموضوعي للتساؤل .
- التساؤل المحدد للمستخدم .
- مجال استخدام المعلومات .
- نوعية المستخدم (أخصائي معلومات - معلم - رجل / أو سيدة أعمال) .
- نوعية الإجابة المفضلة من قبل المستخدم (إجابة موجزة حقائقية للتساؤل - بعض الأفكار عن مصادر يمكن استشارتها - مصادر على الإنترنت - مصادر مطبوعة - وحتى دون تحديد) .
- المصادر التي قام باستشارتها المستخدم(*) .

خدمة الرد على استفسارات المستخدمين المرجعية من خلال مكتبة الإنترنت العامة تم في غضون ثلاثة أيام ، وتقوم على تقديم إجابات موجزة لأسئلة الحقائق أو اقتراح بالمصادر والأماكن

الرقمية Digital Reference Services أو خدمات السؤال والجواب (الرد على الاستفسارات) - Ques-tion-and-Answer Serices المؤسسة على شبكة الإنترنت^(١٧)، (١٨) .

شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network هي خدمة سؤال وجواب (الرد على الاستفسارات) تعاونية مشتركة مبنية على أساس شبكة الإنترنت . كما توفر الخدمة مساندة لخدمات أسئل خبير (Ask-an-Expert (or ASKA) .

وقد بدأ تشغيل هذه الشبكة فى يناير عام (٢٠٠٠م) ويدخل فى تشكيلها الخدمات التالية^(١٩) :

- Ask ERIC
- Ask A Space Scientist (NASA)
- Ask A MAD Scientist
- Internet Public Library
- Eisenhower National Clearinghouse for Mathematics and Science Education.
- Environmental Protection Agency
- Library of Congress's American Memroy
- Morriss County Public Library (NJ)
- National Museum of American Art
- Seienrline (form the UK)

الخدمة التعاونية لهذه الشبكة تتمثل عند استلام أى خدمة موضوعية معينة لتساؤلات خارج نطاق مجالها ، حيث يتم إرسال هذه الأسئلة إلى

جميع نساؤلات المستفيدين التى تمت الإجابة عليها يتم تخزينها وأرشفتها لأجل بناء قاعدة بيانات للتساؤلات والإجابات ، وذلك بعد تجريد التساؤل من كل المعلومات الشخصية حفاظاً على خصوصية المستفيد ، وهذه العملية فى أغلب الأحوال تتم أوتوماتيكياً ، إلا أنه مع التساؤلات التى يدرج فيها المستفيدون معلوماتهم الشخصية ضمن نص السؤال ، فإن عملية الحذف تتم يدوياً .

كذلك يتضمن موقع مكتبة الإنترنت العامة صفحات خاصة للأسئلة المرجعية المتكررة . Frequently Asked Reference Questions .

أخصائى المعلومات المنسقين (Coordinator) للخدمة المرجعية الرقمية لمكتبة الإنترنت العامة ، تتحدد مهامهم فى التطوير ، التدريب ، المراقبة والإشراف على أخصائى المعلومات المرشحين (Filterers) والمجيبين (Answerers) والمصنفين (Administrators) وإدارة هذه الوظائف الثلاثة ، هذا بالإضافة إلى تحديث الإجراءات والسياسات المكتوبة بما يتلاءم مع الأوضاع الجديدة ، إنشاء التقارير الإحصائية ، معالجة وحل مشاكل المستفيدين^(١٥)، (١٦) .

٢/١ - شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى

Virtual Reference Desk Network

شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network هي أحد خدمات مشروع قسم المراجع الافتراضى^(*) The Virtual Reference Desk Project والذي خصص لتعزيز الخدمات المرجعية

(*) يعرى هذا المشروع إدارة التعليم الأمريكية The United States Department .

والإجراءات المتعلقة بإحالة وإجابة التساؤلات وتعزيز العلاقات بين الخدمات المشاركة والمشاركين الفعليين^{(٢٠)، (٢١)}.

٣/١ - البريد الإلكتروني E-MALL

جسدت خدمة البريد الإلكتروني E-MALL كأحد خدمات شبكة الإنترنت وأكثرها شعبية^(٢٢) قناة فعالة جداً أمكن تطويعها والاستفادة منها في تقديم الخدمة المرجعية ، حيث تستقبل الآن العديد من المكتبات تساؤلات المستفيدين عن طريق البريد الإلكتروني أيضا .

ومن أمثلة المكتبات التي تقدم الخدمة المرجعية اعتماداً على البريد الإلكتروني مكتبة معهد الإدارة العامة ، حيث أشار الجبيري^(٢٣) إلى أن المكتبة خصصت عنوان بريد إلكتروني (LIBRARY@.IPA.EDU.SA) لاستقبال طلبات الخدمة المرجعية والرد عليها ، وذلك ضمن برنامج المكتبة في السعي إلى الرقي بمستوى الخدمة . كذلك توفر مكتبة الإنترنت العامة The Internet Public Library إمكانية الاستفادة من خدمة الرد على الاستفسارات التي تقدمها عن طريق البريد الإلكتروني^(٢٤) .

٤/١ - المحادثة Chating

تعتبر المحادثة Chating أحد النماذج الجديدة لتقديم الخدمة المرجعية من خلال البيئة الإلكترونية Chat . وتقدم هذه البرامج الآلية تفاعلاً أكثر مع المستفيدين مقارنة ببرامج الإرسال الحالية (البريد الإلكتروني E-MALL)^(*) .

شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Netwprk للمساعدة . وعند عدم التمكن من توجيه السؤال نحو أى خدمة مشاركة أخرى ، فيتم معالجة السؤال والإجابة عليه داخلياً بواسطة الموظفين الأعضاء فى قسم المراجع الافتراضى أو اختصاصى المعلومات المتطوعين (بشكل رئيسى أمناء المكتبات وطلاب مدارس المكتبات) .

وظائف المرشح والمصفى Filterer and ad-ministrator فى شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network موحدة ومعالجة تناوبياً على أساس شهرى بواسطة اثنين من الموظفين الأعضاء . مهام الفلترة أو الترشيح تنفذ كل يوم وتتضمن التصنيف للتساؤلات الواردة ، واختيار التساؤلات التي تحال إلى الخدمات المشاركة أو إلى اختصاصى المعلومات ، وإعلام المستفيدين بأوضاع تساؤلاتهم . كل خدمة مشاركة تجيب على التساؤلات تستخدم سياساتها الخاصة وتصميمها الخاص ووقت الاستجابة الخاص بها .

المجيبين Answerers المتطوعين يتم تدريبهم قبل البدء فى الإجابة على تساؤلات المستفيدين بما يتلاءم مع سياسات الخدمة ، ثم تعينهم فيها حيث يتراوح معدل الاستفسارات التي تعطى للمتطوع فى الأسبوع الواحد من إستفسارين إلى ثلاثة استفسارات . المنسق Coordinator فى شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network هو موظف عضو بنظام الوقت الكامل ، ويتولى مهام تطويع المتطوعين وتدريبهم للخدمة كاختصاصى معلومات ، تطوير السياسات

(*) لم تتمكن الباحثة من الحصول على نص الدراسة ، المعلومات مأخوذة من مستخلص للدراسة .

ثانياً: النشر الإلكتروني :

يعتبر النشر الإلكتروني أحدث نتائج الاستخدام الفعال والمثمر لتقنية الحاسبات الآلية ووسائط التخزين الحديثة وأنظمة الشبكات فى مجال المعلومات . وقد كان العامل الاقتصادى والجهد المستنفذ أسباباً وراء هذا التغير والتحول فى وسائل النشر من وسائل نشر تقليدية إلى وسائل نشر إلكترونية ، حيث ذكر عباس^(٢٦) أنه (وجدت مؤسسات عديدة فى الدول المتقدمة أن قيامها بطباعة عدد كبير من الكتيبات والدوريات والمنشورات ثم توزيعها على جمهور واسع ومحدد من المستخدمين سيكلفها جهوداً ونفقات كبيرة يمكن اختصارها فيما لو تم إدخال هذه الكتيبات والنشرات على الحاسوب ثم إرسالها إلى المستخدمين إما بصورة مباشرة عبر الشبكات الحاسوبية أو تسليمها على أقراص مدمجة (CD-ROM) .

وقد شملت المرحلة المتطورة للنشر ممثلة فى النشر الإلكتروني إلى جانب النشر الإلكتروني للدوريات والكتيبات والنشرات ، النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية Reference Resources ، والذي مثل فى حد ذاته أحد الاتجاهات الحديثة فى مجال الخدمة المرجعية ، ومن ثم إتاحة الفرصة الكاملة لتقديم خدمة مرجعية فعالة متطورة للمستخدمين فى المكتبات ومراكز المعلومات أو حتى خارجها . وعلى أثر ذلك ظهرت مسميات حديثة تعكس هذا التطور فى شكل المصادر المرجعية من تقليدية إلى إلكترونية ، منها^(٢٧) Live Online Reference Resources و Digital Reference Resources . ومن أبرز المصادر المرجعية التى غطاها النشر

الإلكترونى القواميس ، الموسوعات ، كتب التراجم ، الأدلة ، الكتب الإحصائية ، والبليوجرافيات بأنواعها^(٢٨) . هناك جهات متعددة تتولى مسؤولية النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية ، وتمثل هذه الجهات فى الجامعات ، الجمعيات العلمية ، الاتحادات المهنية ، المنظمات والناشرين ، وللمكتبات دور فى النشر الإلكتروني ، وفى هذا أشار عباس^(٢٩) بأن المكتبات الحديثة اليوم يمكنها نشر كشافاتها ومستخلصاتها ونظم استرجاع المعلومات الخاصة بها من خلال موقعها فى شبكة الإنترنت . وكذلك المؤلفين حيث يعمل الكثير من المؤلفين على نشر مؤلفاتهم على شبكة الإنترنت^(٣٠) .

مجال النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية

يتحدد فى التالى :

اولاً: النشر الإلكتروني عن طريق شبكة الإنترنت:

استخدمت شبكة الإنترنت فى النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية ، إلا أن حجم إتاحة للمصادر المرجعية الإلكترونية على شبكة الإنترنت لا يعد واسع المجال وذلك لسببين رئيسيين^(٣١) :

السبب الأول : يتحدد فى حق النشر ، حيث أن الناشر هو الذى يملك حق إعادة إنتاج محتوى المصدر المرجعى واستنتاجه ، ومن ثم فإن الناشرين فقط هم المسئولين عن اتخاذ القرار فيما إذا كان المصدر سيتاح على الخط المباشر Online أم لا .

السبب الثانى : يتمثل فى المال ، فإذا أتاح الناشر

النشر الإلكتروني الفعالة التي استخدمت في نشر المصادر المرجعية إلكترونياً ، وقد دعم هذا الاتجاه تلك المميزات التي جاءت بها هذه الأوعية التقنية الحديثة من حيث سعة التخزين وقلة التكاليف وأمن المعلومات وسريتها والمرونة والسهولة في البحث والاسترجاع ... إلخ (٣٢) ، (٣٣) .

ومن أمثلة المصادر المرجعية التي ظهرت في شكل الأقراص المدمجة ، نذكر هنا على سبيل المثال وليس الحصر المصادر التالية (٣٤) :

(١) قاعدة The Oxford English Dictionary وهي تمثل النسخة الإلكترونية من قاموس أكسفورد (إنجليزي / إنجليزي) الطبعة الثانية ، الصادرة عن مطابع جامعة أكسفورد عام (١٩٩٩) . وقد اتسمت هذه القاعدة بسهولة البحث الآلي عن المصطلحات والكلمات ، مع تقديم شروح مفصلة لها ومرادفاتها وجذورها وكيفية نطقها واستخداماتها .

(٢) قاعدة المورد الإلكتروني وهي النسخة الإلكترونية لمحتويات النسخة الورقية من قاموس المورد (عربي / إنجليزي - إنجليزي / عربي) مع ميزة نطق الكلمات وإضافة كلمات جديدة غير موجودة في القاموس مثل المصطلحات الفنية المتخصصة ، هذا إلى جانب اشتماله على مجموعة كبيرة من الصور التوضيحية .

(٣) قاعدة الموسوعة البريطانية Encyclopedia Britannica . تغطي هذه القاعدة جميع حقوق المعرفة البشرية ، وتشتمل على ثلاثة ملفات رئيسية (المقالات - الكشاف - قاموس) ، كما تضم قائمة هجائية بدول

المصدر المرجعي مجاناً لكل فرد من خلال موقعه على شبكة الإنترنت ، فإن ذلك من المحتمل أن يؤثر على الدخل الإجمالي له ، حيث أن النسخ المطبوعة للمصدر المرجعي لن تباع . من ناحية أخرى فإن هناك العديد من الناشرين يتيحون مصادرهم المرجعية على شبكة الإنترنت للأفراد أو للمكتبات المشتركة في مقابل رسوم محددة كشرط أساسي لتمكين الفرد أو المكتبة من الوصول إلى المصدر عن طريق شبكة الإنترنت .

من أمثلة المصادر المرجعية المتاحة من خلال شبكة الإنترنت :

- (1) The Oxford English Dictionary (<http://www.askoxford.com>).
- (2) Dictionary of the Internet (<http://www.oup.co.uk/isbn/0-19280124-4?view=ask>).
- (3) Encyclopedia Britannica (<http://www.britannica.com>).
- (4) Unesco statistical year book (<http://www.uis.unesco.org/en/stats/stats0.htm>).

ثانياً: النشر الإلكتروني عن طريق الأقراص المدمجة

CD-ROMs

مثل الأقراص المدمجة CD-ROMs أحد نظم

أولاً: التأثيرات السلبية :

١- الاستغناء عن الخدمة المرجعية التقليدية المحلية^(*) ، وقد تبلور هذا الاتجاه نتيجة للإتاحة والتيسير التي يجدهما المستفيد عند الاستفادة من الخدمة من خلال الشبكة العالمية العنكبوتية Web^(**) أو البريد الإلكتروني E-mial أو المحادثة Chat ، وهذا ما أكده لانكستر^(٣٥) بقوله (تهدد القدرة على توزيع المعلومات إلكترونياً بشكل سريع وغير مكلف الأساس الجوهري لوجود المكتبة) كما أوضحه كل من بيكر ولانكستر^(٣٦) في حديثها عن الإحساس بالإتاحة واليسر بأنه (تعد مصادر المعلومات المعروفة بأنها ذات النصيب الأكبر في الإتاحة أو اليسر ، هي أكثر المصادر استخداماً من قبل القارئ العادي) .

فتوفير خدمة الرد على الاستفسارات من خلال الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو المحادثة أوجد للمستفيد مجالاً للإتاحة أكثر مكنه من الاستفادة من الخدمة من منزله أو مكتبة مقارنة بالخدمة المرجعية التقليدية المرتبطة بمكان محدد والتي تتطلب توجه المستفيد إليها للاستفادة منها .

وحصول المستفيد على الخدمة من خلال المصادر السابقة مقارنة بالخدمة المرجعية التقليدية المحددة بمكان معين هي أيضاً أقل جهداً إذا وضعنا في اعتبارنا نموذج أقل جهد (أو مبدأ الجهد الأقل) The least-effort كنموذج لسلوك البحث عن المعلومات من قبل المستفيدين، وهو ما أشار إليه

العالم مع إمكانية الربط بالمعلومات والإحصاءات والخرائط المتاحة عن الدولة Hyperlink .

(٤) Dissertation Abstracts وتنتج من قبل U. M. I المعروفة باسم University Microfilm International ، وتبدأ فترة تغطية هذه القاعدة منذ عام (١٨٦١م) إلى الوقت الحاضر وتحديث باستمرار .

(٥) قاعدة Encyclopedia of Association وهي تعطي حصر ووصف تفصيلي للمنظمات الغير ربحية في أنحاء العالم مع التركيز على المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية في مختلف المجالات .

(٦) قاعدة Peterson's Gradline وتنتجها شركة Silver Platter تغطي القاعدة من خلال وصف تفصيلي الجامعات والمؤسسات الأكاديمية في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والتي تمنح درجات الماجستير والدكتوراه في أكثر من (٢٨,٠٠٠) برنامج في مختلف التخصصات العلمية . وتحديث هذه القاعدة سنوياً .

تأثير التطورات المعاصرة علي الخدمة

المرجعية :

يمكن أن نصف التأثيرات التي أحدثتها التطورات المعاصرة لخدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات كأحد أوجه نشاط الخدمة المرجعية إلى تأثيرات إيجابية وتأثيرات سلبية والتي يمكن تفصيلها في النقاط التالية :

(*) المقصود بالمحلية المتاحة في مكتبة معينة .

(**) الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW.Web.or W3) .

كل من بيكر ولانكستر^(٣٧) من (أن الناس يختارون أولاً تلك المصادر التي لا تتطلب إلا أدنى جهد في الإفادة منها ، حتى لو اقتضى ذلك منهم تضحية في نوعية (أو مستوى) المعلومات التي يحصلون عليها) .

٢- من منظور الدور الأساسى والجوهري في العملية المرجعية Reference Process ممثل في استفسار أخصائى المراجع عن الأسئلة المقدمة من قبل المستخدمين Asking of questions^(٣٨) ، فإن الخدمة المرجعية الرقمية The Digital Reference Service أدت إلى افتقاد التواصل والتفاعل ما بين المستفيد وبين أخصائى المعلومات الرقمية The Digital Librarian ومن ثم تأثير ذلك على الرد على أسئلة واستفسارات المستخدمين .

ففى النموذج الكلاسيكى للخدمة المرجعية (الخدمة المرجعية التقليدية) التى تعتمد على التفاعل بين إخصائى المراجع والمستفيد سواء كان تفاعلاً شخصياً أو من خلال الهاتف ، يتاح لأخصائى المراجع من خلال المقابلة المرجعية Reference Interview الفرصة لطرح الأسئلة على المستفيد لتحديد ماهية المعلومات المطلوبة من حيث حدودها النوعية والموضوعية والزمنية وإمكانية تعيين وتحديد المصطلحات الموضوعية المناسبة ، هذا بالإضافة إلى إمكانية طرح المزيد من الاستفسارات المتعلقة ببعض الأسئلة المبهمة أو الغير واضحة المقدمة من قبل المستخدمين ، مما ينعكس بشكل مباشر وإيجابى على دقة وصحة المعلومات المقدمة للمستفيد ومن ثم فعالية الخدمة المرجعية .

هذا التفاعل المباشر لأخصائى المراجع مع المستخدمين وإمكانيات الحصول على المعلومات المساعدة الإضافية قد اختلف وضعهما مع الخدمة المرجعية الرقمية ، هذا الاختلاف أوضحه كل من McClennen and Memmott^(٣٩) كنتيجة لاختلاف قنوات وصول أسئلة المستخدمين إلى أخصائى المعلومات ، والمتمثلة فى العصر الحالى فى البريد الإلكتروني E-mail والشبكة العنكبوتية العالمية Web والمحادثة Chat .

فأخصائى المعلومات الرقمية اليوم ونتيجة للتغير والتباين يستقبل تساؤلات المستخدمين فى رسائل نصية من خلال العارضة الأفقية للبريد الإلكتروني E-mail Template أو نموذج الشبكة Web Form أو نص المحادثة المكتوبة Chat Script . مفتقداً إلى التواصل والتفاعل المباشر مع المستخدمين الذى يتيح له إمكانيات الحصول على المعلومات المساعدة الإضافية التى هى الآن فى واقع الخدمة المرجعية الرقمية حقيقة لا سبيل إلى إخفائها أو تجاهلها ، وذلك لأن المقابلة المرجعية ممثلة من خلال نموذج الشبكة أو نص المحادثة المكتوب أو العارضة الأفقية للبريد الإلكتروني ، وقد أوضح ذلك الصوفى^(٤٠) مشيراً إلى (أن البريد الإلكتروني يفتقد إلى وسائل التلويح ، والتعبير ، والإشارة التى يستخدمها الإنسان عادة أثناء الحديث لمزيد من الشرح والتوضيح) .

ويشير كل من McClennen and Memmott^(٤١) إلى إجراء فعال جداً للحد من هذه المشكلة ممثل فى سؤال المستخدمين عن مخططهم فى استخدام هذه المعلومات ، حيث أن الإجابة على

هذا السؤال كما يشير المؤلفان تعتبر هامة جداً في تحديد وتقرير ماهية السؤال الفعلي للمستفيد .

ثانياً: التأثيرات الإيجابية :

١- تطور مهنة أخصائي المراجع المتواجد في قسم الخدمة المرجعية -li Traditional reference brarian across the reference desk مهنة تقليدية لا تخرج عن نطاق مساعدة المستفيدين وإرشادهم والإجابة على استفساراتهم وتدريبهم ، إلى مهنة غير تقليدية ومن موظف مكتبة تقليدي -li Convention brarian متعامل مع المجموعات الورقية التقليدية إلى موظف غير تقليدي ذو مهارات خاصة تمكنه من التعامل مع الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال الإلكترونية وقواعد البيانات على الخط المباشر .

وقد كان هذا التطور نتيجة للتقنيات التكنولوجية المعاصرة المستخدمة في المكتبات ممثلة في الحاسبات الآلية وما جلبته معها من وسائل حفظ واسترجاع المعلومات التكنولوجية الحديثة كالأقراص المدمجة CD-ROM وظهور شبكات المعلومات (المحلية منها والعالمية) مع تطور الاتصالات عن بعد ، حيث شكلت هذه مجتمعة عوامل تحول مهني تطلبت من أخصائي المراجع على وجه الخصوص وأخصائي المعلومات بصفة عامة مهارات خاصة جديدة محددة ، أدت في ذلك الوقت إلى تغير مسمى المهنة ومدلولها بصفة عامة من أخصائي المعلومات Librarian إلى أمين المعلومات Cybrarian (٤٢) ، (٤٣) . وهو

ما أشار إليه كل من هاشم وعازارا^(٤٤) إذ ذكرا أن الوظائف الجديدة لأخصائي المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات كوسيط ومعالج معلومات ومدرب تضي على الاختصاصي صورة وموقفاً أقرب إلى وظائف الاتصال منها إلى وظائف حراس المتاحف .

٢- تحول الخدمة المرجعية من النموذج الكلاسيكي التقليدي إلى نموذج الخدمة المرجعية الرقمية The Digital Reference Service كان له تأثير إيجابي مباشر على المستفيد من الخدمة ، حيث أصبح يتاح للمستفيد إمكانيات وصول أوسع وأضخم للخدمات المرجعية الرقمية مقارنة بالخدمات المادية المرتبطة بمكان محدد ومصادر محددة . هذا بالإضافة إلى أنها أتاحت الفرصة للمستفيد من تقديم وتوجيه الأسئلة والتي قد يشعر المستفيد بالحرج من طرحها فيما لو كان التفاعل بينه وبين أخصائي المراجع تفاعلاً شخصياً .

كما أن تحول الخدمة المرجعية إلى خدمة مرجعية رقمية أوجد للمستفيد احتمال أقوى في الحصول على إجابة جيدة النوعية ، حيث يتم في حالة عدم الإجابة على تساؤل المستفيد محلياً ، إرسال التساؤل إلى الشخص المناسب الذي يستطيع الإجابة عليه^(٤٥) .

٣- استخدام البريد الإلكتروني E-mail كقناة لتوجيه تساؤلات المستفيد إلى قسم الخدمة المرجعية في مكتبة ما ، حقق الإيجابيات التالية :

١/٣ تحرير كل من المستفيد والمكتبة من تكاليف الاتصال الهاتفي خاصة فيما إذا كان هذا المستفيد خارج نطاق المنطقة التي توجد بها المكتبة . وفي هذا أشار عباس^(٤٦) أنه «عندما يتحقق النفاذ إلى إنترنت عبر إحدى العقد المحلية يمكن تبادل البريد الإلكتروني دون التعرض لتكلفة الاتصال الهاتفي لمدة طويلة . ولذلك يبقى البريد الإلكتروني حلاً بديلاً ملائماً من الناحية الاقتصادية » ، فمن أهم مزايا البريد الإلكتروني التكلفة المنخفضة للإرسال .

٢/٣ أوجد البريد الإلكتروني للمستفيدين مجالاً واسعاً مفتوحاً لإرسال تساؤلاتهم واستفساراتهم واستلام الرد عليها في أي وقت ، متخلصين بذلك من قيود الفترة الزمنية المحددة التي تعمل بها المكتبة خلال اليوم في نطاق الخدمة المرجعية التقليدية . ذلك أن مخدم البريد الإلكتروني يقوم بالاحتفاظ بالرسائل على عنوان المستفيد إلى أن يطلبها^(٤٧) .

٣/٣ توجيه استفسار المستفيد واستلام الرد على استفساره خلال مدة وجيزة من الزمن .

٤ - حقق النشر الإلكتروني لمصادر المعلومات ومصادر المعلومات المرجعية من خلال شبكة الإنترنت وتقنية الأقراص المدمجة CD-ROMs العديد من المميزات الهائلة لكل من المكتبات

والمستفيدين معاً ، ويمكن تفصيل هذه المميزات في النقاط التالية :

• توفير الحيز المستخدم في تخزين مصادر المعلومات التقليدية (الورقية) في المكتبات ومراكز المعلومات .

• توفير تكاليف شراء المصادر في ضوء مشكلة الإرتفاع في أسعار المطبوعات ، وفي ذلك أوضح عباس^(٤٨) بأنه «قد ارتفعت أسعار بعض المطبوعات العلمية بنسبة بلغت عدة مئات في المئة ، مما يجعل هذه الأسعار تتجاوز القدرة الشرائية لأي فرد ولا يمكن توافرها إلا في المكتبات فقط ، وقد أدى الإرتفاع المستمر في الأسعار إلى أن أصبح بعض هذه المطبوعات خارج حدود إمكانات المكتبات الصغيرة أو المتوسطة، وبذلك تتضاءل فرص الحصول على المعلومات بشكل مستمر ، ويبدو الحل الممكن لهذه المشكلة في الاعتماد على النشر الإلكتروني للدوريات والكتب العلمية المتخصصة » .

• سرعة الوصول والنفاذ إلى المعلومات المطلوبة والحديثة ، مما يعني ليس فقط تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين بل أيضاً تلبيتها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة .

• تقديم إمكانات كبيرة للبحث والاسترجاع^(٤٩) ، وتأثير ذلك إيجابياً من حيث الدقة والشمولية للمعلومات المقدمة .

- (6) McClennen, Michael
Roles in Digital Reference/
Michael McClennen, Patricia Memmott
.- <http://www.lita.org/ita/2003-mcclennan.html> /.- p1 , 2
- (7) **Aska Librarian**.- <http://www.loc.gov/rr/askalib.askalib2.html>.- p1.
- (8) McClennen, Michael
Op. Cit._ p1.
- (9) **Aska Librarian**.- <http://www.loc.gov/rr/askalib.ask.memory.html>.- pp 1-2.
- (10) **IPL Ask A Question Form**._
<http://www.ipl.org/ref/QUE/RefFormQRC.html> ._ pp 1-3.
- (11) **HELP and FFAQs**.- <http://www.loc.gov/help/> ._ p1.
- (12) McClennen, Michael
Op. Cit._ p8.
- (13) McClennen, Michael
Ibid._ p8.
- (14) **IPL Ask Question Form** ._
The previous site ._ pp 1-3.
- (15) **Ask a Question at the IPL Reference Center** ._
<http://www.ipl.org/ref/QUE/> ._ pp 1-2.
- (16) McClennen, Michael
Op. Cit._ pp 8-9.

• تطبيق استراتيجية إمكانية الوصول
Accessibility للمعلومات ، خاصة فيما
يتعلق بالنشر الإلكتروني عن طريق شبكة
الإنترنت ، حيث المعلومات متاحة تحت
تصرف المستفيد وإمكانية الوصول إليها
والاستفادة منها في الوقت الذي يريد .

قائمة المراجع

- (1) Bunge, Charles A
Reference Services. in: **ALA World Encyclopedia of Library and Information Services**. Chicago: American Library Association, 1980
.- pp 468 - 469

(٢) السامرائي ، إيمان فاضل

الإتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية /
خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز
المعلومات . - المجلة العربية للمعلومات . -
مج (١٦) ، ع(١) (١٩٩٥) . - ص ١٧ .

(٣) السامرائي ، إيمان فاضل

نفس المصدر . - ص ٦٨ .

(٤) السامرائي ، إيمان فاضل

نفس المصدر . - ص ٦٧ .

(٥) هاشم ، مود السطفان

تحولات المهنة وواقعها في لبنان/ مود السطفان
هاشم ، غلادس سعادة عازار . - المجلة العربية
للمعلومات . - مج (١٩) ، ع(٢) (١٩٩٨)
.- ص ١٣٠ .

- (٢٦) عباس ، بشار
المصدر السابق .- ص ١٩ .
- (27) Coffiman, Steve
**We'll Take it from here:
Developments We'd like to see
in virtual Reference Software .**
[http : // www/ lita. org / ital /
2003_coffman. html/.](http://www.lita.org/ital/2003_coffman.html/)_ pl
- (28) **Reference Resources .**
[http://www.ipl.org/ref/RR/static/ref
00.00.00.html](http://www.ipl.org/ref/RR/static/ref00.00.00.html) . _ pp 1-2.
- (٢٩) عباس ، بشار
المصدر السابق .- ص ٢٤ .
- (٣٠) صوفى ، عبد اللطيف
الإنترنت ، إمكاناتها ، أدواتها وجدواها فى
المكتبات العامة .- *المجلة العربية للمعلومات* .
- مج (١٩) ، ع (٢) (١٩٩٨) .- ص ١٨ .
- (31) **Reference Resources .**
[http://www.ipl.org/ref/QUE/FARQ/re
ference FARQ.html](http://www.ipl.org/ref/QUE/FARQ/reference FARQ.html) . _ pp 1.
- (٣٢) السامرائى ، إيمان فاضل
المصدر السابق .- ص ٧٨ .
- (٣٣) الجبرى ، خالد عبد الرحمن
المصدر السابق .- ص ٧٦ .
- (٣٤) الجبرى ، خالد عبد الرحمن
نفس المصدر .- ص ص ٧٦ - ٨٠ .
- (17) **About VRD .**
<http://www.vrd.org/about.shtml> . _ pl
- (18) McClennen, Michael
Op. Cit._ p11.
- (19) **VRD Network .**
<http://www.vrd.org/network.shtml> . _
pl
- (20) **VRD Network .**
The previous site . _ pl
- (21) McClennen, Michael
Op. Cit._ p11 - 12.
- (٢٢) عباس ، بشار
دور الإنترنت والنشر الإلكتروني فى تطوير
خدمات المكتبات الحديثة .- *مجلة مكتبة
الملك فهد الوطنية* .- مج (٣) ، ع (٢)
(نوفمبر ٩٧ - إبريل ١٩٩٨) .- ص ١٠ .
- (٢٣) الجبرى ، خالد بن عبد الرحمن
خدمات المعلومات فى مكتبة معهد الإدارة
العامة .- *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية* .-
مج (٥) ، ع (١) (مايو - أكتوبر ١٩٩٩)
.- ص ٨٤ .
- (24) **Ask a Question at the IPL Ref-
erence Center .**
The previous site . _ p2
- (25) Francoeur_ S
An Analytical survey of chat reference
services .- **Reference Services
Review** . _ Vol. (29), No. (3) (2001)
._ p 189 .

(41) McClennen, Michael

Op. Cit._ p3.

(٤٢) عثمان ، سعيد

أمين مكتبة المستقبل .- الاتجاهات الحديثة في
المكتبات والمعلومات .- مج (٥) ، ع (٩)
(يناير ١٩٩٨) .- ص ١١٥ .

(٤٣) السامرائي ، إيمان فاضل

المصدر السابق .- ص ٧٥ .

(٤٤) هاشم ، مود السطفان

المصدر السابق .- ص ١٣٤ .

(45) McClennen, Michael

Op. Cit._ p3 - 4.

(٤٦) عباس ، بشار

المصدر السابق .- ص ١٠ - ١١ .

(٤٧) عباس ، بشار

نفس المصدر .- ص ١٠ .

(٤٨) عباس ، بشار

نفس المصدر .- ص ٢٤ .

(٤٩) عباس ، بشار

نفس المصدر .- ص ١٩ .

(٣٥) لانكستر ، ف . و

تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات /
ف . و . لانكستر ؛ ترجمة حسنى عبد
الرحمن الشيمى ، جمال الدين محمد
الفرماوى .- ط ٢ .- الرياض ، مكتبة الملك
عبد العزيز العامة ، ١٩٩٦ .- ص ٢٥ .

(٣٦) بيكر ، شارون ل

خدمات المكتبات والمعلومات : قياسها وتقييمها/
شارون ل . بيكر ، ف . ويلفرد لانكستر ؛
ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمى ، جمال
الدين محمد الفرماوى .- ط ١ .- الرياض ،
مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠٠ .-
ص ٤٩ .

(٣٧) بيكر ، شارون ل

نفس المصدر .- ص ٤٥ .

(38) McClennen, Michael

Op. Cit._ p3.

(39) McClennen, Michael

Ibid .- p 3.

(٤٠) صوفى ، عبد اللطيف

المصدر السابق .- ص ١٠ .

