

## الفصل الخامس

### الخدمات المرجعية الإلكترونية

obeykandl.com

obeikandi.com

## 0/5 : تمهيد

لقد أثرت التقنيات الحديثة ، وبخاصة الإنترنت على مجال المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ، ونظراً لتزايد مجال نقل المعلومات ، فإن المستخدمين يتوقعون الحصول على خدمة أكثر فعالية<sup>(١)</sup>. إلى جانب ذلك فإن بيئة المعلومات الإلكترونية قد غيرت من دور أخصائي المراجع في البيئة التقليدية ، فبعد الارتقاء بمستوى الإنترنت وخدماتها ، فإن الحاجة إلى أخصائي المكتبات والمعلومات وبخاصة الذين يعملون في الوظائف التقليدية مثل أخصائي المراجع سوف تتزايد<sup>(٢)</sup>.

يتناول هذا الفصل الخدمات المرجعية الإلكترونية من حيث التعريف ، وأهمية الخدمة المرجعية ، والمصطلحات الدالة على الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ثم العلاقة بين الإنترنت والخدمات المرجعية من خلال مراجعة علمية ، وسياسة الخدمة المرجعية الإلكترونية ، بالإضافة إلى المقابلة المرجعية الإلكترونية ، وطرق تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ثم استعراض لنماذج من التجمعات المرجعية ، فضلاً عن تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ثم يتم إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة في تدريس المراجع . وأخيراً مدى تأثير الخدمة المرجعية الإلكترونية على أخصائي المعلومات والمستخدمين .

## 1/5 : تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية

بداية ، يؤكد المؤلف أن الخدمات المرجعية الإلكترونية هي امتداد طبيعي للخدمات المرجعية التقليدية وتطور لها ، وإذا كانت الخدمة المرجعية التقليدية قد عرفت بأنها المساعدة الشخصية المباشرة للمستخدمين الذين يبحثون عن المعلومات

من خلال تفاعل حقيقي مع المستخدمين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة<sup>(٣)</sup>. أو كما يعرفها كاتز Katz بأنها عملية الإجابة على الأسئلة بالاعتماد على توافر العناصر الآتية :

- ١- المعلومات .
- ٢- المستفيد .
- ٣- أخصائي المراجع<sup>(٤)</sup>.

فإن الخدمة المرجعية الإلكترونية تهدف أيضاً إلى استثمار المعلومات ومساندة المستخدمين في الوصول السريع للمعلومات المطلوبة والتحقق من الاستخدام الكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل أخصائي المراجع مع المستخدمين ، ولكن تتم هذه الخدمة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات ويأتي في مقدمتها الإنترنت بالطبع.

وتعرف الخدمة المرجعية الإلكترونية بأنها "خدمة مرجعية صممت من أجل المستفيد عن بُعد ، ومحددة بواسطة الارتباط بموقع المكتبة على الإنترنت"<sup>(٥)</sup>.

وفي تعريف آخر للخدمة المرجعية الإلكترونية التي تعرف أيضاً بخدمة Ask an Expert بأنها "عبارة عن خدمة الأسئلة والإجابات المعتمدة على الإنترنت والمرتبطة بالمستفيدين مع توافر معلومات التخصص الموضوعي أو مهارة الخبراء"<sup>(٦)</sup>.

أما أفضل التعريفات وأشملها ، فهو التعريف الذي ورد في قاموس المكتبات (Odlis) المتاح على الإنترنت حيث يعرف الخدمة المرجعية الإلكترونية بأنها "خدمة تقدم من خلال الإنترنت ، تتم عادة باستخدام البريد الإلكتروني E-mail ، والرسائل الفورية Instant messaging والمحادثة chat ، والأشكال الأخرى المعتمدة على الوب وعادة ما تتم الإجابة عن الأسئلة بواسطة المكتبيين في قسم المراجع في المكتبة وأحياناً بواسطة المشاركين والمتطوعين في نظام المراجع التعاوني" مثل :

Ask a librarian, chat reference, e-reference, online reference, virtual reference<sup>(٧)</sup>

## 2/5 : الحاجة إلى الخدمة المرجعية الإلكترونية

هناك عدد من الأسباب والمبررات التي دعت المستخدمين للإفادة من الخدمة المرجعية التخيلية :

- ١- اللجوء إلى استخدام الحاسب من قبل المستخدمين.
- ٢- تدعيم برامج التعليم عن بعد للمستخدمين الذين لا يأتون إلى الحرم الجامعي.
- ٣- تقديم الحاجات الحقيقية للمستخدمين من خلال مساعدة الخبراء والمهنيين.
- ٤- مساعدة المستخدمين الذين يحتاجون المكتبة ٢ ٤ ساعة في اليوم.
- ٥- حصول المستخدمين على الإجابات السريعة والملائمة في أي وقت وفي أية ساعة من اليوم.
- ٦- تحقيق الكثير من الإيجابية في حاجات المستخدمين.
- ٧- تكون مفيدة جداً للمستخدمين الذين لا يريدون زيارة المكتبة.
- ٨- بعض المستخدمين يتوقعون أي شيء على مكتبهم<sup>(٨)</sup>.

## 3/5 : تنوع المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الإلكترونية

مع تطور الخدمة المرجعية من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي ، ظهرت عدة مصطلحات ومسميات جديدة للدلالة على التطورات والتغيرات التي طرأت على الخدمة المرجعية في الشكل الرقمي ، وقد حصر الباحث هذه المصطلحات والمسميات في المصطلحات التي تستخدم في وصف الرابط المرجعي على الإنترنت :

- 1 - Digital reference service.
- 2 - Digital reference work.
- 3 - Virtual reference work.
- 4 - Virtual reference desk.
- 5 - Electronic reference service.

- 6 - Online reference service.
- 7 - Live reference service.
- 8 - Chat reference service.
- 9 - Real time reference service.
- 10 - Web based reference service.
- 11 - Online reference service.
- 12 - Ask a librarian.
- 13 - Ask a reference question.
- 14 - E-mail a librarian.
- 15 - E-mail reference question.
- 16 - E-mail reference service.
- 17 - Information desk.
- 18 - Reference desk online.
- 19 - Reference request.
- 20 - Reference help.
- 21 - Reference inquiry form<sup>(٤)</sup>.
- 22 - Ask desk.
- 23 - Information Access services.
- 24 - Instructional and interpretive service.
- 25 - User assistance.

#### 4/5 : الإنترنت والخدمات المرجعية الإلكترونية : مراجعة علمية

لاحظ الجميع (متخصصون أو غير متخصصين) مدى أهمية الإنترنت أو الشبكة العنكبوتية في حياتنا العلمية والعملية والثقافية والاجتماعية ، حيث أدخلت تكنولوجيا الإنترنت العديد من الإمكانيات والتسهيلات في كافة جوانب الحياة عامة ، وعلى الخدمات المرجعية في المكتبات خاصة ، حيث أصبح بالإمكان الاستفادة من هذه الخدمات منذ ظهور الاستفسارات حتى الحصول على المعلومات ، وذلك من خلال استخدام التطبيقات المختلفة التي أتاحتها المكتبات على مواقعها على شبكة الإنترنت websites.

وسوف يتم استعراض بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإنترنت والخدمات المرجعية.

بداية ناقش كوفاكس وآخرون (Kovacs et al ١٩٩٤) دور المكتبيين في استغلال موارد الإنترنت في تقديم الخدمات المرجعية ، فبينما أنه يشكك ايونج وهوبتمان Ewing and Hauptman في الحاجة إلى اختصاصيي المراجع في البيئة الالكترونية ، يتخذ آخرون الموقف المناقض لذلك حيث يرون أن الحاجة إلى اختصاصيي المراجع وما يقدمون من خدمات سوف تكون أكثر إلحاحاً مما كانت عليه في أي وقت مضى<sup>(١١)</sup> ، وتؤكد جانيت Janet ١٩٩٥ في دراستها التي صدرت بعنوان "الإنترنت والخدمات المرجعية" أن الإنترنت قد غيرت من الأداء المرجعي حيث أوجدت سهولة في الرد على الاستفسارات<sup>(١١)</sup>.

وهذا ما أكدته كاتز Katz ١٩٩٧ حيث ذكر أن الإنترنت تعتبر أداة مفيدة وفعالة في تقديم الخدمات المرجعية السريعة ، لكنه أكد أيضاً أن الإنترنت أداة مضطربة وغير مستقرة ، وقد أشار إلى أن هناك سؤالين رئيسيين ينبغي الاهتمام بهما عند الإجابة على الاستفسارات من خلال الإنترنت ، أولهما كيف يتم توظيف الإنترنت بواسطة مكتبي المراجع لمساعدة المستفيدين. وما متطلبات ذلك ؟ الثاني ، كيف يستطيع المكتبي نفسه مساعدة المستفيد في الوصول إلى المعلومات<sup>(١٢)</sup>؟

وفي دراستها عن الإنترنت والخدمات المرجعية يؤكد زومالت وروبرت ١٩٩٨ Zumalt and Robert أن الإنترنت أداة أساسية في الإجابة عن الأسئلة المرجعية ، وقد خرجا بعدد من المؤشرات ، منها :

- 1- الإنترنت مصدر يستحق الاهتمام في الاستثمار المرجعي.
- 2- الإنترنت شكل بارز في الحقيبة المرجعية.
- 3- الإنترنت وسيط مرجعي مستقر<sup>(١٣)</sup>.

وفي دراسة أجريت في عام ١٩٩٨ (روزنتال وسييجلمان Rosenthal and Spiegelman) في جمعية الكليات ومكتبات البحث (ACRL) من خلال طرح استبيان على ٩٣١ فردًا. تبين أن أكثر من ٦٦٪ من أفراد العينة كانت إجاباتهم تقول "استخدم الإنترنت كمرجع" وقد أشارا إلى أن الإنترنت يمكن استخدامها كآداة مرجعية، إلا أنهما وجدوا أن هناك اختلافات بسيطة بين المستخدمين وغير المستخدمين تعود إلى الجنس والخبرة المرجعية ومستوى استخدام الحاسب، وقد أكد المجيبون أن استخدام الإنترنت يمكن من الوصول إلى المعلومات غير المتاحة في المكتبة والأكثر حداثة<sup>(١٤)</sup>.

وفي دراسة أخرى (سكيلنج Schilling 1999) طرح فيها السؤال التالي: هل المصادر الإلكترونية تستخدم بحيوية في الإجراءات المرجعية؟

تبين من خلال اعتماده عن إجابات المستخدمين على الاستبيان، أن ١٦٪ من أفراد العينة يوافقون على أن الإنترنت تعد مفيدة في الإجابة عن الأسئلة المرجعية، بينما أكد ستوفر Stover أن الإنترنت أداة غير مفيدة في الإجابة على الأسئلة المرجعية وقد اعتمد على ذلك من خلال ملء الاستبيان وجماعات المناقشة، ولكنه أيضًا أكد عن أنه يجب أولاً فحص المصادر الإلكترونية واستشارة المصادر المطبوعة<sup>(١٥)</sup>.

وفي عام 1999 بدأت تجميعات في الإنتاج الفكري عن إمكانية استخدام المصادر المجانية من خلال مواقع الوب. على سبيل المثال "جانيس وماكلور Janes and McClure" وقد طرحا سؤالاً نصه "هل يستطيع المكتبي الآن أن يعمل جيدًا في بيئة الإنترنت مثل العمل في بيئة المطبوعات التقليدية؟ وكانت الإجابة "نعم".

وفي دراسته يؤكد (أسامة لطفي ٢٠٠٠) أن الإنترنت قد طورت من طرق تقديم الخدمات المرجعية التقليدية في المكتبات بشكل كبير، أما الخدمات المتعلقة بالرد على الاستفسارات والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وغيره قد حدث فيها تطور ثوري<sup>(١٦)</sup>.

وهناك من يؤكد أن الإنترنت قد غيرت من طبيعة العمل المرجعي ؛ حيث إن كم المعلومات المتاحة قد تزايد من خلال الإنترنت ، هذا فضلاً عن أن تقنيات الإنترنت قد غيرت من طريقة اتصال المكتبيين المرجعيين مع المستخدمين من المكتبات ، كذلك أصبحت الأسئلة المرجعية يتم الإجابة عنها خارج جدران المكتبة خلال البريد الإلكتروني والمحادثة وغيرها<sup>(١٧)</sup>.

ففي دراسة حديثة (كارى وهاريس Curry and Harris) تمت من خلال إجراء (25) مقابلة مع المكتبيين في (14) مكتبة عامة في جامعة كولومبيا ، كان من بين الأسئلة الأساسية التي اشتملت عليها المقابلة المرجعية : هل أثرت الإنترنت على التغير في الأداء المرجعي بطريقة إيجابية أو سلبية أو كليهما معاً ؟ وشملت الجوانب كلا من (الوصول إلى مصادر المكتبة - سرعة البحث - الحصول على النتائج من خلال البحث) ، أما الجوانب السلبية فكانت تتضمن مشكلات الشبكة - الحاجة إلى تجهيزات - تعطل الاتصالات - ضعف المسؤولية الفكرية وقلّة الثقة والدقة في مصادر الإنترنت - النقص في أرشفة وثائق الإنترنت - كثرة النشر على الإنترنت - بطء البحث من خلال الإنترنت بالمقارنة باستخدام المصادر المطبوعة<sup>(١٨)</sup>.

وآخر الدراسات التي يتم استعراضها هي دراسة (كارول تينوبير وليزا انيس Carol Tenopir and Lisa Ennis . 2001) ، وكانت هذه الدراسة بعنوان الخدمات المرجعية في الألفية الجديدة ، وقد أكدنا على أن الإنترنت قد أحدثت تطوراً كبيراً في الرد على الأسئلة المرجعية ، فضلاً عن التأثير على أخصائيي المراجع داخل المكتبات ، وأيضاً على المستخدمين ، فضلاً عن تنوع الأداء المرجعي<sup>(١٩)</sup>.

ومن خلال العرض السابق يتأكد لنا أن الإنترنت قد ساعدت في تطوير الخدمات المرجعية ، فضلاً عن تطوير الأداء المرجعي للموظفين والمستخدمين على السواء ، ولعل هذا التطور يجد انعكاسه الواضح في التعداد الذي طرأ على وظائف الإنترنت على النحو التالي<sup>(٢٠)</sup>:

### ( أ ) الوب كأداة علاقات عامة **www as a public relation tool**

ويعنى ذلك استخدام الوب داخل مواقع المكتبات على الإنترنت في إعطاء معلومات عن المكتبة فضلا عن إتاحة معلومات عن المنظمات الحيوية داخل المجتمع.

### ( ب ) الوب كأداة تعليمية **www as an instruction tool**

حيث يمكن للوب أن تستخدم في دعم البرامج التعليمية داخل المكتبات ، بالإضافة إلى دعم إمكانيات التعليم عن بُعد ، والإجابة عن الأسئلة من خلال خدمة الـ FAQ .

### ( ج ) الوب كمنصة بحث **www as a search platform**

ويتم ذلك عن طريق استخدام الوب في البحث داخل مواقع المكتبات من خلال إتاحة البحث في قواعد البيانات العالمية والمحلية داخل صفحة المكتبة على الإنترنت.

### ( د ) الوب كأداة اتصال **www as a communication tool**

حيث يمكن استخدام الوب في إنشاء وتكوين خدمات فعالة متبادلة بين المستخدمين من المكتبة والموظفين ، وتقديم التقييم العائد من خدمات المكتبة ، مثل خدمة الإعارة المتبادلة.

### ( هـ ) الوب كمكتبة تخيلية **www as a virtual library**

ويأتي ذلك عن طريق استخدام الوب في عرض المخطوطات والصور والبيانات والأشكال الخاصة على موقع المكتبة المتاح على الإنترنت ، ومثال ذلك الموقع الذي تم إتاحته في مكتبة جامعة تكساس ، والذي يحفظ الكتب النادرة والمخطوطات ، ومجموعات البحث والأرشيف.

ويضيف المؤلف

( و ) الوب كمصدر مرجعي **www as a reference source**

حيث يمكن للوب أن تستخدم في إرسال الأسئلة المرجعية من المستخدمين ، وإتاحة الإجابة في الوقت نفسه من خلال موقع المكتبة على الإنترنت عن طريق المحادثة والبريد الإلكتروني.

وعند الحديث عن الوب كمصدر مرجعي وفي تقديم الخدمة المرجعية ، فإن سارا ريان Sara Ryan لاحظت أن الإنترنت أو الشبكة العنكبوتية ليست مصدرًا جيدًا للإجابة عن الأسئلة المرجعية في كل الأحيان ، كذلك فإن الوب ليست مصدرًا مفضلًا لمعظم الأبحاث الأكاديمية (مقالات - الدوريات العلمية - أعمال المؤتمرات - المعلومات الإحصائية - التقارير) حيث لا تزال هذه المصادر ذات أفضلية في المكتبة الأكاديمية أو مكتبة البحث<sup>(٢١)</sup>.

والجدير بالذكر أن هناك بعض الفئات الموضوعية ، التي يفضل استخدام الوب أو الشبكة العنكبوتية في الإجابة عليها بطريقة سهلة ، ويجب أن نؤكد أن هذه الفئات سوف تنمو وتتغير نظرًا لنمو المصادر نفسها من جهة ، ونمو الإنترنت نفسها من جهة أخرى بحيث ستصبح أكثر تنظيمًا. ويجب على المكتبيين أن يجربوا ويكتشفوا الفئات المناسبة من مصادر الإنترنت في الإجابة عن الأسئلة المرجعية ، ويمكن حصر هذه الفئات في العناصر التالية :

1- الأحداث الجارية Current events ، حيث يمكن استرجاع أحدث الأخبار والأحداث.

2- الأعمال التجارية والمالية Business/ Finance : يمكن أن نجد أدلة بالشركات والبنوك وتقارير خاصة بها<sup>(٢٢)</sup>.

3- معلومات حكومية Government Information

4- ثقافة شعبية Popular culture

5- معلومات رياضية Sports information : يمكن أن نجد معلومات حديثة عن فرق رياضية معينة ، مقالات نص كامل عن تاريخ النساء في إحدى الرياضات<sup>(٢٣)</sup>.

6- معلومات طبية Medical Information : حيث يمكن أن نجد مواقع تعليمية عن الآثار الجانبية لدواء معين ، وكذلك مساعدة الآباء في إيجاد مقالات عن علاج الأطفال.

7- الأدلة Directories : مساعدة المستفيد في التعرف على بعض مواقع الأدلة في الأعمال التجارية وغيرها عن طريق معرفة عناوين البريد الإلكتروني.

8- السفر والسياحة Travel/Tourism : مساعدة المستفيد نفسه في إيجاد الصور والرسومات الجيدة ، والمطارات ، ومعلومات عن الرحلات الجوية<sup>(٢٤)</sup>.

9- معلومات تشريعية Legal Information : تستطيع أن تسترجع إصدارة نص كامل من حالة تشريعية تاريخية لطلاب القانون ، فضلاً عن الاستشارات القانونية.

10- بحث علمي Scholarly Research : يمكن أن نجد مراجعات علمية للإنتاج الفكري لطلاب الماجستير والدكتوراه.

11- معلومات مهنية Professional Information : حيث يمكن مساعدة طلاب المرحلة الجامعية الأولى في الحصول على معلومات عن المنظمات المهنية والمؤثرات الداخلية<sup>(٢٥)</sup>.

## 5/5 : سياسة الخدمة المرجعية الإلكترونية

### 1/5/5 : التخطيط للخدمة المرجعية الإلكترونية

هناك عدد من العناصر والنماذج التي ينبغي أن توضع في الاعتبار عند التخطيط لبناء خدمة مرجعية إلكترونية ، ومن هذه العناصر :

- 1- مكان الخدمة المادية (منطقة خدمة عامة ، منطقة مجموعات متخصصة ، مكتب ، مكان لطبع المصادر .... إلخ).
- 2- مكان الخدمة التخيلية (مكان الخادم ، مزود خدمة الإنترنت ، ..... إلخ).
- 3- التدريب في مهارات الوب المتقدمة ، والمقابلة المرجعية ، والإجراءات.
- 4- مبرمجو وخبراء إنترنت (مهارات تصميم وب - إدارة قواعد البيانات ... إلخ)
- 5- إدارة وتنسيق الخدمة.
- 6- الوقت الكامل للإجراءات (الأسئلة يتم إجابتها في يوم / يومين / أسبوع ..... إلخ).
- 7- ضبط الجودة (معياري أساسي لأسئلة البحث ؛ أنواع المصادر المستخدمة ؛ بنية الإجابات ؛ الإحالة إلى المصادر والخدمات الأخرى ... إلخ).
- 8- مجتمع الخدمة (إذا كانت الخدمة متاحة للمستخدمين من المكتبة أو مفتوحة لأي شخص)
- 9- تجميع البيانات للتقييم.
- 10- الإعلان عن الخدمة.
- 11- العتاد والبرامج (محطات حاسب آلي ؛ طابعة ؛ قارئ ؛ بريد إلكتروني ؛ أشكال وب ؛ برامج محادثة ؛ ..... إلخ).
- 12- تجهيزات إضافية.
- 13- الأثاث<sup>(٢٦)</sup>.

أما عن القائمين على الخدمة ، فمن الضروري أن يتوافر فيهم الآتي :

- الباحثون (المكتبيون ، مساعدو المكتبة) لجمع المعلومات للإجابة على الأسئلة.
- منسق لتنظيم الأسئلة وتسجيل الإجابات.
- شخص يجيد تصميم الشبكات وصيانة صفحات الوب.
- مدخل بيانات لإدخال الإجابات وإرسالها<sup>(٢٧)</sup>.

إلى جانب ذلك فقد اقترح سلوان<sup>(٢٨)</sup> Sloan العديد من الأسئلة عند إنشاء سياسات للخدمة المرجعية الإلكترونية :

١- مدى شمولية الخدمة ؟

٢- هل ستقدم الخدمة الاستفسارات المرجعية السريعة والمعلومات الأساسية ؟

٣- هل يستطيع مكتبيو المراجع تقديم إجابات متعمقة ؟

٤- هل المتخصصون سوف يقومون بعمل أبحاث الإنتاج الفكري وإعداد الببليوجرافيات ؟

٥- هل تعتمد الخدمات على الوب أو الأشكال البسيطة مثل البريد الإلكتروني ؟

هذا ، وقد وضعت جمعية الخدمات المرجعية والمستفيدين (RUSA) Reference and User Services Association التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) مجموعة من الإرشادات والمبادئ لإعداد الخدمات المرجعية الإلكترونية وتقديمها<sup>(٢٩)</sup> وقد احتوت هذه المبادئ على العناصر الآتية :

### 1/1 : المقدمة

توضح المقدمة أهمية هذه المبادئ مع إعطاء نبذة عن الخدمات المرجعية الإلكترونية من خلال الإنترنت.

## 0/2 : إعداد الخدمات المرجعية الإلكترونية.

- 1/2 : تحديد تكلفة بداية الخدمة وصيانتها المشتملة على التحسين والتسويق.
- 2/2 : تحديد المؤسسات المشتركة في الخدمة.
- 3/2 : تحديد الموظفين الذين يقومون بعمليات التدريب ، والصيانة ، والإعلان عن الخدمة ، بالإضافة إلى إجراء عمليات التقييم.
- 4/2 : ضرورة تطوير مجموعات المكتبات الإلكترونية ، انتقاء المصادر المرجعية الإلكترونية.
- 5/2 : ينبغي على إدارة الخدمة تقديم التسهيلات بالإضافة إلى قياس برامج فعالية الخدمة بانتظام.

## 0/3 : شروط الخدمة

- 1/3 : العملاء أو المستفيدون.
- 2/3 : قياس الخدمة.
- 3/3 : سلوكيات الخدمة.
- 4/3 : التجمعات المرجعية.

## 0/4 : تنظيم الخدمة.

- 1/4 : تكامل الخدمة المرجعية التخيلية.
- 2/4 : البنية / التسهيلات.
- 3/4 : تحديد الميزانيات.
- 4/4 : تحديد الموظفين واهتماماتهم.
- 5/4 : التقييم والتطوير.

## 0/5 : الخصوصية

- 1/5 : الاتصال المرجعي بين المستفيدين وهيئة المكتبة ينبغي أن تتاح له الخصوصية كمطلب أساسي وفقاً للقانون.

2/5 : ضرورة جمع الإحصائيات وصيانتها بغرض تطوير وتقييم الخدمة

ونموها ، مع احترام خصوصية المستفيدين والموظفين على السواء.

بالإضافة إلى ذلك ، فإن هناك مجموعة من الاعتبارات الأساسية في تقديم الخدمة

المرجعية التخيلية.

1- التوظيف : حيث يفضل الخبراء في إعداد الخدمة وتقديمها.

2- الدعاية والإعلان : وتشمل تكلفة الدعاية وقت الموظفين اللازم لتصميم

صفحات الإنترنت وصيانتها ، والاتصال بمكاتب الأخبار ، وكتابة المقالات.

3- الدعم الفني : تحديد الوقت المطلوب لتصميم وكتابة البرامج.

4- البرامج : وهو عنصر أساسي من أجل تقديم خدمات المراجع الإلكترونية.

5- تفعيل الخدمة : عن طريق استخدام أرشيف الأسئلة.

### 2/5/5 : إجراءات الخدمة المرجعية الإلكترونية

1- تلقى الاستفسارات عن طريق البريد الإلكتروني أو أشكال الوب الأخرى.

2- تحليل الاستفسارات.

3- أداء الاستفسارات.

4- إرسال الاستفسارات.

5- توصيف الإجابات.

6- تقاسم المعلومات داخلياً بين المكتبيين.

7- إرسال الإجابات للمستفسرين بالبريد الإلكتروني.

8- أرشفة الإجابات.

9- القدرة على إجراء البحث المؤرشف<sup>(٣٠)</sup>.

### 6/5 : أنواع الخدمة المرجعية الإلكترونية

من الضروري استعراض أنواع الخدمات المرجعية الإلكترونية ويمكن أن

نلخص هذه الفئات في التالي :

- 1- مساعدة المستخدمين في الحصول على المعلومات .
- 2- الرد على الاستفسارات .
- 3- تدريب المستخدمين على الوصول إلى مصادر المعلومات .
- 4- مساعدة المستخدمين في صياغة استراتيجيات البحث .
- 5- الإجابة عن الاستفسارات من خلال (الحضور الشخصي – البريد الإلكتروني – المحادثة – التليفون)
- 6- التعليم عن بُعد وهو مظهر من مظاهر التعليم الإلكتروني<sup>(31)</sup> .
- 7- البحث في قواعد البيانات .
- 8- استخدام محركات البحث .
- 9- محو الأمية المعلوماتية .
- 10- تعليم المستخدمين مهارات التفكير النقدي .
- 11- تقييم مصادر المعلومات .
- 12- التعليم البليوجرافي والخدمات الوسيطة .
- 13- خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً الـ (FAQ) .

ويطلق عليها أيضا الأسئلة الأكثر شيوعاً أو الأكثر تداولاً ، وتُعد من أكثر الأقسام شيوعاً وانتشاراً في مواقع الإنترنت ويكاد تغلب على كل مواقع الإنترنت ، ويُعرّف قاموس المكتبات (ODLIS) خدمة (FAQ) بأنها عبارة عن ملف نصّي يتاح على الخط المباشر أو في الشكل المطبوع يشتمل على الأسئلة والإجابات الأكثر شيوعاً عن موضوع خاص ، وهو عبارة عن خدمة بسيطة تقدم للمستخدمين قليلي الخبرة أو الممارسة ، وعادة ما ينشئ بواسطة شخص أو أكثر من المهتمين في هذا الموضوع<sup>(32)</sup> ، ومن الواضح من هذا التعريف أن هناك تداولاً عند الحديث عن الـ (FAQ) فالبعض يعتبره خدمة سواء كانت خدمة معلوماتية أو خدمة مرجعية ، والبعض الآخر يتحدث عنه باعتباره مصدراً من مصادر المعلومات الخاصة بالإنترنت ،

والجدير بالذكر أن هذا الملمح جزء أساسي من الأعمال المرجعية ، كما أن هناك بعض مصادر المعلومات التي تعتمد على هذا الملمح في التكوين حيث يتكون المصدر من السؤال والإجابة .

هذا المصدر أو الشكل يستخدم في عدد من الأغراض منها :

- 1- تقديم الأسئلة الأساسية والإجابات عن نظام معين.
- 2- الاستخدام في مجموعات المناقشة مثل (usenet) وجماعات الأخبار (listservs) .
- 3- مساعدة المبتدئين من المستخدمين .
- 4- الاستخدام في الخدمة المرجعية.

ونظرًا لأهمية هذه الخدمة تقوم بعض المنظمات والهيئات والمكتبات بإتاحة أرشيف كامل للأسئلة الأكثر تداولاً على موقعها على الإنترنت وتقوم بأرشفة الأسئلة والإجابات الخاصة بها مثل : [www.refdesk.org/faq](http://www.refdesk.org/faq)



## REFDESK FAQs

### FREQUENTLY ASKED QUESTIONS ABOUT REFDESK

- 1- What is the best screen resolution size to view refdesk?
- 2- Are there any fees or charges associated with using features on refdesk?
- 3- Does refdesk link to so-call 'adult' sites, like pornography, gambling, casinos, etc?.

شكل (٩) الأسئلة الأكثر تكراراً في REFDESK

والجدير بالذكر أن هذه الأسئلة يتم تحديثها بشكل منتظم وعند الحاجة لذلك. (٣٣).

### 7/5 : المقابلة المرجعية الإلكترونية (على الخط المباشر)

تُعد المقابلة من أساسيات الخدمة الجيدة<sup>(٣٤)</sup>، وتُعرف المقابلة المرجعية Reference Interview بأنها عبارة عن " اتصال شخصي بين المكتبي وبين المستفيد لتحديد الاحتياجات المعلوماتية الملائمة والمخصصة للمستفيد، هذه الاحتياجات ربما تختلف عن السؤال المرجعي<sup>(٣٥)</sup> Reference question"، وفي تعريف آخر "هي مجموعة محادثات تحدث مع المستفيد لاكتشاف ما يريده، وهي عبارة عن مشاركة بين المستفيد User ومكتبي المراجع Reference librarian وتتطور إلى علاقة، وهي سلسلة متصلة من الأسئلة والأجوبة تستمر حتى يتحقق الرضاء للمستفيد"<sup>(٣٦)</sup>.

والجدير بالذكر أن المقابلة المرجعية قد تحدث شخصياً أو إلكترونياً باستخدام البريد الإلكتروني أو المحادثة.

### 1/7/5 : أهداف المقابلة المرجعية

- 1- مساعدة المستفيدين في الحصول على ما يريدون من حقائق أو معلومات.
- 2- تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.
- 3- الفهم الدقيق لمتطلبات المستفيدين.
- 4- اختيار المصادر المناسبة في الإجابة.

وعلى المكتبي أن يضع في اعتباره أن المستفيد لا يعرف :

- (أ) ماذا يريده بالضبط.
- (ب) كيف يلقي السؤال.
- (ج) مصادر المعلومات المتاحة.

- (د) خبرات ومهارات أخصائي المراجع التي يمكن أن يقوم بها.  
(هـ) إذا كنت مرحباً به ومخلصاً معه<sup>(٣٧)</sup>.

ولوصف عملية المقابلة المرجعية وأهميتها ، فقد استخدمت ناردي Nardi مصطلح "العلاج المعلوماتي Information Therapy"<sup>(٣٨)</sup> للدلالة على أهمية المقابلة المرجعية.

وإذا كانت وظيفة المرجعي فيما سبق تركز على مساعدة المستفيدين في الحصول على احتياجاتهم ، وليس التحليل والتقييم ، فإن الواجب المهني الأول لأي مكتبي مراجع اليوم هو تنقية Sift وتقييم Evaluation المعلومات المتاحة على الإنترنت وغيرها ، ثم اختيار المصدر المعلوماتي المناسب في الإجابة عن السؤال ؛ لذا فإنه من الضروري أن يكون أخصائي المراجع خبيراً في المعلومات المطلوبة من جانب المستفيد مثلما حال الطبيب مع المريض أو الميكانيكي مع صندوق تروس السيارة<sup>(٣٩)</sup>.

فإن أحد التحديات العظيمة في تحسين الخدمات المرجعية في الوقت الحقيقي سيكون في تعليم فعالية الاتصال مع المستفيد البعيد وترجمة المهارات الشخصية لمكتبي المراجع في البيئة التخيلية.

وإذا كان المكتبي في البيئة التقليدية ، يجتهد في فهم احتياجات المستفيدين عن طريق الإنصات إلى أسئلة المستفيد ومن خلال الانتباه لصوت المستفيد ، والاهتمام بالنواحي السيكلوجية ، والعناية بسلوكيات السائل ، ومعرفة عمر السائل ، والاهتمام بالتعبيرات الوجهية ، وعلى الجانب الآخر فإن المتردين يشعرون بالراحة ويتوقعون الإجابة على أسئلتهم<sup>(٤٠)</sup>.

والمقابلة المرجعية في البيئة الإلكترونية (المحادثة - البريد الإلكتروني) عادة ما تختلف اختلافاً كبيراً عن المقابلة المرجعية في البيئة التقليدية ، حيث تظهر بعض

المعوقات والمشكلات والسلوكيات التي لا تساعد المكتبي المعنى في مساعدة المستفيد على الوجه الأكمل ، كما تتضح في العناصر التالية :

### 2/7/5 : معوقات المقابلة المرجعية المعتمدة على المحادثة

- ١- ليس هناك تغيرات في الصوت.
- ٢- لا مجال لظهور التعبيرات الوجهية في كل الأحيان.
- ٣- قلة المعلومات عن المستفيد واسمه المعروضين على الشاشة ، حيث يمكن اختيار وظائف وأسماء وهمية.
- ٤- نقص الإشارات الشفهية.
- ٥- النقص في التلحين الصوتي<sup>(٤١)</sup>.
- ٦- إجابة المكتبي عن السؤال تحتاج إلى القدرة على التخمين (الفرض).
- ٧- المستفيدون يستخدمون المحادثة Chat بسرعة ولا يريدون أخذ الوقت الكافي.
- ٨- عادة ما تكون الأماكن المتاحة لإجراء المحادثة ضوئية Onus ، بحيث لا تسمح للمستفيدين بإجراء محادثاتهم بصورة جيدة.
- ٩- عدم وضوح السؤال والإجابة في بعض الأحيان.
- ١٠- إهدار الوقت Time dead ؛ حيث إن هناك شعورًا وإدراكًا بالحاجة لتبقى نشطًا مع المستفيدين لمساعدتهم إلكترونيًا والاهتمام بهم.
- ١١- صعوبة المحادثة بالنسبة للمستفيدين ، إذا لم يكونوا متآلفين مع وسيط المحادثة.
- ١٢- بطء جلسات المحادثة Chat session ، فقد تأخذ في المتوسط من 10 إلى 20 دقيقة ، وبعضهم يستنفذ أكثر من 15 دقيقة أو أكثر<sup>(٤٢)</sup>.
- ١٣- ربما يكون الطلاب مختلفين جدًا في عرضهم للأسئلة ، سوف يتأثرون بسلوك المحادثة.

### 3/7/5 : معوقات المقابلة المرجعية المعتمدة على البريد الإلكتروني

- ١- اختفاء الإشارات غير اللفظية (نغمة الصوت Tone of voice ، نظرات العين Eye contact .. إلخ ؟
- ٢- عدم فهم السؤال على الوجه الأكمل ، إلى جانب عدم فهم الإجابة.
- ٣- طول الوقت الذي تحتاجه المقابلة المرجعية باستخدام البريد الإلكتروني.
- ٤- افتقاد التلقين العائد Feed Back للإجابات المصححة المناسبة والمرضية<sup>(٤٣)</sup>.
- ٥- الإجابة ليست آنية ، فعادة ينبغي على المستفيد الانتظار على الأقل ساعة أو أسبوعين حتى يحصل على ما يريد.
- ٦- نقص الفعالية بين المكتبي والمستفيد (نقص التفاعل الإنساني) ؛ وذلك لأن المقابلة المرجعية غير مكتملة ، وتحتاج إلى عدد من الإجراءات.
- ٧- عدم وجود المكتبي (العضو) في كل الأوقات<sup>(٤٤)</sup>.

### 4/7/5 : البحث

في أي بحث ، فإن هناك مجموعة من الخطوات التي تتم منها :

- 1- فهم السؤال : حيث ينبغي تحديد فئات الأسئلة المرجعية ، وقد صنف كاتس Katz فئات الأسئلة المرجعية إلى :
  - (أ) أسئلة توجيهية Directional question التي تتطلب الإجابة عليها تحديد مكان وعاء معين أو مصدر معين أو خدمة معينة.
  - (ب) أسئلة مرجعية جاهزة Ready reference questions وهي التي تتطلب إجابة واحدة غير معقدة ، وعادة ما تكون حقائقية ، تستقى من الأعمال المرجعية المعيارية مثل موسوعة ، أو معجم لغوى ... إلخ .
  - (ج) أسئلة استقصائية دقيقة Specific Search questions ، وهي التي تتطلب معلومات أكثر حول موضوع ما وعادة ما يجاب عنها من واحد أو أكثر من الكتب أو المقالات أو الدوريات أو الببليوجرافيات أو الموسوعات.

( د ) أسئلة بحثية Research questions : وهى التي تتطلب معلومات أكثر حول قضايا معقدة غالبًا ، وقد يجاب عليها من مصادر متاحة داخل المكتبة أو خارجها على حد سواء<sup>(٤٥)</sup>.

2- تحديد الإجابة على السؤال من خلال المتاح من الكلمات ، والجمل ، ورءوس الموضوعات.

3- بعد ذلك ، هناك اتجاهان :

( أ ) الذهاب إلى فهرس المكتبة.

(ب) استشارة الأعمال المعيارية مثل قائمة رءوس موضوعات مكتبة الكونجرس . Library of Congress subject Heading .

4- أخذ قرار بالبحث في المطبوع أو على الخط المباشر.

5- حفظ تسجيله داخل المكتبة أو مركز المعلومات ، وعلى الأقل للأسئلة التي لا تتطلب وقتاً أكثر للإجابة<sup>(٤٦)</sup>.

هذا ، وقد قدمت جمعية الخدمات المرجعية والمستفيدين الأمريكية (RUSA) .

بعض الخطوات المخصصة لعمليات البحث يمكن تلخيصها في الآتي :

1- بناء واكتمال مكونات البحث في مصادر المعلومات المناسبة.

2- دراسة اهتمامات المستفيدين .

3- التوافق مع إطار وقت Time Frame المترددين .

4- معرفة متى نحيل المستفيد إلى مكتبة أخرى ، أو مكتبي آخر ، أو مصدر آخر .

الدراية بالمصادر المرجعية : ينبغي على المكتبي المرجعي Reference librarian

معرفة المصدر المرجعي المناسب والملائم للإجابة على الأسئلة ، فعلى سبيل المثال

ينبغي عليه أن يعرف إلى أي المصادر يرجع مثل First search ، Cambridge

، EBSCO ، Web Spirs ، أو غيرها ، كذلك ينبغي عليه

معرفة محرك البحث Search Engine والملائم وسما ت كل محرك وإمكانياته ، على سبيل المثال هل يستخدم Yahoo أو Goggle أو Alltheweb أو غيرها ، إلى جانب ذلك ، فعليه أن يمتلك مهارات البحث اللازمة ، وتقييم محركات البحث إن أمكن ذلك .

حدود المدى الزمني Time Frame : من الأمور المهمة في المقابلة المرجعية معرفة إطار الوقت المتاح للمستخدم في طرح السؤال وتلقى الإجابة ؛ لأن ذلك يؤثر في الناتج النهائي من المعلومات . بعض المستخدمين يريدون الحصول على المعلومات بسرعة ، بينما البعض الآخر يكون سعيداً في قضاء وقت مع المكتبة ربما يتجاوز 45 دقيقة ، كذلك من الأمور المهمة سؤال المستخدم ما هو إطار وقتك ؟ What is your time frame?

كذلك فإنه ليس هناك مانع من إعطاء المستخدم وقت للراحة نصف ساعة ، إذا كانت الإجابة ستتأخر ، إلى جانب ذلك فإن من الأمور المهمة سؤال المستخدم عما إذا كان السؤال المطروح قد تمت إجابته على الوجه الأكمل أم لا ؟ وتشجيعه على العودة مرة أخرى في حالة الحاجة إلى المزيد من المعلومات<sup>(٤٧)</sup> .

### 8/5 : طرق تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية

نتيجة للتطورات الهائلة في تقنيات المعلومات واستثمار هذه التطورات التقنية في تقديم الخدمة المرجعية ، تم تحويل الإجراءات الخاصة بالخدمة المرجعية من الشكل اليدوي إلى الشكل المحسب ، فتحوّلت وثيقة طلب الاستفسارات من شكلها الورقي إلى شكلها الإلكتروني ، ومع مجرى التطورات اتجهت المكتبات في الرقى من مستوى تقديم الخدمة المرجعية كمنط من أنماط التنافس إلى التكامل في خدماتها مع المكتبات المتشابهة ؛ حيث أصبحت هذه الخدمة لا تعتمد على الحدود المكانية أو الزمانية الخاصة بالمكتبة ؛ بل تعدتها لتحتوى حدوداً أوسع وفترات أكبر ، فلم تعد تقدم هذه الخدمة للمستخدمين الفعليين من المكتبة فقط ؛ بل لكافة المستخدمين غير

الفاعلين ؛ ونتيجة لهذه التطورات المستمرة ؛ تطورت طرق تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية ويمكن حصر هذه الطرق في الفئات التالية :

### 1/8/5 : تقديم الخدمة المرجعية عن طريق البريد الإلكتروني

لقد أمكن استخدام خدمة البريد الإلكتروني E-mail في تقديم الخدمة المرجعية ، حيث تستقبل الآن العديد من المكتبات تساؤلات المستخدمين عن طريق البريد الإلكتروني والرد عليها أيضاً ، بعد معرفة عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالأفراد .  
والجدير بالذكر أن خدمة البريد الإلكتروني خدمة حديثة ، تعتمد على أن الباحثين يمكنهم أن يسألوا في أي وقت من اليوم ، ومن أي مكان ، وعند الرد يحتاج الشخص إلى الانتظار ، حتى يقرأ المكتبي الرسائل والرد عليها<sup>(٤٨)</sup> .

ويطلق على الخدمة المرجعية عن طريق البريد الإلكتروني أسماء متعددة ، ففي جامعة كلورادو Colorado على سبيل المثال تشمل هذه الخدمة على "اسأل المكتبي Ask a librarian ، المرجع التخيلي virtual reference ، خدمة البريد الإلكتروني E-mail reference "

ومن أمثلة المكتبات التي توفر هذه الخدمة .

- ١ - California Polytechnic State University Pomona. University Library.  
Ask NOW – . !  
- [http://www.csupomona.edu/~library/html/ask\\_a\\_librarian.html](http://www.csupomona.edu/~library/html/ask_a_librarian.html)
- ٢ - Canisius College. Andrew L. Bouwhuis Library. Chat with a Librarian  
- .<http://www.2.canisius.edu/canhp/canlib/ask.html>
- ٣ - Carnegie Mellon University. University Libraries. Ask a Librarian.  
Chat – . <http://www.library.cmu.edu/Research/ask.html>
- ٤ - Case Western Reserve University. University Library. Live Reference  
Help – . <http://www.cwru.edu/UL/homepage.html>

٥ - Cégep Vanier College. Library and Information Technology Centre.  
Live Library Reference – .  
<http://www.vaniercollege.qc.ca/litc/liveref.html>

### 1/1/8/5 : المعلومات المطلوبة من المستخدم

عادة ما يكون هناك نموذج مصمم يتضمن مجموعة من الاستفسارات تشكل في مجموعها معلومات عن المستخدم وطبيعة سؤاله ، وتختلف هذه المعلومات من موقع إلى آخر ، وتتمثل عناصر هذه الاستفسارات في العناصر التالية :

- اسم المستخدم / السائل
- عنوان البريد الإلكتروني
- وضع السائل
- رقم التليفون
- مكان السكن
- الموضوع
- تحديد السؤال المطلوب
- نوع السؤال المرجعي

<b>Docutek Virtual Reference Librarian</b>		Admin	Home Login
<b>Name</b>			
<b>Email</b>			
<b>Status</b>			
-- Make a selection --			
<b>Subject</b>			
<b>Question</b>			
Submit Question		Reset	

شكل (10) المعلومات المطلوبة من المستخدم

مكتبة الأمير عبد الله بن عبدالعزيز الجامعية

الاسم

البريد الإلكتروني

الهاتف

الموضوع

شكل (١١) نموذج لتقديم الخدمة في مكتبة الأمير عبد الله بن عبد العزيز الجامعية

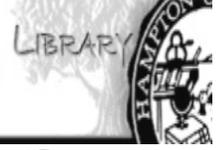
## 2/8/5 : تقديم الخدمة المرجعية بواسطة المحادثة

تعد المحادثة أحد النماذج الجديدة لتقديم الخدمة المرجعية في البيئة الإلكترونية وتقدم هذه البرامج الآلية تفاعلاً أكثر مع المستخدمين مقارنة ببرامج الإرسال خلال البريد الإلكتروني.

وعادة ما تتم هذه الخدمة عن طريق التراسل اللحظي (IM) Instant Messaging ، وهي طريقة مألوفة بين عدد صغير من الناس. والتراسل اللحظي هو عبارة عن اتصال آني على الخط المباشر بين شخصين أو أكثر هذا الوسيط يستخدم عن طريق المحادثة Chat من خلال الإنترنت بواسطة التداخل السريع ، ويستطيع المستخدم الواحد أن يجادل الآخرين عن طريق كتابة الأسئلة وإرسالها إلى نوافذ مخصصة باستخدام برامج التراسل اللحظي ، وتظهر الرسالة على شاشة المستخدمين في الحال<sup>(٤٩)</sup>.



# HAMPTON UNIVERSITY



The William R. and Norma B. Harvey Library



## Ask-A-Librarian

[Services](#) <[Circulation & Reserves](#)< [Reference Services](#)< [Library Instruction](#) <  
[Interlibrary Loan](#) < [Illiad](#)< [Additional Services](#)< **Ask-A-Librarian** .The Reference Desk is located on the 1st floor of the Harvey Library and is staffed the same hours as phone reference below.

	<p>Chat Reference – Chat online with a Harvey Library Reference Department Librarian or Assistant .Instructions for using chat service. Monday - Thursday ( 1 0 AM - 1 0 PM) (*Friday ( 1 0 AM - 5 PM (</p>
	<p>Email Reference – You can Email the Reference Librarians at any time of the day. We will respond to you by email within 2 4 hours .</p>
	<p>Phone Reference – You can phone a Reference Librarian between the following regular semester hours by dialing : ٩ ٧ ٣ ٥ - ٧ ٢ ٧ ( ٧ ٥ ٧ ) Sunday ( 3PM - 1 0PM) (* Monday thru Thursday ( 1 0AM - 1 0PM ( Friday ( 1 0AM - 5 PM) (* Saturday ( 1PM - 5PM (</p>

شكل (١٢) تقديم الخدمة عن طريق المحادثة في جامعة هامبتون

يوضح هذا الشكل طرق تقديم الخدمة المرجعية عن طريق المحادثة والبريد الإلكتروني ، والهاتف ، هذا وقد تم تخصيص أوقات محددة لتقديم الخدمة وفقاً لكل طريقة ، مع ملاحظة وجود مكتبي المراجع في جميع الطرق .

وقد تتم هذه المحادثة من خلال مراكز اتصال المراجع الإلكترونية Digital reference call, center model ، وتوجد هذه الخدمة عادة في مواقع المكتبات المتاحة على الإنترنت ، وتحمل عبارة "تحدث إلى المكتبي Talk to librarian ، أو اضغط هنا للتحدث إلى المكتبي Click here to talk a librarian ، وتتطلب هذه

الخدمة عددا من السياسات المهمة والمهارات الجديدة التي ينبغي أن يتسلح بها المكتبي ، مثل كيفية التعامل مع الحاسبات والبرامج ، وكيفية البحث الصحيح وعادة ما تكون هذه الخدمة بمقابل<sup>(٥٠)</sup>.

### 3/8/5: تقديم الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف المحمول Cell Phone Reference

أتاحت التطورات التقنية في مجال الاتصالات الهاتفية إمكانية بث المعلومات من خلال الهاتف المحمول ، ولذا نشأت خدمات إخبارية تقدم من خلال هذا النوع من الشبكات الهاتفية وتسمى بالتطبيقات اللاسلكية Wireless Application Protocol ، ويرمز لهذه الخدمات اختصاراً بخدمات (WAP) ، ويستطيع المشتركون في هذه الخدمات الوصول إلى بريدهم الإلكتروني أو الدخول إلى الشبكة العالمية من خلال هواتفهم الجوال أو الاشتراك في خدمات خاصة بالـ (WAP) ، تقوم شركات المعلومات بتزويدهم عبرها بالخدمات الإخبارية.

تعتمد هذه الطريقة على استخدام الهاتف المحمول Mobile في تقديم الخدمات المرجعية باستخدام المحولات أو الاتصالات اللاسلكية ، ومن هذه النماذج جوجل اللاسلكي Wireless Goggle ، و أوبرا Opera

#### جوجل اللاسلكي Wireless Goggle

[www.google.com/options/wireless.html](http://www.google.com/options/wireless.html).

حيث يتم استخدام جوجل في تقديم خدمات البحث للمستخدمين باستخدام اتصالات الوب اللاسلكية ، وتشمل هذه الاتصالات استخدام نماذج معينة مثل (I-Mode) و (J-Sky) من خلال الصفحة التالية [www.google.com/plan](http://www.google.com/plan) وتعتمد على الكتابة بلغة HTML ، هذه الاتصالات تتم عن طريق بروتوكولات التطبيقات اللاسلكية Wireless Application Protocol (WAP) ، وللحصول على مزيد من المعلومات يمكن الرجوع إلى الموقع التالي [www.wapforum.org/what](http://www.wapforum.org/what).

www.opera.com

مستعرض أوبرا Opera

وهي خدمة حديثة أيضًا تقدم من خلال مستعرض أوبرا Opera ، وبخاصة للمستخدمين الذين يستخدمون Nokia 3650/7656 ، وسلسلة نوكيا 808 ، sharp ، zourus, Nokia, serial 80, psions series, sony ericsson p800<sup>(١١)</sup> والجدير بالذكر أن مستعرض أوبرا Opera يبحث عن صفحة الوب بانتظام ، ويعرض فقط شرحًا رأسيًا ، هذه التقنية تسمى استرجاع الشاشة الصغيرة (SSR) Small Screen Rendering ، والجدير بالذكر أيضًا أن الإصدار الجديدة من Opera تنظم باستخدام ويندوز الإصدار ٧ ، إلى جانب ذلك يمكن البحث في فهرس المكتبة عن طريق الخلية التليفونية.



## Opera for Mobile

Mobile phones are becoming more data-centric and evolving into what the industry calls "smartphones",.

شكل (١٣) تقديم الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف المحمول

## 4/8/5 : تقديم الخدمات المرجعية بواسطة SMS

وهي خدمة حديثة تستخدم في تقديم الخدمة المرجعية بواسطة (SMS) ، وقد صممت هذه الخدمة خصوصًا لتسمح للمكتبات أن تقدم خدماتها المرجعية وخدماتها الأخرى عن طريق خدمة (SMS) خدمة الرسالة البسيطة Simple Message Service ، وتعرف هذه الخدمة أيضًا بالرسالة النصية Text Messaging ، والجدير بالذكر أن تقديم الخدمة المرجعية بواسطة (SMS) أو Reference by SMS ،

غير مكلفة ، وسهولة الاستخدام ، كما أنها عالية الفعالية. يمكن أن تستخدم بواسطة المكتبات في أي مكان لتقديم خدمات الرسائل النصية Text messaging services<sup>(٥٢)</sup>

كما يمكن للمكتبات استخدام هذه التقنية (SMS) في تقديم عدد كبير من خدمات المكتبة مثل الإعارة ، التعاون بين الموظفين ... إلخ ، وتتم هذه الخدمة عن طريق تخصيص رقم تليفون للمكتبة ، وعن طريق نظم معتمدة على الهاتف - Phone based systems يتم تكوين الردود (الإجابات) في البريد الإلكتروني العادي المستخدم لذلك داخل المكتبة ، ثم يتم تحويل هذه الردود أوتوماتيكياً من البريد الإلكتروني إلى رسالة نصية ، وإرسالها إلى هاتف المستخدمين<sup>(٥٣)</sup>.

#### \* عيوب المرجع المعتمد على الهاتف المحمول .

ومع هذه الإمكانيات المقدمة ، فإن هناك ثلاث مشكلات أساسية تتسبب في استخدام التليفون كتطبيق مرجعي .

1- أن شبكات الهاتف المحمول رديئة السمعة ، وغير جيدة في التغطية ، كما أن الشبكات لا تعمل في أوقات كثيرة ؛ لذا فإنه عندما لا تعمل الشبكة فإنه لا وجود للشبكة - ولا للوب - ولا هاتف مرجعي .

2- أن الاتصالات اللاسلكية بطيئة جداً ؛ لذا فإنها تأخذ وقتاً لإيجاد الإجابة على السؤال المرجعي .

3- أن الاتصالات خلال التليفون المحمول تكون مكلفة جداً عند التحميل للموقع ؛ وسوف يتسبب ذلك في عجز الميزانية<sup>(٥٤)</sup>.

## 9/5 : التجمعات المرجعية

يطلق عليها أيضًا الخدمات المرجعية الإلكترونية التعاونية Collaborative Digital Reference services ، الخدمات المرجعية التخيلية التعاونية Collaborative Virtual Reference services (CVRS) ، ويقصد بها "نمط أو نموذج Model من المراجع الإلكترونية Electronic Reference والتي تجمع الأسئلة المرجعية التي ترسل إلى مكتبي المراجع من مؤسسات مختلفة<sup>(٥٥)</sup> .

### 1/9/5 : لماذا الخدمة المرجعية التعاونية ؟

هناك عدد من المبررات التي دعت إلى المشاركة والتعاون بين المؤسسات والأشخاص في تقديم خدمات مرجعية إلكترونية متشابكة ، من هذه المبررات :

- ١- الاستفادة من سمات التعاون الفعال بين الخبراء الموزعين في عدد كبير من المكتبات .
- ٢- تكوين مجتمع كبير من المساهمين والمشاركين في تقديم الخدمة .
- ٣- الاستفادة من سمات الكثرة والتنوع في مقتنيات المكتبات المتعاونة .
- ٤- توفير فرص تطوير المكتبات وتنمية الموظفين مهنيًا .
- ٥- تقديم مزيد من المشاركة في عمليات التقييم .
- ٦- ضمان فعالية التكلفة Cost Effective ؛ حيث إن أكثر من مكتبة واحدة تملك برنامجًا مفردًا ، تقوم بتدريب كل الموظفين ، فيؤدي إلى فقدان الكثير من الوقت<sup>(٥٦)</sup> .
- ٧- المشاركة (التعاون) تدعم القيمة المضافة<sup>(٥٧)</sup> Add values .
- ٨- المشاركة تلعب دورًا مهمًا في التطور التقني الاجتماعي .
- ٩- التعاون يدعم قيم المشاركة في اقتسام المصادر resource sharing .
- ١٠- زيادة عدد مستخدمي الإنترنت والقدرة على طرح الأسئلة واستقبال الإجابة من خلالها .

## 10/5 : نماذج من التجمعات المرجعية

هناك العديد من نماذج الخدمات المرجعية الإلكترونية المتشابكة ، يأتي في مقدمتها (CDRS) ، Question point ، VRD ، 24/7. com ، وسوف يتم استعراض نموذجين من هذه النماذج.

### 1/10/5 : مشروع الخدمة المرجعية التعاونية بمكتبة الكونجرس (CDRS)

#### CDRS Collaborative Digital Reference services

هي خدمة مرجعية إلكترونية مهنية متطورة متاحة للباحثين في أي وقت ، وفي أي مكان ، تقدم خلال شبكة دولية من المكتبات والمؤسسات المتصلة على الخط المباشر ، وقد أسست هذه الخدمة بواسطة مكتبة الكونجرس في أواخر التسعينات من القرن العشرين (عام 1998) ، وقد انتهى الجزء الأول من هذا المشروع الريادي في مارس عام 2000 ، شمل جميع أنواع المكتبات المتخصصة ، الأكاديمية ، والعامية ، والوطنية وتكون الجزء الأول منه من مكتبة الكونجرس ، والمكتبة القومية الزراعية ، والمكتبة القومية الأسترالية ، والمتحف السميثوني للفن الأمريكي ، وجامعة تكساس في أرستن ، وجامعة كورنل ، ومكتبة سانت مونيكا العامة ، وقد هدف الجزء الأول من المشروع إلى اختبار البيانات والمعايير والبحث في قواعد بيانات المكتبات المشتركة واستخدام البريد الإلكتروني<sup>(٥٨)</sup>.

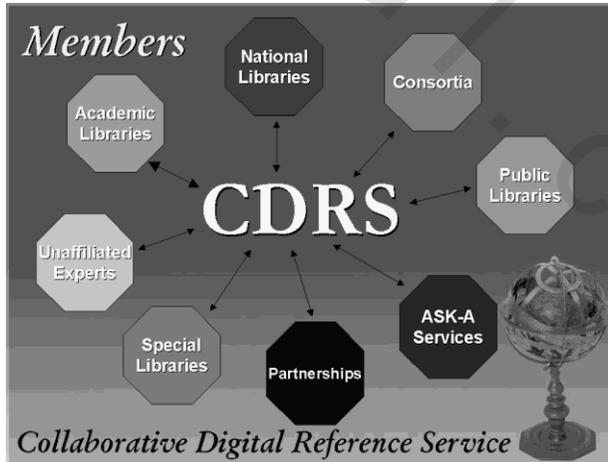
ومن الطبيعي أن تستخدم CDRS التقنيات الحديثة لتقديم أفضل الإجابات في أفضل النصوص بواسطة الإفادة من سمات ملايين مصادر الإنترنت ، وأيضاً الإفادة من ملايين مصادر المعلومات غير المباشرة ، وقد بدأ الجزء الثاني من المشروع في شهر يونيو عام 2000 ، ويشمل في هذه المرحلة مكتبة الكونجرس بالإضافة إلى أكثر من 60 مكتبة أخرى ، وهذا العدد يتنامى ويتضاعف أسبوعياً.

## 2/10/5 : التخطيط للخدمة المرجعية التعاونية CDRS

تُعد خدمة CDRS خدمة دولية ، مزجت قوة المجموعات المحلية وطاقة هيئة الموظفين مع التنوع والمتاحية في المكتبات والمكتبيين القائمين عليها في أي مكان وزمان في 24 ساعة في اليوم ، و ٧ أيام في الأسبوع . فهنا لا تخلو الخدمة طوال الوقت من مكتبي أو أخصائي معلومات ليقدم التدريب للمستفيدين لمساعدتهم في الوصول إلى المجموعات والمصادر التناظرية والإلكترونية.

إن (CDRS) تستطيع أن تقدم الخدمة الضرورية لمساعدة الباحثين في إنتاج واستخدام المعلومات على مدار الساعة من أي مكان ، وبخاصة أنها سوف تقابل المتطلبات الآتية :

- (أ) المعلومات سوف تكون منظمة ومتاحة كقيمة اقتصادية وفكرية.
- (ب) يتم استشارة المعلومات في تكامل مع ما يستجد من مصادر.
- (ج) وضع اليد على مهارة مكتبة المراجع ، سوف تقدم تقنية وقيمة مضافة<sup>(٥٩)</sup>.



شكل (14) خدمة الـ CDRS

### 3/10/5 : كيف تعمل الخدمة المرجعية التعاونية CDRS ؟

والجدير بالذكر أن CDRS تشمل مكونين أساسيين :

الأول : إرسال الأسئلة من قبل المستفيدين ، وتلقى الإجابات Submission .

الثاني : أرشفة الإجابات للاستخدام في المستقبل .

ويتم العمل في هذه الخدمة على النحو التالي :

1- يطلب المستفيد معلومات من القائمين على خدمة CDRS .

2- يقوم المؤسسون للخدمة ، بإرسال الاستفسار (الطلب) إلى مدير الطلب على

الخط المباشر (ORM) Online Request Manager .

3- يبدأ Request Manager (RM) مدير الطلبات في البحث في قواعد بيانات

أعضاء CDRS للبحث عن أفضل إجابة على السؤال مع عمل مقارنة لعدد من

العناصر مثل ساعات الخدمة ، وقوة الموضوع ، ومدى المجموعات ، وفئات

المستفيدين من الخدمة .

4- بعد ذلك يتم إرسال الإجابات إلى معهد الأعضاء .

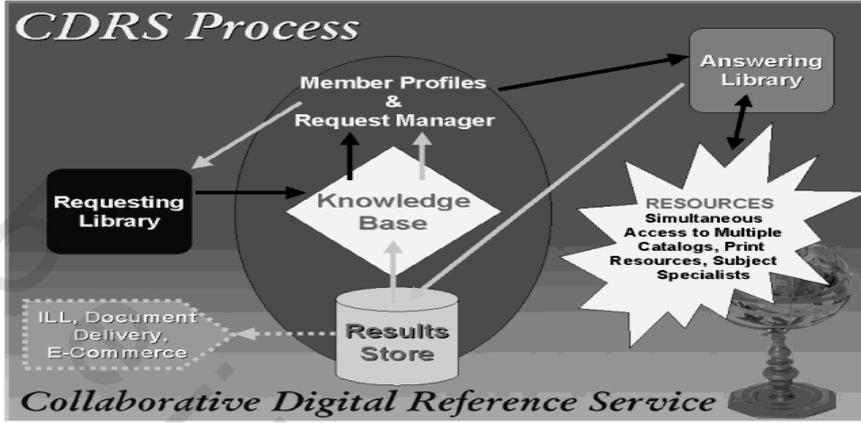
5- ثم يتم إرسال الاستفسار الذي أجيب عليه مرة أخرى إلى مكتبة طلب خدمة

CDRS الأصلي عن طريق مدير الطلبات (RM)<sup>(١٠)</sup> .

وعادة ما يحتاج المستفيدون إلى استخدامهم خدمة CDRS فقط إلى الاتصال

بالإنترنت ، ومتصفح البريد الإلكتروني ، والجودة ، والسياسات ، ورخصة

الاستخدام .



شكل (15) كيفية عمل CDRS

والجدير بالذكر أنه منذ عام 2002 توقف مشروع (CDRS) ولم يستكمل الجزء الثاني وحل محله مشروع آخر عرف بـ (Question point) يقوم من خلال التعاون بين كل من مكتبة الكونجرس (OCLC)، library of congress ، Online computer ، library center وبعبارة أخرى ، يمكن القول إن Question point أصبح الجيل القادم next generation من مشروع (CDRS) ، وكان هناك عدد من الأسس المشتركة التي قام عليها مشروع Question point مع سلفه الـ CDRS مثل :

1- إمكانية الوصول إلى المجتمع المهني من المكتبيين للعمل معاً في تطوير المعايير ، والممارسات الحديثة ، وقد اعتمدت Question point على الخبرات وحاجات المستفيدين .

2- واجهة تساعد المكتبات في تقديم خدمات المراجع على الخط المباشر ، محلياً ، وإقليمياً ، وعالمياً .

3- مجموعة من الأدوات Tools التي تدعم المراجع الإلكترونية المتزامنة Synchronous ، مثل برامج المحادثة والتي تشمل قدرة المكتبيين على التحدث

مع الاستفادة خلال الإنترنت وغير المتزامنة Asynchronous ، مثل البريد الإلكتروني ، والأشكال المعتمدة على الوب .

4- قواعد معرفية محلية وعالمية تساعد في حفظ الأسئلة والإجابات للاسترجاع والاستخدام كمصدر مرجعي .

5- إحصاءات وتقارير لمساعدة المكتبيين في فحص وصيانة Question point في مكباتهم<sup>(٦١)</sup> .

### 11/5 : قسم المرجع الافتراضي Virtual Reference Desk

قسم المرجع الافتراضي (VRD) هو مشروع وصفى لتطوير المرجع الرقمي ، والاعتماد على الوسيط البشري ، خدمات معلومات معتمدة على الإنترنت<sup>(٦٢)</sup> والهدف الأساسي من هذا المشروع هو تعزيز الخدمات المرجعية الإلكترونية Digital Reference Services ، أو خدمات السؤال والجواب (الرد على الاستفسارات) المبنية على الإنترنت ، والتي تربط المستخدمين مع الخبراء والمتخصص الموضوعي ، وقد أسس قسم المرجع الافتراضي (VDR) بواسطة قسم التعليم بالولايات المتحدة الأمريكية .

وتتكون خدمات Ask A والمستخدمين من :

1- خدمة Ask A التعاونية : وهي عبارة عن شبكة من خدمات Ask A ومتخصصي المعلومات المتطوعين حيث يتم إرسال الأسئلة إلى الخبراء المناسبين .

2- مركز التعلم The learning center ، وهو عبارة عن موقع وب مرتبط بـ 12 موقعاً لروابط المناهج ، الأسئلة المتكررة باستمرار Frequently Asked Questions (FAQ) ، والأسئلة التي سُئلت من آخرين سابقاً .

3- خدمة Ask A + القيم (المساعد) وهي خدمة البحث في قواعد البيانات عالية الجودة ضمن 12 خدمة متخصصة<sup>(٦٣)</sup> ، في الفنون ، والتعليم ، والإدارة ،

والتربية ، والتعلم ، والطب ، واللغات ، والرياضيات ، والفلسفة ، والعلوم ،  
والدراسات الاجتماعية ، والتقنيات .

### 1/11/5 : شبكة قسم المرجع الافتراضي VRD network

شبكة قسم المرجع الافتراضي هي إحدى الخدمات الأساسية في قسم المرجع الافتراضي (VRD) وهى عبارة عن خدمة سؤال وجواب ، والرد على الاستفسارات معتمدة على الإنترنت تعزز هذه الخدمة وتحسن من تدعيم خدمات اسأل خبير / سؤال / أطلب خدمة (Ask an expert / or Ask A services) وعادة ما يتم اللجوء إلى هذه الخدمة التعاونية عند استلام أي سؤال خارج نطاق الفئة الموضوعية ، أو غير متوافق مع هذه الفئة ، أو في حالة فيضان وغزارة الأسئلة<sup>(٦٤)</sup> .

عندما يستقبل المتخصص الموضوعي الأسئلة في خارج مجال اهتمامه ، يستطيع أن يرسل هذا السؤال إلى شبكة قسم المرجع الافتراضي VRD network للمساعدة وعند عدم التمكن من توجيه السؤال نحو أية خدمة مشاركة أخرى ، فإنه يمكن معالجة السؤال والإجابة عليه داخلياً بواسطة اختصاصيي المعلومات الموضوعيين في شبكة VRD ، أو المكتبيين المتطوعين ، والذين لا يتمون بشكل رسمي إلى هيئة الموظفين .

والجدير بالذكر أن شبكة قسم المرجع الافتراضي يمكن أن تتلقى الأسئلة من الطلاب ، والمعلمين ، والآباء ، وآخرين .... إلخ .

إلى جانب ذلك فإن كل خدمة من خدمات شبكة قسم المرجع الافتراضي تستخدم سياسة خاصة بها ، وأشكالاً مصممة للخدمة نفسها ، ويحصل أمناء المكتبات المتطوعون Volunteer librarians في شبكة VDR على جلسات تدريبية مكثفة قبل تلقي الأسئلة من المستفيدين<sup>(٦٥)</sup> .

بدأ تشغيل شبكة VDR في يناير عام 2000 ، ويدخل في تشكيلاتها الخدمات

التالية :

- Ask geologist (USGS)
- Ask a mad scientist.
- Ask a space scientist (NASA).
- Ask an a stronomer .
- Ask joke the sea day.
- Ask shamu .
- Ask the oracle.
- Careers.
- Class Brpin.
- Eisenhower national clearing house.
- Environmental protection Agency.
- Foundation center.
- Internet public library.
- Library of congers.
- Morris country public library.
- National museum of American art (smithonian)
- Quandaries & queries.
- Science Canada .
- Science line (UK).
- Shodor.
- Solar phyries (NASA)<sup>(٦٦)</sup>.

وحتى لا يكون الاستخدام عشوائياً ، فإن هناك مجموعة من الأسس والمبادئ التي تنظم خدمة (Ask A) ونضرب مثلاً هنا بالمبادئ والإرشادات التي تحكم وتنظم خدمة Ask A question في جامعة كاليفورنيا University of California .

1- أعضاء الفريق مسئولون عن إجابة الأسئلة الواردة في صندوق البريد الإلكتروني.

2- أعضاء الفريق غير موجودين في كل الأوقات (الأجازات - المرضى ... إلخ).

3- بالنسبة للأسئلة الواردة من مستفيدين خارج جامعة كاليفورنيا :

(أ) إذا كان السؤال مطابقاً للمصادر والخدمات في مكتبات جامعة كاليفورنيا ، ينبغي محاولة الإجابة عليه .

(ب) إذا كان السؤال سؤالاً مرجعياً عاماً ، وغير متاح في مكتبات جامعة كاليفورنيا ، فإن الرد يكون باستخدام عبارة "غير متاح في طلب (UCI) University California, Irvine .

4- حاول تقديم الإجابات بأسئلة مخصصة ومحددة ، ومزودة بكيفية إيجاد المعلومات .

5- دائماً اذكر المصدر الذي وجدت فيه الإجابة على السؤال ، سواء كانت صفحة وب ، أو كتاباً مرجعياً ، أو قاعدة بيانات ... إلخ .

6- الإحالة : عندما تستقبل سؤالاً أجيب عليه من قبل بدقة وبصورة كاملة بواسطة مكتبي آخر ، أو من خارج مكتبات جامعة كاليفورنيا ، أرسل إجابة فورية للمستفيد مع الاسم والمعلومات المتصلة (بريد إلكتروني ، URL ...).

7- أسئلة تنمية المقتنيات والاقتراحات يجب إحالتها إلى الببليوجرافي المناسب ، مع استخدام عبارة "إحالة تنمية مقتنيات" .

8- التعليقات والشكاوى والاقتراحات عن خدمات المكتبة والمصادر والهيئة ؛ ينبغي إحالتها إلى مدير وحدة المكتبة المناسبة .

9- بخصوص التعليقات على خدمة Ask A questions سواء كانت إيجابية أو سلبية ينبغي أن تلقى الاهتمام من كل أعضاء الفريق ، وحفظها في مجلد "الأسئلة"<sup>(٦٧)</sup> .

## 12/5 : تقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية

إن تعبير "تقييم الخدمة المرجعية" يعنى أشياء مختلفة عند الناس المختلفين ، اعتماداً على تفسير كل شخص لماهية "الخدمة المرجعية" معظم المؤلفين الذين يناقشون مجال الخدمة المرجعية يميزون بين الخدمة المباشرة والخدمة غير المباشرة ؛ فالخدمة المباشرة هي " مساعدة شخصية يقدمها أعضاء فريق الخدمة المكتبية للمستخدمين في سعيهم للحصول على معلومات معينة".

بينما تشمل الخدمة غير المباشرة مهام مثل إعداد الأدوات الفنية لتطوير سبل الوصول إلى المجموعات الوعائية ، واختيار طلب الأوعية ، وبناء ملفات البيانات والموارد الوثائقية ، وتدريب الموظفين والإشراف عليهم<sup>(٦٨)</sup>.... إلخ .

وعند القيام بعمليات التقييم ، فإن من المفيد طرح السؤال التالي ، لماذا نقيم الخدمات المرجعية ؟ ، كذلك ينبغي معرفة كيف تخطط المنظمات للتقييم مع نتائج الدراسة ، وقبل محاولة مناقشة كيفية تقييم الخدمات الإلكترونية فإن معايير الأداء التي توضع للتقييم يجب أن تكون واضحة وصریحة.

كذلك فإنه في البيئة الإلكترونية ، لم يعد التفاعل بين المكتبيين والمستخدمين يتم حقيقة وجهاً لوجه ؛ لذا أصبحت معايير التقييم في حاجة إلى مراجعة في البيئة الإلكترونية ، إلى جانب ذلك فإن سلوكيات المكتبيين أنفسهم أصبحت في حاجة إلى إعادة تحديد<sup>(٦٩)</sup>.

## 13/5 : طرق تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية

تؤكد بعض الدراسات أن طرق تقييم الخدمة المرجعية التقليدية يمكن أن تستخدم في تقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية ، ومن هذه الدراسات دراسة هورن وكاثرين Horn and Kathryn<sup>(٧٠)</sup> والتي أكدت فيها أن طرق تقييم الخدمة المرجعية

الإلكترونية هي نفسها المستخدمة في تقييم الخدمة المرجعية التقليدية مع بعض الاختلافات البسيطة مثل نوعية الإجابة ، ورضاء المستفيد ، والإجراءات المتبعة في إجابة السؤال كذلك فإن كاتر Katz يشير إلى أن التقييم الفعال لمحتويات الخدمة المرجعية الإلكترونية تعتمد على الطرق نفسها والمستخدم في تقييم الأعمال المطبوعة<sup>(٧١)</sup> كذلك يؤكد بيل Bell أنه في الحقبة الإلكترونية ، فإن تقييم الخدمات المرجعية مازال يعتمد على المبادئ نفسها المستخدمة في تقييم الخدمات المرجعية المباشرة وجها لوجه (Face to Face) وأدوات المراجع المطبوعة<sup>(٧٢)</sup>.

أما عن الطرق المتبعة في تقييم الخدمات المرجعة الإلكترونية ، فيمكن حصرها في الطرق التالية :

### 1/13/5 : المسوحات والاستبيانات

من الطرق المباشرة في تجميع المعلومات بشكل فردي عن الأفكار ، الاعتقادات ، الاتجاهات ، والآراء ، بالإضافة إلى بيانات موضوعية مثل التعليم ، الجنس ، الدخل ، وأيضاً استبيانات الإنترنت يمكن أن تستخدم بشكل فعال لمسح الاتجاهات والآراء ، إلى جانب ذلك فإن الاستبيانات التي تتم عن طريق الإنترنت تكون أسرع من الاستبيانات المعتمدة على الطرق التقليدية حيث يمكن للشخص أن يرسل مئات الاستبيانات في خلال دقائق عن طريق البريد الإلكتروني ، الأمر الذي قد يمتد إلى شهور في البيئة التقليدية . والجدير بالذكر أن عامل الصدفة (التحيز) في مسوحات المستفيدين في الخدمات المرجعية الإلكترونية تكون قليلة جداً<sup>(٧٣)</sup> ؛ وربما يرجع السبب في ذلك إلى انعدام تأثير الضوء المسلط ، أو تأثير هوثورن Hawthorne ، أي أن المستفيد الذي يعلم أنه تحت الضوء ربما غير من سلوكه قليلاً عما كان عليه قبلاً.

## 2/13/5 : الملاحظة

تعتبر الملاحظة من الطرق المهمة في تجميع المعلومات من الناس في الموقف الحالي أو الآني ، والجدير بالذكر أن بيئة الخدمة المرجعية الإلكترونية تقدم بعض الفرص الجديرة والمثيرة في استخدام طرق الملاحظة ، حيث يمكن تجميع وأرشفة المعلومات في إجراءات الخدمة المرجعية الإلكترونية كجزء من عمليات المكتبة ، بطريقة أكثر سهولة من البيئة التقليدية التي تعتمد على المقابلات المرجعية ، كما أن تحليل المحتوى للأسئلة المرجعية يتم بطريقة منهجية لدراسة طبيعة الأسئلة والمصادر المستخدمة وتتطلب مهارات أكثر مرونة من الإجراءات المتبعة في الخدمة المرجعية المباشرة . إلى جانب ذلك فإن طرق الملاحظة تكون مفيدة في قياس فعالية المصادر المطبوعة والمصادر الإلكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية ، مع ملاحظة أن طرق الملاحظة غير الفضولية يمكن أن تستخدم بفاعلية في البيئة الإلكترونية ، وقد استخدمت جراي Gray 2000 الملاحظة في تحليل مواقع الإنترنت<sup>(٧٤)</sup> في عشر من مكاتب البحث الكبيرة ، والتي تقدم خدمات مرجعية افتراضية .

## 3/13/5 : المقابلات المرجعية الفردية والجماعية البورية

المقابلات المرجعية من الطرق المناسبة في تجميع المعلومات من البشر ، تصف خبراتهم ، وتجاربهم ، والتعرف على اتجاهاتهم ، واهتماماتهم ، وقيمهم ، وأيضاً من الطرق التي يقل فيها التكرارات لأنها تتطلب الوقت والتكلفة. والجدير بالذكر أن المقابلات المرجعية بين كل من المستفيدين والمكتبيين تستخدم في بيئة الخدمة المرجعية الإلكترونية ، ويمكن للمقابلات أن تستخدم أشكال المسح المعتمد على الإنترنت لتسجيل نتائج فعالية المقابلات ، بالإضافة إلى ذلك فإن المستفيدين يستطيعون بأنفسهم الاتصال بأخصائيي المراجع عن طريق استخدام مجموعات المناقشة على الخط المباشر وتقنيات المحادثة<sup>(٧٥)</sup> .

#### 4/13/5 : دراسات الحالة

تستخدم دراسات الحالة في تجميع المعلومات وتحليلها في معهد أو منظمة ، وهي من الطرق التي تستخدم في قياس وتقييم الخدمات المرجعية الجديدة ، وتعتبر من الطرق المهمة التي تفهم من خلالها جودة الخدمات المرجعية الإلكترونية ودقتها ، وتتم دراسات الحالة عن طريق الاتصال الشخصي من خلال البريد الإلكتروني أو المقابلات المرجعية مع مديري الخدمة .

#### 5/13/5 : التحليل الإحصائي

يقدم التحليل الإحصائي للمعلومات بيانات تساعد في تحسين فعالية الخدمات ، وأيضًا يقدم نقطة بداية لقياس الأهداف والمبادئ ، بالإضافة إلى ذلك فإن التحليل الإحصائي يساعد في تحليل المستوى الملائم والموضوعات المهمة والأعضاء النشطين ، وكذلك قياس فعالية الخدمة وفعالية صنع القرار .

#### 14/5 : معايير تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية

هناك مجموعة من الدراسات التي اقترحت معايير لتقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ويمكن استعراض هذه الدراسات على النحو التالي<sup>(٧٦)</sup> :

جدول (12) دراسات تقييم الخدمات المرجعية

سير فيكوال Servqual	ماكلور ولابوتا Mc clure & Labota	الأدلة السلوكية Behavior al guidelines (RUSA)	أدلة المعلومات الإلكترونية Electronic information guidelines (RUSA)	فيرجسون وبونج Ferrguson & Bunge	م
المصادقية	مقدار الخدمة	الفائدة	وقت الاستجابة	إمكانية الوصول	١
الثقة	الفاعلية	الاستعلام	إمكانية الوصول	المساواة	٢
الثبات	التأثير	المتابعة	القيمة المضافة للخدمة	خدمة مخصصة	٣
الإيجابية	جودة الخدمة		الفعالية		٤
الوضوح	الفائدة				٥

وبالنظر إلى هذا الجدول ، نجد الآتي :

- 1- أن هناك بعض العناصر المتشابهة بين هذه الدراسات مثل (إمكانية الوصول ، والفعالية ، والفائدة ، والتأثير).
- 2- من الواضح أن العديد من هذه العناصر يعتمد على معرفة المستخدمين من الخدمة وتحديد احتياجاتهم وتخصصاتهم ، ويمكن الحصول على هذه المعلومات بسهولة عن طريق ملء المستفيد استمارة كجزء من متطلبات تقديم الخدمة ، ومن خلال ذلك يمكن تحديد مجموعات المستخدمين ، وفئاتهم ، وتخصصاتهم ، وميولهم.
- 3- بعض عناصر المعايير يمكن تفسيرها وتقييمها بأكثر من طريقة ، مثل المساواة، حيث يمكن أن تشير إلى مستوى الخدمة المقدمة ، ويمكن تقييم المساواة من خلال المقارنة بين الخدمة المرجعية الإلكترونية والخدمة المرجعية المباشرة (وجها لوجه) ، وما إذا كان التعامل مع المستخدمين في البيئة الإلكترونية يتم بالطريقة نفسها في الخدمة المرجعية التقليدية.

4- بالنظر إلى الدراسات ، نجد أن أهمها من وجهة نظر المؤلف المعايير التي قدمها ماكلور ولابوتا McClure & Labota ، والتي تكونت من عدد من العناصر ، منها :

( أ ) مقدار الخدمة Extensiveness: ويقصد بها حجم الخدمة المقدمة ، ويمكن قياس ذلك من خلال قياس عدد المستفيدين من الخدمة.

(ب) الفعالية Efficiency: وتقيس قدرة المصادر على تحقيق حاجات المستفيدين من الخدمة على الوجه الأكمل ، ومعرفة تكلفة الخدمة المقدمة.

(ج) جودة الخدمة Service Quality: ويعنى بها ما إذا كانت الخدمة المقدمة جيدة ومدى رضا المستفيدين عنها.

( د ) التأثير Impact: ويقصد به هل تؤدي الخدمة المقدمة إلى حدوث تأثير وتغير على المستفيدين ، ومدى حصول المستفيد على نتائج أفضل من الخدمة التقليدية.

(هـ) الفائدة Usefulness: ويعنى بها قياس ما إذا كانت الخدمة المقدمة تقابل احتياجات المستفيدين ، ويمكن قياس ذلك من خلال إجراء مقابلات ومسوحات مع المستفيدين.

وعلى جانب آخر اقترح تيري كراولي Tery Crowley ثلاث نظريات لتقييم مقياس الخدمة المرجعية هذه الطرق هي الدقة ، الإفادة ، رضا المستفيد.

كذلك فإن هناك أيضًا العديد من النظريات الأخرى المقترحة لتقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية مثل هربرت جولدهور Herbert Goldhor على سبيل المثال (الأداء = الدقة = قدرة الموظفين = مجموعات المكتبة)

(Performance = Accuracy = Staff Ability= library collection)

أيضًا بونج Bunge يشير إلى أن الأداء (الإنجاز) = الفعالية = الدقة / الوقت = قدرة الموظفين + مجموعات المكتبة.

كذلك اقترح كراولي العناصر الآتية (الأداء = الدقة = مجموعات المكتبة + قدرة الموظفين = الميزانية)<sup>(٧٧)</sup>.

كذلك فإن كاسويتز Kaswitz 1999 يقدم عشرة معايير لتقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية.

- 1- المسئولية Authoritative
- 2- إمكانية الوصول Accessible
- 3- السرعة Fast
- 4- الخصوصية (حماية معلومات المستخدم) Private (protects user information)
- 5- الوضوح في توقعات المستخدم Clear in user expectation
- 6- المراجعة بانتظام Reviewed regularly
- 7- تقديم الوصول إلى المعلومات ذات الصلة Provides access to related information
- 8- الإعلان والانتشار Publicized
- 9- التثقيف والتعليم Instructive
- 10- خبراء التدريب<sup>(٧٨)</sup> Offers training exports

هذا ويمكن تقسيم هذه المعايير إلى فئتين أساسيتين :

الفئة الأولى : إجراءات المستخدم User Transaction : وتتكون من العناصر التالية:

- 1- إمكانية الوصول : حيث ينبغي تقديم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني والأشكال المعتمدة على الإنترنت.
- 2- السرعة : من الضروري أن تتم الإجابة على الأسئلة بسرعة ؛ حيث إن الخدمة الفعالة تعتمد على سياسة جيدة في إجابة الأسئلة ، ومتاحة المصادر .

- ٣- الوضوح : ينبغي تحديد سياسة الإجابات والأسئلة قبل إجراء الخدمة.
- ٤- التثقيف والتعليم : ضرورة إعلام المستفيد بالمصادر المتاحة وطرق الإجابة حتى يمكن للمستفيد أن يسهم في تفعيل الخدمة.
- الفئة الثانية : إدارة الخدمة Service Management : وتتكون من العناصر التالية:
- 5- المسؤولية : ضرورة أن يتوافر في المسؤولين عن الخدمة المعرفة الجيدة والخلفية المعلوماتية.
- 6- خبراء التدريب : ينبغي أن يتم تقديم التدريب للمكتبيين والمتخصصين الموضوعيين.
- 7- الخصوصية : من الضروري أن تكون جميع الاتصالات بين المستفيد والإدارة في متنتهى السرية.
- 8- المراجعة : ينبغي إجراء عمليات الفحص والمراجعة للخدمة بشكل منتظم.
- 9- تقديم المعلومات ذات الصلة : ينبغي أن يتم تقديم المصادر التي يمكن أن تدعم البحث المقدم من جانب المستفيدين.
- ١٠- الإعلان عن الخدمة : ضرورة الإعلان عن الخدمة باستمرار عن طريق إرسال الرسائل إلى جماعات الاهتمام والقوائم البريدية والمؤتمرات المختلفة.

### 15/5 : الاتجاهات الحديثة في تعليم المكتبات وعلم المعلومات

بداية ، ينبغي الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات مجال متغير ومؤثر ، حيث يؤثر على تدريس المراجع وثقافة المعلومات في المكتبات في خضم ظاهرة الانفجار والتغير التكنولوجي والتي بدأت في التسعينيات.

نتيجة لهذا التغير والتشتت التقني ، فإن مناهج المكتبات وعلم المعلومات قد تغيرت في جميع أرجاء المهنة وجوانبها ، هذه الاتجاهات تشمل بؤرة اهتمام

المستفيدين من المعلومات وتركيزهم ، كذلك التنوع في سلوكيات المعلومات<sup>(٧٩)</sup> .  
والجدير بالذكر أن هناك بعض الدراسات والتقارير التي ترصد الاتجاهات الحديثة  
في تعليم المكتبات والمعلومات ومن أهمها ، تقرير كاليبير Kaliper .

### 1/15/5 : تقرير كاليبير “Kaliper”

تقوم Kelloge –Alise Information Profession And Education Renewal  
الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات والتكنولوجيا (ASIST) (American Society  
for Information Science and Technology) بمناقشات مستمرة لوصف طبيعة  
التغير في برامج المكتبات وعلم المعلومات والاحتياجات المختلفة داخل المجال ،  
ومن هذه المناقشات مشروع كاليبير ، وهو عبارة عن تقرير ذى نطاق واسع لفحص  
تعليم المكتبات وعلم المعلومات منذ تقرير ويليامسون Williamson والذي نشر في  
عام 1923 \* ، والجدير بالذكر أن هذا التقرير ينشر سنوياً بواسطة جمعية معلمي  
المكتبات وعلم المعلومات (ALISE) Association of Library and information  
Science Educators .

والغرض الأساسي من مشروع “Kaliper” تحليل طبيعة التغير ورصد الاتجاهات  
الحديثة في تعليم المكتبات وعلم المعلومات (Lis) ، هذا وقد رصد الباحثون عددًا  
من الاتجاهات الحديثة في برامج المكتبات وعلم المعلومات ويعرض الملخص  
التنفيذي لمشروع كاليبير “Kaliper” في عام 2000 الاتجاهات التالية<sup>(٨٠)</sup> :

1- بالإضافة إلى دراسة المكتبات كمؤسسات والعمليات المكتبية ، فإن برامج  
المكتبات وعلم المعلومات تقوم بتدريس قضايا البيئة المعلوماتية العريضة  
ومشكلات المعلومات .

2- ما يزال على مدارس المكتبات والمعلومات أن تزيد من استثمارها واستخدامها  
لتقنيات المعلومات داخل مناهجها .

- 3- توفر مدارس المكتبات والمعلومات Lis School مرونة عظيمة للطلاب في تصميم البرامج حول مجالات مخصصة من الاهتمام.
- 4- هناك إمكانية لمدارس المكتبات والمعلومات في البيئة الإلكترونية أن تقدم التعليم في أشكال مختلفة ، والذي يهدف إلى تحسين حالة الطلاب فضلاً عن مزيد من المرونة.
- 5- ينبغي على مدارس المكتبات والمعلومات أن تطور برامجها الخاصة بطلاب المرحلة الجامعية الأولى ودراسات الماجستير ومستويات دراسات الدكتوراه.

### 2/15/5 : إعداد المراجع واختصاصي الوصول للمعلومات

لعب اختصاصيو المراجع دوراً مهماً عبر التاريخ في نقل المعرفة والأفكار ، وذلك من خلال مساعدة المستفيدين في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها ويريدونها ، فهم بمثابة مستشارين ومدراء للمعرفة.

هذا وقد حدد كل من مارديكيان وكسيلمان Merdikian and Kesselman 1995 خمسة ظواهر Rational غيرت في المراجع وخدمات المعلومات ، يمكن توضيحها على النحو التالي<sup>(٨)</sup> :

- 1- الوصول المتزايد إلى المصادر النائية أو البعيدة (المصادر المتشابكة تشمل الإنترنت).
- 2- التقليل من الحواجز الجغرافية Geographic Constraints بالنسبة للمستفيدين ، حيث لم يعد المستفيدون في حاجة للحضور إلى المكتبة للحصول على المعلومات.
- 3- الحاجة إلى الخدمات المميزة والأكثر ملائمة للمستفيدين في مواجهة انكماش الميزانيات.
- 4- زيادة التعقيد في مصادر المعلومات والحاجة إلى المعرفة المتخصصة.
- 5- الحاجة إلى الأفكار الجديدة من أجل الإجابة على الأسئلة المرجعية.

إلى جانب ذلك فإن ساتون Sutton 1996 حدد أربعة عناصر في المجموعات المرجعية من الاعتماد على الورق والمكتبة التقليدية إلى المكتبة الإلكترونية ، هي :

1- تقليدياً Traditional : مكان مخصص مع مجموعات ملموسة ومحسوسة (الكتب – المجلات).

2- آلياً Automated : خليط من الورق ومصادر المراجع الإلكترونية وما وراء المعلومات Meta information.

3- مهجناً أو مخلطاً Hybrid : استخدام كل من المصادر المطبوعة والإلكترونية ومصاحبة كل من المصادر الأولية الورقية والإلكترونية يسمح هذا النوع من المكتبة بالوصول إلى "المجموعات والمصادر الإلكترونية".

4- رقمياً Digital : المكتبة كمدخل منطقي ، المكتبة بلا جدران ، وهي ليست تجمع مصادر المعلومات المحسوسة ، ولكن تقدم الوسائط المتعددة ، الوصول غير المقيّد بالمكان ، معلومات الشبكات الإلكترونية.

إن التغير في المجموعات ومصادر الوصول للمعلومات غيّر وعدّل من نوعية مستوى خدمة المعلومات المقدمة بمعاهد المكتبات في الماضي ، فإن اختصاصي المراجع يريدون تقديم الإجابات المناسبة للمستخدمين ، ولكن مع إضافة مصادر المعلومات المتشابكة ، فإن هذه الأهداف قد امتدت لتشمل :

1- التنمية الذاتية للمستخدمين من خلال مستوى أساسي من تعليم المستخدمين.

2- تغير المكان المرجعي ، من مكتب مراجع تقليدي إلى العديد من المحطات.

3- الاعتماد على الإنترنت ساعد في الوصول إلى المعلومات مباشرة ، بدلاً من حضور المستخدم إلى المكتبة.

4- امتداد التفاعل مع اختصاصيي المعلومات من الاتصال التقليدي وجهًا لوجه في مكتب المراجع إلى البريد الإلكتروني ، وأشكال الإنترنت الأخرى.

5- الاهتمام بمحو الأمية المعلوماتية ، والتعليم المعتمد على الإنترنت ، والتعليم عن بُعد Distance Education.

6- الوصول المتزايد إلى الإنترنت ومصادر المعلومات المعتمدة على الوب ساعد في تطور أكثر في المعرفة التكنولوجية.

7- التطور المستمر في المهارات المعرفية ومهارات الاتصال الجيد.

وقد أوصى الباحثون ضمن تقرير Kaliper بضرورة أن تدخل تقنيات المعلومات في جميع مناهج المكتبات وعلم المعلومات ، مع ضرورة تعليم الطلاب كيفية الوصول إلى المعلومات عبر جميع الأشكال (المطبوعة ، والإلكترونية).

إلى جانب ذلك ، فقد أوصوا بضرورة أن يشتمل مقرر طلاب المرحلة الجامعية الأولى على:

(أ) الاختيار.

(ب) التقييم.

(ج) استخدام الأدوات المرجعية.

(د) التنظيم.

(هـ) مهارات الاتصال الشفهي والكتابي.

(و) تعليم استخدام الإنترنت والمصادر التكنولوجية الجديدة<sup>(٨٢)</sup>.

### 3/15/5 : تصميم مقررات المراجع والوصول إلى المعلومات

استجابة للتغير التقني في المعلومات ، وإعادة مفهوم ومغزى خدمات المعلومات المرجعية ، فإن المقررات قد تغيرت في برامج دراسات الخريجين ، حيث يحدد ويلسون مثلاً ثلاثة مكونات من الخدمات المرجعية ينبغي أن يتم دراستها :

1- تدريب المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات وتقييمها (القدرة على الوصول) ، وتقييم شرعية مصادر المعلومات يعتبر العنصر المفتاحي في محو الأمية المعلوماتية.

2- ينبغي أن يتم ترسيخ فكرة أخصائي المراجع غير المرئي لدى المستخدمين.

3- إبداء أهمية الخدمة المقدمة للمستخدمين من المعلومات عن المعلومات (ما وراء البيانات) مثل المعلومات الحقائقية من مصادر المعلومات المرجعية الجاهزة.

أما المقررات الدراسية في جامعة نورث تكساس University of North Texas فتتقسم إلى جزأين ، أولهما الجزء الأول يتم فيه دراسة الآتي :

- خدمات المعلومات المرجعية وتشمل التطوير والإدارة ومساعدة المستخدمين في الحصول على المعلومات.
- المنهج: يشمل فحص المؤسسات المعرفية (الإبستمولوجية Epistemologica) واستخدام المعلومات.
- المقرر: يناقش أسس وتقنيات استرجاع المعلومات ، وخدمات الوصول إلى المعلومات ، سلوكيات البحث عن المعلومات ، والتفاعل بين المستخدم والنظم ، والبحث والاسترجاع ، والاتصال والمقابلة المرجعية ، والتعليم البليوجرافي والخدمات الوسيطة ، وإذن الترخيص وحقوق الطبع ، وتنمية المكتبات الإلكترونية ، بالإضافة إلى فلسفة الخدمة المرجعية ، ومهارات التفكير النقدي ، فضلاً عن المسؤولية الاجتماعية لأخصائيي المراجع في تطوير مهارات التعليم المختلفة أثناء البرامج.

أما الجزء الثاني من الفصل الدراسي فإنه يشمل الآتي :

الفحص ، التحليل ، التقييم ، الاختيار ، استخدام مصادر المعلومات المختلفة ، الاشتراك في قواعد البيانات ، الكشافات ، الموسوعات ، إمكانية الوصول للمواد التجارية المعتمدة على الإنترنت ، النشر الإلكتروني (الإنتاج الفكري الرمادي ، محتويات الدوريات ، محتويات الكتب ، المعلومات على الخط المباشر) دراسة الأشكال المختلفة من مصادر المعلومات ، دراسة التعليم عن بُعد وتأثيره على تعليم

المراجع ، آليات البحث في الإنترنت ؛ لذا يجب على المهتمين بمجال المكتبات والمعلومات في العالم العربي الاهتمام بتطوير المقررات الدراسية الخاصة بالمجال نتيجة لتطورات التقنية ، مع ضرورة استحداث مقررات دراسية جديدة مثل آليات البحث في الإنترنت ، والتعليم عن بُعد ، والاتجاهات الحديثة في الخدمة المرجعية .... إلخ ، مع ضرورة تقنين موضوعات البحث العلمي في المجال .

### 16/5 : تأثير الخدمة المرجعية الإلكترونية على أخصائي المعلومات والمستفيدين والاستفسارات

إثر التطورات الجارية في تقنيات المعلومات والاتصالات ، وتطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ، واستخدام البيئة التقنية الحديثة لنظم وشبكات معلومات وآليات عمل جديدة للتحكم وتحقيق السيطرة في ميدان تجميع وتخزين ، وتحليل ، وبث المعلومات ، وتعزيز سبل وقنوات الاتصال مع مختلف فئات المجتمع وما انبثق عنه من ظهور مجتمع المعلومات ، فقد تغيرت النظرة إلى أمناء المكتبات ، والعاملين في مراكز المعلومات .

فالتطور والتغيير ليس في محتويات المقررات ومسمياتها فحسب ، ولكن أن يشمل التغيير في مناهج البحث ، وفي طرق التدريس ، وفي هذا الصدد يقول لانكستر Lancaster "إننا إذا لم نقوم بهذا ، فإن مهنة المكتبات سوف تزاح وتحل محلها مهنة أخرى أكثر حركة وفعالية ، والمكتبة المعروفة لنا اليوم سوف تموت ، ولكن المهنة يجب ألا تموت ، ومستقبلها يعتمد علينا ، ولذلك لا بد أن نأمل أن نرتفع لنكون على مستوى المشكلة والتحدي"<sup>(٨٣)</sup> .

ولما كان الاندماج في مجتمع المعلومات يتطلب قدرات عالية فإنه يستوجب على متخصصي المكتبات والمعلومات أن يبدأوا بسرعة في وضع إيديولوجيا لمهنتهم بالنسبة إلى هذا المجتمع ، وفي بناء استراتيجية تمكنهم من تطوير مهنتهم باستمرار .

فهل يعقل أن ينتظر متخصصو المكتبات والمعلومات من فئات أخرى في المجتمع بعيدة كل البعد عن مهنتهم أن يقوموا بذلك.

### 1/16/5 : طبيعة التغير في التفاعلات المرجعية

سوربرينانت وبري Surprenant and Pery يؤكدان على أن رؤيتهم لمستقبل المكتبة يكون في قلة الاعتماد على المكان المؤدى أكثر من الوظيفة ، وهما يتفهان أيضًا أن مكتبي المراجع Reference librarian سوف يلعب الدور المركز والمحور في النمو التقني ، ومحو الأمية المعلوماتية ، والبحث الإلكتروني عن المعلومات ، إلى جانب ذلك فإن مبنى المكتبة سوف يكون متاحًا للاستخدام 24 ساعة في اليوم عن طريق الاتصال عن بُعد ، سوف يعاد تقييم وظائف المكتبة وخدماتها لأن مواد المكتبة سوف تتغير طبقًا لاحتياجات المستفيدين المكتبات سوف تتغير من نموذج تنمية مجموعات تقليدية وكلاسيكية ، ومن ملكية المواد إلى نموذج إلكتروني لتقديم الوصول الآني إلى المصادر ، إلى جانب ذلك فإنها يذكران أن التفاعل المرجعي سوف يتغير نتيجة لتكنولوجيا المعلومات<sup>(٨٤)</sup>.

### 2/16/5 : أخصائيو المعلومات

أضفت الإنترنت تغيرات عظيمة على الخدمات المرجعية في المكتبات ، ومؤشرات هذا التأثير تتمثل في النمو الكبير والثورة في تغيير دور مكتبي المراجع كمعلم<sup>(٨٥)</sup>.

إن أخصائيي المراجع مستقبلاً سوف يكون مترجمًا ومحللاً أكثر من كونه مرشدًا ، كما سيكون عليه أن يحدد بدقة احتياجات الباحثين والدارسين واهتماماتهم الموضوعية ، ومساعدتهم في صياغة استراتيجيات البحث بدلاً من إرسالهم إلى الفهارس البطاقية والأدوات الببليوجرافية الأخرى وهذا الدور الجديد سيعتمد على إجراء مقابلات ، وفتح قنوات الحوار البناء للتعرف على عناصر السؤال أو المشكلة موضوع البحث ، ولكي تتحقق هذه المهام والإنجازات للمكتبي ، من الضروري

ملاحظة التطورات الجارية في مهنة المكتبات والمعلومات والاتجاهات المعاصرة في أساليب الخدمة المرجعية<sup>(٨٦)</sup>.

وهناك ملاحظة مهمة ينبغي الإشارة إليها ، وهى أن وظيفة أخصائيي المراجع لن تتغير بطريقة دراماتيكية (فجائية) في السنوات العشر الأخيرة ، فإذا كنا نمتلك الخدمات المرجعية الإلكترونية ، فإن الاهتمام بالتفاعل الشخصي والجانب الإنساني ما زال مهمًا<sup>(٨٧)</sup>.

وعلى الجانب الآخر ، فإن بعض المكتبيين الذين لا يستطيعون القيام بمهام متعددة بطريقة حسنة أو الذين لا يستمتعون بالمهام الكثيرة ، ربما لا يفضلون تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، فضلاً عن المكتبيين الذين يفضلون المقابلات الشخصية ، وجهًا لوجه Face to Face ، وصوتًا لصوت Voice to Voice لا يجدون متعة في تقديم هذه الخدمة ، هذا إلى جانب بعض المكتبيين والذين لديهم خبرة كبيرة في مجال العمل المكتبي ربما يشعرون أيضًا بعدم الراحة عند البداية في تقديم هذه الخدمات ، ومن جانب آخر فإن بعض المديرين يساورهم القلق من تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية ؛ وذلك لأن بعض المكتبيين سوف يمكنهم استقبال الأسئلة والرد عليها من خلال منازلهم ، ولذلك فهم ليسوا في حاجة إلى الحضور المكتبة للإجابة على الأسئلة ؛ لذا ينبغي على المديرين إجراء عملية تقييم وتنقية للعاملين لمعرفة غير القادرين ، وغير المؤهلين ، وعلى المديرين أن يتحلوا بسعة أفق لفهم بيئة العمل الحديث.

### 3/16/5 : أخصائيو المعلومات وتغيير التوجه

#### \* من الداخل إلى الخارج

كان عمل المكتبات يعتمد على المجموعات التي تفتنيها المكتبة وتعالجها وتخزنها ، غير أن نمو الشبكات دفع المكتبات إلى التواصل والتبادل مع المكتبات الأخرى.

### \* من معالجة الوثائق إلى خدمة المستفيدين

إن تزايد مصادر المعلومات وارتفاع وعى ومهارة المستفيدين ، يتطلبان من الاختصاصي أن يهتم بشكل أساسي باحتياجات المستفيدين ، أكثر من اهتمامه بمعالجة الوثائق .

### 4/16/5 : أخصائيو المعلومات والأدوار المهنية الجديدة

الوسيط : على الرغم من أن المستفيد من المعلومات يستطيع أن يقوم بأبحاثه بشكل مباشر ، فإنه عندما يريد الوصول إلى معلومات دقيقة ومُرضية يطلب خدمات أخصائي المعلومات ، فمكتبي المراجع هو الصوت الشخصي في بحر الحاسبات والإجابات الإلكترونية ، ويجب على المكتبي أن يقترح الطرق المناسبة لتحليل وتقييم المعلومات<sup>(٨٨)</sup> ، حيث يقدم المرجعي وساطة عالية المستوى ، فدوره لا يكمن فقط في تسهيل الوصول إلى المعلومات ، بل يستخدم كل خبرته في مجال مصادر المعلومات لتقديم إجابات متقاة<sup>(٨٩)</sup> .

معالج المعلومات : يكمن دور معالج المعلومات في رسم أطر المعلومات ، وتقديمها بشكل مناسب وواضح وجذاب ، وهذا يعنى استحداث قواعد معلومات وبنها على أوعية مختلفة .

المدرّب : وهو من الأدوار المهمة للمكتبي في مساعدة شرائح المستفيدين على امتلاك الأدوات الجديدة التي تسهل الوصول إلى المعرفة ، لذلك لابد من مساعدة المستفيدين في تحديد استراتيجيات البحث على مختلف قواعد المعلومات التي تهمهم وإن تدريب المستفيدين على الاستقلالية في البحث ، يجعل من المكتبة مكاناً لتعليم الحرية<sup>(٩٠)</sup> .

المستشار : هذا الدور سيتطلب دعم المستفيدين والمديرين داخل المكتبة أو مركز المعلومات .

**المحلل :** سوف يشعر بعض أخصائي المعلومات أن دورهم سيتطلب قيمة مضافة في تحليل وترجمة المعلومات.

**مدير الإنترنت :** نظرًا لتكامل البيانات الخارجية في شبكات إنترنت متشابكة ستكون وظيفة أساسية لأخصائي خدمات المعلومات في تسهيل مهمة المستفيد في الحصول على ما يريده من النظام.

**مدير المعرفة<sup>(٩١)</sup> :** الاعتراف المتزايد بأن المعرفة مورد استراتيجي ثمين سوف يرفع من أهمية متخصصي المعلومات ؛ لذا سوف تتغير أدوارهم من مديري المعلومات إلى مدير المعرفة.

#### **5/16/5 : دور المكتبي الرقمي في إدارة نظم المعلومات**

- 1- حارس Guardian الطريق السريع للمعلومات.
- 2- حارس المكتبة الإلكترونية العالمية.
- 3- الملاحظة ، والاختيار والتنقية.
- 4- بحث الوسائط المتعددة والتكشيف.
- 5- تحليل البيانات والمعرفة.
- 6- وضع استراتيجيات البحث والاسترجاع والإتاحة المعلوماتية.

#### **6/16/5 : دور المكتبي الرقمي في إدارة نظم المعلومات الإلكترونية**

- (أ) إدارة المكتبات الإلكترونية.
- (ب) تنظيم المعرفة الإلكترونية من خلال المعلومات الإلكترونية.
- (ج) تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية وخدمات المعلومات الإلكترونية .
- (د) تحسين الإتاحة الدولية والاسترجاع للمعرفة الإلكترونية.
- (هـ) فهرسة وتصنيف الوثائق الإلكترونية والمعرفة الإلكترونية<sup>(٩٢)</sup>.

## 7/16/5 : المهارات التي يجب أن يلم بها أخصائيو المراجع

- ١- القدرة على التفكير التحليلي.
- ٢- القدرة على كتابة التقارير المهنية ومهارات عرض المعلومات بكفاءة عالية.
- ٣- مهارات إدارة الوقت وإمكانية العمل تحت ضغط ما.
- ٤- الثقة والقدرة على التنافس في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- ٥- القدرة على العمل بإيجابية من خلال مجموعات العمل<sup>(٩٣)</sup>.
- ٦- القدرة على تنفيذ المهام المتعددة عملياً وبفاعلية.
- ٧- الدراية بالآليات ومكونات البرامج.
- ٨- إجادة قدرات الاتصال الكتابية.
- ٩- مهارات الاتصال على الخط المباشر.
- ١٠- التعامل الجيد مع المستفيدين بدون الملامح التوجيهية الصوتية.
- ١١- ضرورة التفاعل مع المقابلات المرجعية القصيرة<sup>(٩٤)</sup>.
- ١٢- مهارة التعامل مع استراتيجيات البحث في قواعد البيانات المختلفة.
- ١٣- مهارة التعامل مع النص الفائق واستخدامه.
- ١٤- مهارة الاتصال بالإنترنت واستخدام البروتوكولات المتعددة<sup>(٩٥)</sup>.
- ١٥- القدرة على تقييم محركات البحث المختلفة.
- ١٦- القدرة على الانتقاء الجيد لمصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت.
- ١٧- القدرة على اكتساب مهارة التقييم الفردي لمصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.
- ١٨- القدرة على تطبيق معايير جديدة تتلاءم مع الموقف الراهن.
- ١٩- القدرة على العمل في إطار التشاور.
- ٢٠- القدرة على الابتكار.
- ٢١- اليقظة المعلوماتية.

### 8/16/5 : المستفيدون

لاحظت إليزابيث دوبيس Elizabeth Dupuis أهمية برامج تعليم دعم المكتبة في احتياجات المستفيدين، وقد كتبت تقول " من أجل تعليم أن المكتبة تواكب التطور، نحن نحتاج لاعتبارات معينة ، مثل طبيعة المتلقي ، ومن المستفيد ؟ كيف نحدده ؟ ما اهتماماته ؟ ما طبيعة البيئات التعليمية" (٩٦).

إن التعليم عن بُعد يتطلب نوعية أخرى من المستفيدين ، المستفيدين عن بُعد ، كيفية الاتصال بهم ، استخدامهم لشبكة الإنترنت ، التعرف على المصادر المتاحة من خلال موقع المكتبة.

وفي دراسة مسحية لـ تنوير Tenopir أكدت على أن " التغير الكبير في توقعات المستفيد ، يكون في القدرة على إيجاد أي شئ على الخط المباشر ". "بينما يذكر آخر أن التغير الرئيس يكون في عقول المستفيدين" (٩٧).

وفي هذا السياق أيضًا يقرر ديفيد روزنبرج David Rothenberg أن مسؤولية المكتبي كمعلم تتطلب تعليم المستفيدين ما يقرأون ، والتفكير النقدي ، كيفية الوصول للمصادر الإلكترونية ، بالإضافة إلى الإيجاد ، والتقييم ، واستخدام المصادر ، عمل خريطة معرفية لمصادر المعلومات.

والجدير بالذكر أن تقييم جودة المعلومات تُعد واحدة من مهارات المستويات العليا عند المكتبيين الآن لمعرفة الاحتياجات المطلوبة للمستفيدين ، لمحو الأمية المعلوماتية فإنه ينبغي على المستفيدين أن يكونوا قادرين على معرفة متى يجدون المعلومات ، وتقييمها ، وكذلك الاستخدام الفعال للمعلومات المطلوبة.

### 9/16/5 : تغير الأسئلة

الأسئلة المرجعية بصفة عامة تصبح أكثر تعقيدًا ، أكثر سفسطائية ، فالأسئلة المرجعية ربما تأخذ وقتًا أكثر في الإجابات بسبب طبيعة الأسئلة . الكثير من الأسئلة

التقنية التي تُسأل لأخصائيي المراجع ستشمل "التجهيزات ، والبرامج ، والاتصال ، والطباعة ، والتحميل ، ومعلومات البريد الإلكتروني" ، المستفيدون سوف يبحثون بطريقة سهلة بأنفسهم حيث يستعينون بالمكتبي في حالة عدم استطاعتهم إيجاد ما يريدون بأنفسهم.

كذلك فإن أسئلة الشبكات والاتصالات ربما تكون أقل تعقيداً وتخصصاً في البيئة الإلكترونية . بالإضافة إلى أن طلاب المرحلة الجامعية الأولى سوف يسألون كثيراً عن حزم البرامج المخصصة..... إلخ<sup>(٩٨)</sup>.

والجدير بالذكر أن مصادر المكتبة لم تُعد تتطلب حضور المستفيد إلى المكتبة ، والعمل المرجعي لم يُعد يسمح للمستفيدين التحدث من خلال أبواب المكتبة ، والخدمات المرجعية في المكتبة تستقبل الآن العديد من الأسئلة المرجعية إلكترونياً من خلال الأشكال المرجعية ، البريد الإلكتروني المباشر ، المحادثة المرجعية Ask a librarian.

لم يعد هناك شك في أن طلاب الكليات في الأعوام التالية يصبحون أكثر راحة في استخدام الحاسبات أكثر من طلاب 1991 ، أو عام 1997 ، سوف يمتلكون الحاسبات في المنزل أو من خلال حجرات نومهم. وهذا يعنى أن الأسئلة الفنية ستكون متقدمة ، وسوف يعرف الطلاب أكثر من مصادر المعلومات ؛ حيث إن الهدف الرئيس للطلاب لم يعد امتلاك الحاسب الآلي كما كان من قبل ؛ لذا فإن الأدب الحاسوبي سوف يتزايد في مقابل الأدب المعلوماتي ؛ حيث إن العديد من الطلاب لا يزال لديهم أفكار قليلة عن كيفية تنظيم المعلومات<sup>(٩٩)</sup>.

## الحواشي والمراجع

1. Dougherty Richard M. “Reference Around the Clock : is it in your future? .- American libraries, No.409 (may 2002) P.44.
2. Brandt, D. Scott. “Reference, Mental Models and Teaching Technology”.- the reference librarian, No.74, 2001. P.38.
3. مجبل لازم مسلم المالكي. المراجع : التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها - عَمَّان : مؤسسة الوراق ، ٢٠٠٠ ، ص١٨.
4. Katz, William A.Introduction To Reference Work : Reference Services And Reference Processes.- 7th ed.- New York : The Mc Graw.Hill Companies, 1997. P.6.
5. Novotny, Eric. “Evaluating Electronic Reference Services : Issues Approachs and Criteria”.- the reference librarian, No. 74, 2001, P.103.
6. Guidelines for information specialists of k12 digital reference services [online]; Available from. www.vrd.org (accessed 20/10/2003).
7. Reitz, Joanm. Op. cit. (accessed 3/2/2004)
8. Hainer, Brend Dailey. “Collaborative Virtual Reference In Colorado” .- Colorado Libraries, V.29, No. 1 (spr 2003) P.17.
9. Bao, X Ue Ving. Op. cit. 253.
١٠. لانكستر ، فريديك وولفرد ، وبث ساندر . التقنيات والإدارة في خدمات المكتبات والمعلومات ؛ ترجمة حشمت قاسم .- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠١ (الأعمال المحكمة ؛ ٢٨) ص ٢٥٣.
11. -Balas, Janet. “The Internet and Refernce Services”.- Computers In Libraries, No.15 (1995) P.29.

12. Katz, William. **Introduction To Reference Sources And Reference Processes.- 7th ed.- New York, McGraw Hill, 1997. P.94.**
13. Zumalt, Joseph, and Robert W. “The Internet And Reference Services”.- **Reference And User Services Quarterly, Vol. 38, No.2, P.166.**
14. Ross, Catherine Sheldrick . “Has The Internet Changed Anything In Reference ? The Library Visit Study” [Online]; Available From [http :// vnweb, wwilsonweb.com/hww/results](http://vnweb,wwilsonweb.com/hww/results).
15. Ross, Catherine. Op. cit. . (accessed 3/3/2004).
١٦. أسامة لطفي محمد أحمد. تطبيقات شبكة إنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تجريبية ؛ إشراف فتحي مصيلحي خطاب ، أمنية صادق . - أطروحة دكتوراه - جامعة المنوفية . كلية الآداب. قسم المكتبات ، ٢٠٠٠ . ص ٧٠.
17. Straw, Joseph E. “From Magicians To Teachers : The Development Of Electronic Reference In Libraries 1930-200”.- **The Reference Librarian, No.4, 2001, P.9.**
18. Janes, Joseph. “Digital Reference : Reference Librarians Experiences And Attitudes” .- **Journal Of The American Society To Information Science And Technology, V.53, No.7, 2002, P.552.**
19. Tenopir, Carol, And Lisa A.Ennis, “Reference Services In The New Millennium” [Online]; Available From [http :// vnweb hwwilsonweb.com / hww/ results. html](http://vnweb hwwilsonweb.com / hww/ results. html) (accessed 23/9/2004)
20. Xiao, Daniel, Pixey Anne And Alan Cornish. “Library Services Through The World Wide Web”.- **The Public Access Computer Systems Review, V.8, No.4, 1997. P.41.**
21. Using The World Wide Web. Op. Cit. P.326.
22. Monroe, Andrea. Op. cit. p.95.
23. Katz, William A. Op. cit. p.94.
24. Using The World Wide Web. Op. cit. P.337.

25. Monroe, Andrea. Op. cit. p.95.
26. Berude, Linda. "Digital Reference : Overview".- Networked Services Policy Task Group, (February 2003) p.2.
27. Ibid. p.3.
28. Sloan, Bernie. "Electronic Reference Services : Some Suggested Guidelines".- Reference User Services Quarterly, no. 38 (summer 1998) P.78.
29. Draft Guidelines For Implementing And Maintaining. Op. cit.
30. Janes, Joseph & Joanne Silverstein. Op . cit. p.
31. Johnsons, Cameron A." Distance Education And Digital Reference : The Yellow Brick Road" .- ALKI, V.17, No.1 , 2001. p.6.
32. Reitz. Op. Cit.
33. عاطف السيد قاسم. خدمات المعلومات في برامج التعليم عن بُعد : واقعها ومستقبلها بالجامعات المصرية ؛ إشراف محمد فتحي عبد الهادي ، أمنية صادق - أطروحة ماجستير جامعة المنوفية . قسم المكتبات والمعلومات ، ٢٠٠١ . ص ٢٧٩ .
34. Kawakami, Alice. "Delivering Digital Reference [Online]; Available from [http : // www. Library Journal.com/ index,asp](http://www.LibraryJournal.com/index.asp) (accessed 27/9/2004).
35. Katz, William. Introduction To Reference Work. Op. cit. p.20.
36. The Reference Interview [Online]; Available From [http : //vnweb.wwilsonweb.com](http://vnweb.wwilsonweb.com).
37. Ibid. (accessed 20/3/2004).
38. Chandler, You. Op. cit. p.254.
39. Katz, William. Op. Cit.20.
40. Ronan, Jane "The Reference Interview Online".- Reference & User Services Quarterly, V.43, No. 1,2003. P.43.
41. Ibid. P.45.

42. Janes, Joseph, and Joanne Silverstein. “ Question Negotiation And The Technological Environment [Online]; Available From [http : // www.dlib.org/ dlib/ February/ Janes / 02 janes](http://www.dlib.org/dlib/February/Janes/02janes). (accessed 22/7/2004).
43. Ibid.
44. Digital Reference Service In The New Millennium : planning. Op. Cit. P.183.
٤٥. بيكر ، شارون ، وف. ويلفرد لانكستر. خدمات المكتبات والمعلومات : قياسها وتقييمها ؛ ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمي ، جمال الدين محمد الفرماوي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠٠ (الأعمال المحكمة ؛ ٢٧) ص ٤٢٠.
46. Katz, William. Op . Cit. P.22.
47. Ronan, Jane. Op . cit. p.5.
48. Leaderer, Naomi. “E-Mail Reference, Who, When, Where, And What Is Asked”.- The Reference Librarian, No. 74. P.55.
49. Foley, Marianne. “Instant Messaging Reference In An Academic Library : A Case Study “.- College & Research Libraries, v.63, no.1, 2002. P.30.
50. Dileuka, Juris. “An Ideological Analysis Of Digital Reference : Service Models”.- Library Trends, v.50, no.2, 2001. p.219.
- \* WAP : wireless application protocol
- بروتوكولات التطبيقات اللاسلكية
51. Cell Phone Reference.- Searcher, V.11, No.98, 2003. P.11.
52. Altarama Introduces Reference By SMS at Vrd 2004 Cincinnati [Online]; Available From [www.altarama.com](http://www.altarama.com) (accessed 30/10/2004).
53. Ibid.
54. Cell Phone Reference. Op. cit. p.12.

55. Reitz, Joan M. Op. cit.
56. Hainer, Brenda Baileu. “Collaborative Virtual Reference In Colorado” Colorado Librarian, v.25, no.1 (spr 2003) p.18.
57. Penk a, Jeffery T. “The Technological Challenges Of Digital Reference : An Overview”.- D.lib Magazine, v.9, no.2 (February 2003) p.2.
58. Kresh, Diane Nester. “Libraries Meet The World Wide Web The Collaborative Digital Reference Services” .- ARL, no. 219, 2001. p.103.
59. Collaborative Digital Reference Services In The New Millennium Planning. Op. cit. p. 64.
60. Kresh, Diane Nester.. “From Sshh To Search Engine : Reference On The Web”.- Information Technology And Libraries v.20, no.3, 2001. p.139.
61. Penka, Jeffrey T. Op. cit. p.3.
62. About Vrd [Online] ; Available From <http://www.vrd.org/about>. (accessed 8/11/2004).
63. Ibid.
64. VRD Network [Online]; Available From <http://www.VRD.org>, (accessed 8/11/2004).
65. Ibid. (accessed 10/1/2004).
66. Ibid. (accessed 20/1/2004).
67. Digital Reference Service In The New Millennium. Op. cit. p.144.
68. بيكر ، شارون ، وف. ويلفرد لانكستر. مصدر سابق ص ٤٠٧ .
69. Whitkch, Jo Bel. “Evaluating Reference Services In The Electronic Age”.- Library Trends, v.50, no.2, 2001. p.2.7.
70. Digital Reference Service In The New Millennium. Op. cit. p.137.
71. Katz, William A. Op. cit. 26.

72. Whitlch, Jo Bel. Op. cit. 20.8.

73. Ibid. p.211.

74. Ibid. p.212.

75. Ibid. p.213.

76. Novotny Eric. Op. cit. p.112.

77. Richardson, John V. "Reference Is Better Than We Thought"  
[online]; Available [http : // unweb. hwwilsonweb.com/hww/results](http://unweb.hwwilsonweb.com/hww/results)  
(accessed 25/3/2004).

78. Digital Reference Services, In The New Millennium. Op. cit. p.79.

79. Chandles, Yssenne J. Op. cit. p.248

\* تقرير ويليامسون Williamson يرصد التغيرات الرئيسية في تعليم المكتبات والمعلومات ورصد  
السلبيات في الولايات المتحدة الأمريكية مع بداية القرن العشرين.

80. Loc. cit.

81. Ibid. p.250.

82. Ibid. 251.

83. Lancaster , F.W. "The Curriculum of Information Science" .-  
Libri, no.44, 1994, p 56.

84. Frank, Donald G., Katharine L. Calhoun. "The Changing Nature  
Of Reference And Information Services : predictions and  
realities".- Reference User Services Quarterly, v. 39, no.2, 1999.  
p.135.

85. Hope, Charity B, Sandara K. "The Impact Of The Internet :  
increasing the reference librarian's role as teacher".- The  
Reference Librarian, no. 74, 2001, p.14.

٨٦. كمال بطوش. "المكتبة الجامعية في ظل مجتمع المعلومات : حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا  
الإلكترونية . متاح في : [www.arabcin, net/ arabis/S nadiweh](http://www.arabcin.net/arabis/Snadiweh)  
/ private -2/

87. Tenopir, Corol. Lisa Ennis. Op. cit. p.4.

٨٨. مود اسطفان هاشم ، وغلاوس سعادة. "أخصائي المعلومات : تحولات المهنة وواقعها في لبنان". - المجلة العربية للمعلومات. مج ١٩، ع ٢ (تونس ١٩٩٨). ص ص ١٣٢، ١٣٣.

89. Katz, William. Op. cit. p.50.

٩٠. مود اسطفان هاشم ، وغلاوس سعادة. مصدر سابق.

٩١. رضا محمد النجار. "إدارة المعرفة في المكتبات". - عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج ٥، ع ١٤ (يوليو ٢٠٠٣) ص ١٥٧.

92. Sreeinvsulu, V. " The Role Of Digital Librarian In The Management Of Digital Information System".- The Electronic Library, v.18, n. 1, 2000. p.18.

٩٣. كمال بطوش. مصدر سابق.

94. Coon,Brand. "Electronic Reference: Trends And Considerations".- Pnla quarterly, V.6, No.1, 2002. p.5.

٩٥. زين عبد الهادي. مصدر سابق. ص ١١٨.

96. Hope, Charity B, Sandara K. Op. cit. 1.5.

97. Ibid. p.15.

98. Tenopir, Carol, Lisa Emmis. Op. cit. p.4.

## قائمة المصادر

Obaikandi.com

obeikandi.com

## أولاً : المصادر العربية :

- ١- أسامة لطفي محمد أحمد. تطبيقات شبكة إنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تجريبية ؛ إشراف فتحي مصيلحي خطاب ، أمنية صادق .- أطروحة دكتوراه - جامعة المنوفية . كلية الآداب. قسم المكتبات ، ٢٠٠٠.
- ٢- أمل وجيه حمدي . المصادر الإلكترونية للمعلومات : الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٧.
- ٣- أمنية مصطفى صادق. "الاتجاهات الحديثة في المكتبات الرقمية" .- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج ٥ ، ١٤ (يوليو ٢٠٠٣).
- ٤- بيكر ، شارون ، ويلفرد لانكستر. خدمات المكتبات والمعلومات : قياسها وتقييمها ؛ ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمى ، جمال الدين محمد الفرماوي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠٠ (الأعمال المحكمة ؛ ٢٧) .
- ٥- جيتس ، بيل. المعلوماتية بعد الإنترنت : طريق المستقبل ؛ ترجمة عبد السلام رضوان.- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، ١٩٩٨ .- (عالم المعرفة ، ٢٣١) .
- ٦- حسنى عبد الرحمن الشيمى. "الإنترنت وكفايتها للبحث العلمي" .- عالم المعلومات والمكتبات والنشر. مج ٤ ، ١٤ (يوليو ٢٠٠٢) .
- ٧- حشمت قاسم. "الاتصال العلمي في البيئة الإلكترونية" .- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ٨ ، ١٤ (مارس - أغسطس ٢٠٠٢) .
- ٨- حشمت قاسم. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات .- ط ٣ .- القاهرة : مكتبة غريب ، ١٩٩٣ .
- ٩- داوولين ، كينيث إي . المكتبة الإلكترونية : الأفاق المرتقبة ووقائع التطبيق ، ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمى ، مراجعة حمد عبد الله عبد القادر .- الرياض : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، ١٩٩٥ .

- ١٠- رضا محمد النجار. "إدارة المعرفة في المكتبات". - عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج ٥، ١٤ (يوليو ٢٠٠٣).
- ١١- زهانج، ين. "الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المعتمدة على الإنترنت لأغراض البحث" ترجمة حشمت قاسم. - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج ٦، ١٤ (سبتمبر ٢٠٠١).
- ١٢- زين عبد الهادي. "المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات". - عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج ١، ١٤ (يوليه ١٩٩٩). ص ص ١٠٧-١٢٨.
- ١٣- زين عبد الهادي. "محركات البحث على الإنترنت". - لغة العصر، س ٢ (ديسمبر ٢٠٠٢). ص ص ٥٠-٥٤.
- ١٤- سعد محمد الهجرسي، سيد حسب الله. المكتبات والمعلومات والتوثيق: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ١٩٩٨.
- ١٥- شريف كامل محمود شاهين. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت: واقعها ومستقبلها. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٠٥.
- ١٦- عاطف السيد قاسم. خدمات المعلومات في برامج التعليم عن بُعد: واقعها ومستقبلها بالجامعات المصرية؛ إشراف محمد فتحي عبد الهادي، أمنية صادق - أطروحة ماجستير. جامعة المنوفية. قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠١.
- ١٧- عامر إبراهيم قنديلجي: "البحث العلمي والتعامل مع مصادر المعلومات المحوسبة". - المجلة العربية للمعلومات. مج ٢٠، ١٤ (١٩٩٩). ص ص ٣١-٤٦.
- ١٨- عبد الرحمن فراج. "مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت: أشكالها، وبعض خصائصها". - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج ٩، ١٤ (يوليو ٢٠٠٢).
- ١٩- عماد عيسى صالح محمد. المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية، تقديم محمد فتحي عبد الهادي. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٥.
- ٢٠- فايقة حسن. "تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدججة". - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٩، ١٤ (يوليو ٢٠٠٢).

- ٢١- كليش ، فرانك. ثورة الإنفوميديا : الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك ؟ ترجمة حسام الدين زكريا ؛ مراجعة عبد السلام رضوان .- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، ٢٠٠٠.-(عالم المعرفة ؛ ٢٥٣).
- ٢٢- لانكستر ، فريديك ولفرد. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات ؛ ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمي ، جمال الدين الفرماوي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ١٩٩٦.-(الأعمال المحكمة ؛ ١١).
- ٢٣- لانكستر ، فريديك وولفرد ، وبث ساندور . التقنيات والإدارة في خدمات المكتبات والمعلومات ؛ ترجمة حشمت قاسم .- الرياض مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠١ (الأعمال المحكمة ؛ ٢٨) .
- ٢٤- مجبل لازم مسلم المالكي. المراجع : التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها .- عمان : مؤسسة الوراق ، ٢٠٠٠.
- ٢٥- محمد فتحي عبد الهادي. المصادر المرجعية في الإنسانيات والعلوم الاجتماعية .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، ٢٠٠١.
- ٢٦- مود اسطفان هاشم ، وغلاوس سعادة. "أخصائي المعلومات : تحولات المهنة وواقعها في لبنان".- المجلة العربية للمعلومات. مج ١٩ ، ع ٢ (تونس ١٩٩٨).
- ٢٧- هانى محيي الدين عطية. "أدلة المواقع العربية على الإنترنت : تصور مقترح لوضع معايير قياسية".- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج ٥ ، ع ١٦ (يوليو ٢٠٠٣).

## ثانياً : المصادر الأجنبية :

- 1- Alexander, Jan And Marsha Tate. "Review Of The Five Traditional Print Evaluation Criteria" [Online] Available From [www.weber.edu](http://www.weber.edu).
- 2- Altarama Introduces Reference By Sms At Vrd 2004 Cincinnah [Online] Available From [www.altarama.com](http://www.altarama.com).
- 3- Azmi, Hesham. "Internet Information Sources : An A Proposed Criteria For Evaluations".- A Rob Journal Of Library Information Science, vol.18, no.1, 1998.
- 4- Balas, Janet. "The Internet And Reference Services".- Computers In Libraries, no.15 (1995) .
- 5- Bao, Xue Ving . "A Study Of Web-Based Interactive Reference Service Via Academic Library Home Pages".- Reference Service Quarterly v.42, no. 3,2003.
- 6- Berube, Linda. "Digital Reference : Overview".- Networked Services Policy Task Group, 2003 .
- 7- Bopp, Richard. Reference And Information Services : An Introduction .- 3 rd ed .- Colorado : Libraries United, 2001.
- 8- Brandt, D. Scott. "Reference, Mental Models And Teaching Technology".- The Reference Librarian, no.74, 2001.
- 9- Campbell, Nicole. "Virtual Reference Demonstrations In Washington [Online] Available From [www.vnweb.hwwilsonweb.com](http://www.vnweb.hwwilsonweb.com).
- 10- Caywood, Corolyn. "Library Section Criteria". [Online] Available From <http://duck.dock.acic.com>.
- 11- Cell Phone Reference.- Searcher, v.11, no.98, 2003.
- 12- Chandles, Yssenne J. "Reference Library And Information Science Education".- Library Trends, vol. 50, no. 3 , 2001.
- 13- Collins, Boyd. "beyond cruising : reviewing".- library journal, v. 121, 1996.
- 14- Coon, Brand. "Electronic Reference : Trends And Considerations".- Pnla Quarterly, v.6, no. 1, 2002.
- 15- Cost, Statistics, Measures And Standards For Digital Reference Services : A Preliminary View".- Library Trends, v.51, no.3, 2003.
- 16- December, John. "World Wide Web 1996. Indianapolis : Sans Net. 1996.

- 17- Digital Reference [Online] Available From [www. teachinglibrarian .org](http://www.teachinglibrarian.org).
- 18- Dileuka, Juris. "An Ideological Analysis Of Digital Reference : Service Models".- Library Trends, v.50, no.2, 2001.
- 19- Draft Guidelines For Implementing And Maintaining Virtual Reference Services [Online] Available [www.ala.org/ala/rusa/](http://www.ala.org/ala/rusa/)
- 20- Dragulanescu, Nicolae. "Web Site Quality Evaluations : Criteria And Tools".- The International Information Of Library Review, v.34, 2000.
- 21- Dougherty, Richard M. "Reference A Round The Clock : isit in your future ? American libraries, no. 7, 2002.
- 22- Foley, Marianne. "Instant Messaging Reference In An Academic Library : A Case Study".- College And Research Libraries, v.63, no.1, 2002.
- 23- Frank, Donald G. "The Changing Nature Of Reference And Information Services".- Reference User Services Quarterly, v. 39, no.2, 1999.
- 24- Frequently Asked Questions About Portals [ Online] Available [www.traffic.com / article.html](http://www.traffic.com / article.html).
- 25- Glossary & Index [Online] Available [www.lib. moonaish.edu](http://www.lib. moonaish.edu).
- 26- Glossary Library & Web Terms [Online] Available [www. dianahacker.com](http://www. dianahacker.com).
- 27- Glossary Of Common Library Terms [Online] Available [www.lib. utah.edu](http://www.lib. utah.edu).
- 28- Glossary Of Library Terms [Online] Available [www.library. www.edu /guides](http://www.library. www.edu /guides).
- 29- Grassian, Ester. "Thinking Critically About World Wide Web And Resources" Available [www.library.uclou.edu](http://www.library.uclou.edu).
- 30- Guidelines For Information Specialists Of K12 Digital Reference Services [Online] Available [www.vrd.org.html](http://www.vrd.org.html).
- 31- hainer, brend bailey. "collaborative virtual reference in colorado" .- colorado libraries, v.29, no. 1,2003.
- 32- Hope, Charity B, Sandara K. "The Impact Of The Internet : Increasing The Reference Librarian's Role As Teacher".- The Reference Librarian, no. 74, 2001.
- 33- Hunphries, Lajeau." Teaching Users To Evaluate Internet Sites : Sources On Sources".- Searcher, v.8, n.5, 2000.

- 34- Ifla Digital Reference Guidelines [Online] ; Available [http :  
//www.ifla.org/vn/s3b/pub](http://www.ifla.org/vn/s3b/pub).
- 35- Internet Sources <sup>tm</sup> Manual/ Compiled By Marcus P. Zillman, [Online] Available [http:// internet sources  
blogspot.com](http://internet.sources.blogspot.com).
- 36- Janes, Joseph. "Digital Reference : Reference Librarians Experiences And Attitudes" .- Journal Of The American Society To Information Science And Technology, v.53, no.7, 2002.
- 37- Janes, Joseph." Question Negotiation And The Technological Environment [Online] Available [www.dlib.org/ dlib/](http://www.dlib.org/dlib/)
- 38- Johnsons, Cameron A." Distance Education And Digital Reference : The Yellow Brick Road" .- Alki, v.17, no.1,2001.
- 39- Katz, William A. Introduction To Reference Work : Reference Services And Reference Processes.- 7 Thed.- New York : The Mcgraw.Hill, 1997.
- 40- Kawakami, Alice. "Delivering Digital Reference [Online]; Available [www. library journal.com/ index](http://www.libraryjournal.com/index).
- 41- Kenny, Brian. "Live, Digital Reference".- Library Journal, vol. 127, no. 14 (2002).
- 42- Kimmel, Stacey. www Search Tool Sin Reference Services. In Reference Sources On The Internet : Off The Shelf And Onto The Web, The Reference Librarian, no.57, 1997.
- 43- Kinder, Rabin, "Librarian On The Internet.- New York. The Hawarth Press, n.c, 1994".
- 44- Kovacs, Diane K. "Family Trees On The Web" [Online] Available [http :  
// vnweb.hwwilsonweb.com](http://vnweb.hwwilsonweb.com).
- 45- Kresh, Diane, "Definition" [Online] Available [www.niso.org](http://www.niso.org).
- 46- Kresh, Diane Nester.. "From Sshh To Search Engine : Reference On The Web".- Information Technology And Libraries v.20, no.3, 2001.
- 47- Kresh, Diane Nester. "Libraries Meet The World Wide Web The Collaborative Digital Reference Services" .- Arl, no. 219, 2001.
- 48- Lankes, David. Digital Reference Services In The New Millenium : Planning, Management And Evaluation.- New York : Neal, 2000.
- 49- Leaderer, Naomi. "E-Mail Reference, Who, When, Where, And What Is Asked".- The Reference Librarian, no. 74, 2002.
- 50- Monroe, Andrea, Helem Laurence. "The Internet As A Reference Tool : Fantasy Us Reality" .- Florida Libraries, v.42, no.6, 1999.

- 51- Novotny, Eric. "Evaluating Electronic Reference Services : Issues Approachs And Criteria".- The Reference Librarian, no. 74, 200.
- 52- Penka, Jeffery T. "The Technological Challenges Of Digital Reference : An Overview".- D.Lib Magazine, v.9, no.2, 2003.
- 53- Reference Sources On The Internet : Off The Shelf And Onto The Web/ Gust Editor Karen R. Diaz.- The Reference Librarian, no. 57, 1997.
- 54- Reitz, Joan M. "Odlis : Online Dictionary For Library And Information Science [Online]; Available From [http:// lee.com/ odlis/ odlis – a. cfm](http://lee.com/odlis/odlis-a.cfm); accessed 31/7/2004.
- 55- Richardson, John V. "Reference Is Better Than We Thought" [Online]; Available [http : // unweb. hwwilsonweb.com/hww /results](http://unweb.hwwilsonweb.com/hww/results) (accessed 25/3/2004).
- 56- Ronan, Jane "The Reference Interview Online".- Reference & User Services Quarterly, v.43, no. 1,2003.
- 57- Ross, Catherine Sheldrick. "Has The Internet Changed Anything In Reference ? The Library Visit Study" [Online]; Available From [http :// vnweb, hwwilsonweb.com/hww/results](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results). (accessed 3/3/2004).
- 58- Santa Vicca, Edmund F. "The Internet As A Reference Tool : Amodel For Educators".- The Reference Libraries, v.42, 1994.
- 59- Sars,K.Weissman. E Reference Characteristics [Online]; Available From [http ://www,gti.net/weissman/ character.html](http://www.gti.net/weissman/character.html) (accessed 25/8/2004).
- 60- Silverstein, Joanne. "Digital Reference: An Overview [Online] Available From [http:// www. dlib.org/dlib/february 03. html](http://www.dlib.org/dlib/february03.html). accessed 25/6/2004.
- 61- Singh, Sp. " Evaluation Of Electronic Reference Sources".- [Online] Available From [http ://vnweb.hwwilson.com](http://vnweb.hwwilson.com). accessed 26/2/2004.
- 62- Sloan, Bernie. "Electronic Reference Services : Some Suggested Guidelines".- Reference User Services Quarterly, no. 38 (sammer 1998).
- 63- Smith, Alastair B. "Testing The Surf : Criteria For Evaluating Internet Information Resources".- The Public Access Computer System Review, F. no.3 (1997).
- 64- Smith, Linda C. Selection And Evaluation Of Reference Sources In : Reference And Information Services / General Editors Richard E, Linda C. Smith.- Colorado : Libraries Unlimited, 2001.

- 65- Starr, Susan. "Evaluating Physical Science Reference Sources On The Internet".- The Haworth Press, 1994.
- 66- Starmont, Sam. "Here, There And Every Where-Live Virtual Reference" .- Collection Management, v.26, no. 2 (2002).
- 67- Straw, Joseph E. "From Magicians To Teachers : The Development Of Electronic Reference In Libraries 1930-200".- The Reference Librarian, no.4, 2001.
- 68- Sreeinvsulu, V. " The Role Of Digital Librarian In The Management Of Digital Information System" The Electronic Library, v.18, n.1, 2000.
- 69- Sweet Hand, James H. "Reviewing The World Wide Web : Theory Versus Reality".- Library Trends, v.48, n.47, 2000.
- 70- Tenopir, Carol, And Lisa A.Ennis, "Reference Services In The New Millennium" [Online]; Available From [http :// vnweb hwwilsonweb.com](http://vnweb.hwwilsonweb.com)
- 71- The Information Professionals Glossary [Online] Available [www.sir.arizona.edu.glossary.html](http://www.sir.arizona.edu/glossary.html).
- 72- Using the world wide web at the reference desk. In : encyclopedia of Library And Information Science/ Edited By Alen Kent.- New York. Marcel Dekker, Inc. vol. 63, no.26, 1998.
- 73- Vertical Portals [Online] ; Available. [http: www.netlingo.com](http://www.netlingo.com).
- 74- Wasik. Joann M. "Building And Maintaining Digital Reference Services, Eric Digest" Online] Available From [www.ericfacility.net](http://www.ericfacility.net).
- 75- Whitktch, Jo Bel. "Evaluating Reference Services In The Electronic Age".- Library Trends, v.50, no.2, 2001.
- 76- Xiao, Daniel, Pixey Anne And Alan Cornish. "Library Services Through The World Wide Web".- The Public Access Computer Systems Review, v.8, no.4, 1997.
- 77- Zumalt, Joseph R, Rebert W. " The Internet And Reference Services : Areal-Word Test Of Internet Utility". – Reference & User Services Quarterly, v.38 , no. 21, 1998.