

|                   |  |
|-------------------|--|
| العنوان:          | الخدمات المرجعية الالكترونية ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها  |
| المصدر:           | مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية   |
| المؤلف الرئيسي:   | الزهري، سعد بن سعيد  |
| المجلد/العدد:     | مج 10, ع 2   |
| محكمة:            | نعم  |
| التاريخ الميلادي: | 2005   |
| الشهر:            | فبراير   |
| الصفحات:          | 104 - 55   |
| رقم MD:           | 33861  |
| نوع المحتوى:      | بحوث ومقالات   |
| قواعد المعلومات:  | ACI, HumanIndex  |
| مواضيع:           | خدمات المراجع، المصادر الرقمية ، المصادر المعلومات الالكترونية ، المكتبات، خدمات المكتبات ، حوسبة المكتبات، المكتبات الالكترونية ، المكتبات الرقمية ، خدمات المعلومات ، قواعد المعلومات، الاقراص المدمجة ، قواعد البيانات ، شبكات المعلومات ، المكتبيون ، الكتب الإلكترونية، الحاسبات الالكترونية، الانترنت ، الولايات المتحدة الامريكية، تكنولوجيا المعلومات، المكتبات الافتراضية |
| رابط:             | <a href="http://search.mandumah.com/Record/33861">http://search.mandumah.com/Record/33861</a>  |

# الخدمات المرجعية الإلكترونية

ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها

سعد بن سعيد الزهري \*

أ - ١ التمهيد :

تهدف هذه الدراسة إلى قراءة واقع الخدمات المرجعية الإلكترونية في البلدان المتقدمة وتقديمها للقارئ العربي. وتعمل على قراءة المصطلحات المستخدمة ومحاولة التفريق بينها. كما تقدم استعراضاً لبرامج وأنظمة الخدمات المرجعية الإلكترونية والشركات المنتجة لها مع بيان بعض المميزات لكل منها. ويخلص الباحث بتقديم عرضين لأنموذجين فاعلين في المجال لعلهما يكونان نبراساً للمكتبات العربية.

يتطلب تطوير خدمة مرجعية رقمية في المكتبة العربية معالجة "المسائل" التنظيمية والإدارية داخل المكتبات قبل الشروع في شراء النظم والبرامج الإلكترونية وتطبيقها. إن إعادة النظر في "هندسة" النظام الإداري للمكتبات العربية أمر ملح حتى يمكن لها الإفادة القصوى. وحتى تتمكن من إنجاح النقلة النوعية التطويرية نحو المكتبة الرقمية. ولن يتأتى ذلك في ظل التفكير والعمل من خلال النظام والهيكل التنظيمي التقليدي الذي يسيطر على المكتبات العربية.

\* أمين عام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم).

- ماجستير مكتبات ومعلومات من جامعة الملك عبد العزيز.

- يعمل حالياً في شركة أرامكو السعودية.

## ٢-١ المقدمة :

تعتبر الخدمة المرجعية أهم خدمة تقدمها المكتبات على الإطلاق ذلك أن الفائدة من المكتبات هو ما يبهر وجودها وما يُصرف عليها. وقد حاول المكتبيون أن يستغلوا كل تقنية جديدة لتقديم خدمة مرجعية مثلى تُحقق الرضا لدى المستفيدين من خدمات مكتباتهم حيث رأينا كيف سارعت المكتبات ومن قبلها الشركات لوضع قواعد المعلومات الببليوجرافية والمستخلصات والكتب السنوية وما شابهها على أقراص الليزر فرادى، ثم على شبكات محلية. وما ذلك إلا لما تحتله هذه الخدمة من أهمية قصوى في حياة المكتبات والمكتبيين والمستفيدين من تلك المكتبات.

والخدمة المرجعية الإلكترونية (الرقمية) أصبحت واقعاً ملموساً في البلدان المتقدمة وتسعى إليه المكتبات العربية، الأمر الذي يجعل لهذه المقالة أهمية كبيرة، وخاصة أنها تستعرض النتاج الفكري الغربي ليس على مستوى الدراسات، وإنما على مستوى التطبيقات الفعلية أيضاً.

## ٣-١ مشكلة الدراسة :

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات بأشكالها كافة، إن لم تكن أهمها على الإطلاق. ولذلك فإن المكتبيين كلما ظهرت تقنية جديدة أول ما يبدؤون بالتفكير فيه هو استغلال هذه التقنية الوليدة في تطوير الخدمة المرجعية. وما أن ظهرت تقنيات أقراص الليزر حتى حاولوا استغلالها في هذه الخدمة. وما أن بدأت تقنية المعلومات الخاصة بالإنترنت تتطور حتى أخذت الخدمة المرجعية موقع الصدارة من الاهتمام. لكن المكتبيين يعانون من عدم وضوح الرؤية بين المصطلحات المستخدمة لوصف هذه الخدمة، الأمر الذي "يعقد" المسألة بالنسبة للباحثين والمكتبيين الذين يرغبون في تطوير مكتباتهم ويضعون بين المصطلحات فلا يفرقون بين المراجع الإلكترونية أو الافتراضية أو الرقمية أو غير ذلك. كما أن الباحثين والمكتبيين على حد سواء في حاجة إلى الاطلاع على البرامج المستخدمة في هذه الخدمة ومميزاتها والشركات المنتجة لها، وهو ما تقدمه هذه الدراسة للقارئ العربي. كما تحاول الدراسة أن تقدم نموذجين من

- إلى ماذا يرجع عدم الاتفاق على مسمى واحد لوصف الخدمة ؟
- ما الشركات التي تقدم برامج خدمات مرجعية إلكترونية ؟
- أي من الموردين ( الشركات ) لا تهدف إلى الربح ( غير ربحية)؟
- أي منهم التي تسعى للربح المادي؟
- ما البرامج المستخدمة في الخدمات المرجعية الإلكترونية؟
- ما أحجام هذه البرامج ومواصفاتها ؟
- ما الصفات التي تتميز بها البرامج بعضها عن بعض ؟
- ما أبرز النماذج العاملة في هذا المجال في البلدان المتقدمة، وكيف تقدم خدماتها، وكيف تنظيماها؟

#### أ - ٦ حدود الدراسة:

- تتخذ الدراسة من الآتي حدوداً لها :
- الحدود المكانية:** تتبع الباحث حالة المراجع الإلكترونية في الأدب المكتبي الإنجليزي، مع التركيز على الحالة في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة.
- الحدود الزمنية:** تمت متابعة الأدب

النماذج الفاعلة في البلدان المتقدمة ليسترشد بها المكتبيون العرب ويستتيروا بخبرتهم في هذا المجال.

#### أ - ٤ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بالدرجة الأولى إلى تعريف القارئ العربي " بالمراجع الإلكترونية" بما يتوافق وأحدث ما في الساحة في البلدان المتقدمة. كما تهدف الدراسة إلى تقديم مسح للشركات التي تقوم على إنتاج أنظمة خدمات المراجع الإلكترونية وإلى تقديم بعض هذه البرامج للقارئ العربي مع إبراز مواصفاتها ومميزاتها. كما تهدف هذه الدراسة إلى تقديم وصف لأنموذجين عاملين في الساحة أحدهما في أمريكا: كوسشون بوينت. Question Point؛ والآخر في بريطانيا: "أسأل مكتبياً. Ask-A-Librarian.

#### أ - ٥ أسئلة الدراسة:

- تحاول الدراسة النظرية التي بين أيدينا أن تجيب عن التساؤلات التالية :
- ما الخدمة المرجعية الإلكترونية ؟
- كيف نفرق بين المصطلحات الكثيرة المستخدمة لوصف هذه الخدمة ؟

## أ - ٨ مصطلحات الدراسة :

هناك الكثير من المصطلحات المستخدمة في الأدبيات الإنجليزية والتي نستعيض عنها في العربية (وفي هذه الدراسة تحديداً) بمصطلح "الخدمة المرجعية الإلكترونية". وهذه المصطلحات الإنجليزية تشمل الآتي:

المراجع الرقمية Digital Reference.

المراجع الافتراضية Virtual Reference.

المراجع على الخط (الآلية) Online Reference.

كوششن بوننت: يستخدم كسمى لبرنامج خدمة مرجعية بالنطق نفسه بالإنجليزية (Question Point) طورته مكتبة الكونجرس وتستخدمه مع OCLC.

اسأل مكتبياً: مسمى مترجم لخدمة أخرى Ask-A-Librarian تقدمها المكتبات العامة البريطانية. وتحت المسمى نفسه تقدم كثير من المكتبات خدماتها المرجعية بحيث تظهر أيقونتها Ask-A-Librarian على صفحاتها الأولى على الإنترنت.

## ب - ١ منهج البحث في الدراسة :

تعوّد الباحث على متابعة تطور الخدمات المرجعية الإلكترونية منذ بداياتها حيث قام

المنشور في المجال منذ عام ١٩٩٣م، مع التركيز على الأدبيات المنشورة منذ سنة ١٩٩٩م، وهي السنة التي انصب التركيز فيها على هذا الموضوع بصيغة عملية.

## أ - ٧ أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في قلة ما يكتب عن هذا الموضوع الحديث المتجدد باللغة العربية، وخاصة مع وفرة ما يُنشر عنه - بالمقابل - باللغة الإنجليزية. وكذلك تظهر أهمية هذا البحث في أن التطورات المتلاحقة في خدمات المراجع الإلكترونية "تغري" المكتبات العربية لتتبناها، الأمر الذي يجعل لمثل هذه الدراسة موقعاً مهماً عند المكتبيين العرب حال عزمهم تبني نظام للخدمة المرجعية الإلكترونية.

ومن دواعي أهمية هذه الدراسة ما أصبح شائعاً بين المكتبيين بأن المستفيدين من المكتبة يميلون إلى الإفادة من المكتبات دون الذهاب فعلياً إليها، إما لتوفير الوقت أو لصعوبة الوصول للمكتبة أو لأي سبب آخر. وهو الأمر الذي يجعل المكتبات تفكر في القيام بخدمات المستفيدين منها بواسطة برنامج أو نظام يساعد المكتبة والمستفيد كوسيلة تواصل.

نفسها ليعين الفرق في الاستخدام وبالتالي في المفهوم.

أما الجزء الثاني من الدراسة فقد أفاد الباحث من جهود عدد من الباحثين الغربيين في مسح النظم المرجعية الإلكترونية والشركات المنتجة لها. وتركزت جهود الباحث - لهذه الدراسة في هذا الجزء من البحث - في اختيار المفيد من تلك التجارب ونقله وتعريبه ليفيد منه المكتيبون والباحثون العرب في مرحلة مهمة من حياة المكتبات العربية تنتظر نقلة نوعية في هذا المجال.

وجاء الجزء الثالث من الدراسة وصفاً لأنموذجين من أفضل النماذج العالمية إتماماً للهدف السابق ذكره أعلاه بتقديم كل ما يمكن أن يفيد المكتبيين والباحثين العرب في مرحلة تتطلع المكتبات العربية إلى "تغيير جلد" الخدمة المرجعية فيها.

#### ١- الخدمة المرجعية الإلكترونية: دراسة في

##### المفهوم :

##### ١-١ الدراسات السابقة :

لقد جاءت التطورات المتلاحقة في تقنية المعلومات كفتوحات تقنية متلاحقة أرهقت

بتنفيذ عدة ورش عمل تدريبية متخصصة في هذا المجال نفسه. كما يحرص الباحث على المتابعة الدائمة والاطلاع على مواقع المكتبات العالمية وخدمات المراجع فيها وكيفية أدائها. واشترك في حلقات مناقشة List Serve متخصصة في هذا المجال حيث يطرح المتخصصون الغربيون آراءهم ومشكلاتهم عليها ويتباحثون في إيجاد حلول لها.

كما عمد الباحث إلى مراجعة أدبيات الموضوع بشتى جوانبه (كتب ومقالات ورسائل) في عدد من قواعد المعلومات المتخصصة الببليوجرافية منها (ليزا وإريك) ومكتبة إيميرالد الإلكترونية (Emerald) كاملة النصوص (للكتب والدوريات)، بخلاف ما هو منشور على الإنترنت وفي المواقع المتخصصة نفسها. وقد استخدم عدداً من الوسائل في عمليات تنفيذ البحث المختلفة.

في الجزء الأول من الدراسة الذي عني بتحديد المفهوم، استخدم الباحث أسلوب مقارنة المفردات في الحصول في قواعد المعلومات (تجريبي). حيث تم إجراء بحث في عدد من قواعد المعلومات باستخدام المفردات

المتبعين لخطواتها خلال الخمس عشرة سنة الماضية. وتطورت إمكانات وخدمات المعلومات منذ أن غزت تقنية أقراص الليزر المكتبات ومراكز المعلومات، وبالتالي ارتفعت توقعات المستفيدين والرواد. لقد كان العاملون في إنتاج أقراص الليزر وتسويقه للمكتبات ومراكز المعلومات يركزون على مميزات الحجم المتزايد لأقراص الليزر كأداة لحفظ المعلومات واسترجاعها. ثم تطور الأمر إلى إدخال الصور والأشكال والأصوات وغير ذلك. وتطور الأمر إلى الشبكات المحلية لتلك الأقراص، وإمكانية دخول أكثر من مستفيد محلياً وعن بعد للمعلومات المحملة على تلك الأقراص على شبكة الأقراص المليزة المحلية. لقد كانت أقراص الليزر CD-ROM محور اهتمام وحديث المكتبيين وأخصائيي المعلومات لنحو عشر سنوات (١٩٨٥-١٩٩٥ م). حتى أن البعض كان يتحدث عنها وعن نهاية الكتاب، فإذا بتقنيات الإنترنت "تطل فتغلب الكل"!

إن التطور الذي حدث عام ١٩٩٣ م. وتم فيه تطوير الشبكة العنكبوتية World Wide Web أو WWW أو W3. أوجد نقله في

الحديث والتفكير نحو التطور إلى المكتبة الإلكترونية التي قرأنا إشاراتنا في كتابات فانيفر بوش (Bush 1945) في مقالته الشهيرة "كما يمكن لنا أن نفكر"، والتي نشرها في مجلة إتلانتك منثلي، وتعرض فيها إلى فكرة المامكس Memex (اختصار Memory Extender) والتي وصف فيها ذاكرة الإنسان وكيفية محاكاتها. وكذلك ما قدمه ليكليدر (Licklider ١٩٦٥ م) في كتاباته عن مكتبة المستقبل، والتي وضع فيها متطلبات وخطط تطوير ما أسماه الأنظمة المدركة Procognitive systems التي تخوّل المستفيد الاضطلاع بما يشبه ما يُعطى للقائد من المعلومات. وقد ذهب ليكليدر إلى أكثر من ذلك عندما وصف شكلاً وكأنه يتحدث عن "سطح المكتب" Desktop. وذلك عندما تنبأ بأهمية نظام الاتصالات Communication-communication والكابلات التي توصل إلى شبكة النظام الإدراكي". لقد كان يتحدث هنا عن الإنترنت دون أن يسميها، وخاصة أنه كان مديراً لـ ARPA خلال الفترة ٦٢-١٩٦٣ م في الفترة التي كانت الأحاديث في بداياتها عن

المتبعين لخطواتها خلال الخمس عشرة سنة الماضية. وتطورت إمكانات وخدمات المعلومات منذ أن غزت تقنية أقراص الليزر المكتبات ومراكز المعلومات، وبالتالي ارتفعت توقعات المستفيدين والرواد. لقد كان العاملون في إنتاج أقراص الليزر وتسويقه للمكتبات ومراكز المعلومات يركزون على مميزات الحجم المتزايد لأقراص الليزر كأداة لحفظ المعلومات واسترجاعها. ثم تطور الأمر إلى إدخال الصور والأشكال والأصوات وغير ذلك. وتطور الأمر إلى الشبكات المحلية لتلك الأقراص، وإمكانية دخول أكثر من مستفيد محلياً وعن بعد للمعلومات المحملة على تلك الأقراص على شبكة الأقراص المليزة المحلية. لقد كانت أقراص الليزر CD-ROM محور اهتمام وحديث المكتبيين وأخصائيي المعلومات لنحو عشر سنوات (١٩٨٥-١٩٩٥ م). حتى أن البعض كان يتحدث عنها وعن نهاية الكتاب، فإذا بتقنيات الإنترنت "تطل فتغلب الكل"!

إن التطور الذي حدث عام ١٩٩٣ م. وتم فيه تطوير الشبكة العنكبوتية World Wide Web أو WWW أو W3. أوجد نقله في

القرن المنصرم إلى زيادة مطّردة في الأدبيات التي تعرضت لهذا الموضوع. ويُمكن ملاحظة ذلك - ببساطة شديدة - من حجم "الأعداد الخاصة" للمجلات الرصينة المتخصصة في مجالات المكتبات والمعلومات والحاسبات، وكذلك من العدد المتزايد لورش العمل والدورات والمؤتمرات حول المكتبات الرقمية. ويمكن أن نشير إلى أن جمعية الحاسبات الأمريكية (ACM) American Computer Machinery قد خصصت ابتداءً من ١٩٩٥ م ثلاثة أعداد خاصة لهذا الموضوع من مجلتها Communications of the ACM.

كما أفردت مجلة الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات JASIS عديدين خاصين لموضوع المكتبات الرقمية؛ وكذلك فعلت مجلة Info. Processing Management ومجلة Journal of Visual Communication , Image Representation بتخصيص عدد واحد (عدد خاص) للمكتبات الرقمية.

ورغم أن حقل المكتبات الرقمية - بمفهومها المتكامل على أرض الواقع - لم يتجاوز العقد من الزمان، إلا أنه حظي بنتائج فكري غزيرة ووصل لمرحلة يمكن للمطلع أن

بروتوكولات الحواسيب للشبكات الموزعة التي قادت في النهاية إلى بروتوكول الإنترنت TCP/IP.

والمكتبات الرقمية قد تعرض لها كثيرون فيما يخص تعريفها والتفريق بينها وبين مكتبات تستخدم بعض النظم الإلكترونية. وقد عرفتها جمعية المكتبات البحثية بأنها تتصف بكونها:

- ليست وحدة مستقلة بذاتها.
- وأنها تعتمد على تقنية معينة لربط المصادر.
- وأن الارتباط بينها وبين خدمات المعلومات واضح وجلي.
- وأنها تهدف إلى تهيئة الوصول للمعلومات الرقمية من خلال الخدمات التي تقدمها.
- وأنها ليست محصورة في الوثائق فحسب، بل تتعداها لبقية الأشكال الرقمية التي لا يمكن أن تصدر أو توزع على شكل مطبوع<sup>(١)</sup>.

#### ١-٢ جزء من المكتبة الرقمية :

لقد أدى ظهور المكتبات الرقمية على أرض الواقع في أوائل التسعينات الميلادية من

ومن ناحية الإنتاجية التقنية والتكنولوجية فقد واصلت شركة IBM إنتاج وتطوير المنتجات التجارية للمكتبات الرقمية منذ عام ١٩٩٤م. كما تزخر الإنترنت في الوقت ذاته بكم هائل من المعلومات حول هذا الميدان المعرفي (المكتبات الرقمية) كمجموعات الروابط التي تضمها قائمة D-lib Forum . وما تضمه قائمة إدوارد فوكس وغير ذلك.

### ١-٣ مفهوم المكتبة الرقمية والحلم :

#### تطور المفهوم :

تعود قصة التفكير في إيجاد "مستودع" للمعرفة البشرية إلى ويلز (١٩٣٨م Wells) عندما أشار إلى فكرة "الموسوعة العالمية". وهذه الفكرة دعت إلى العديد من المحاولات لتطوير مخزن عالمي للمعرفة. وتلا ذلك فانيفر بوش بمقالاته الشهيرة عن المامكس Memex التي وصف فيها أداة تساعد في إدارة مشكلات التواصل العلمي. وهذه المقالة التي نشرها بوش، في مجلة أتلانتيك مثلي بعنوان "كما يمكن لنا أن نفكر"، تُعد كلاسيكية في هذا المجال، لكنها تلقى رواجاً كبيراً لدى الدارسين فكثيراً ما يُستشهد بها. وفي الخمسينات من القرن المنصرم، قدم

يصفها" بالنضج الفكري". وخاصة وهو يرى النتاج الذي تفرزه الدوريات المتخصصة (الإلكترونية على وجه الخصوص مثل D-lib ومجلة Int't Journal on Digital libraries). كما قدم كل من وليام آرمرز ( Arms 2000 ) وليسك ( Lesk1997 ) عرضين للمكتبات الرقمية في كتابين استخدمنا منذ نشرهما في المناهج الدراسية في هذا المجال، حيث يُعد كتاب آرمرز الأول من نوعه يستعرض تاريخ نشأة المكتبات الرقمية وحالتها الراهنة والبحوث الجارية في مجالها. وتعرض في كتابه الذي تضمن أربعة عشر فصلاً، إلى طبيعة المكتبات والتقنيات والناس، والإنترنت. والابتكارات والبحوث. ومسائل حقوق النشر واقتصاديات المكتبة الرقمية وواجهة المكتبة الرقمية وكيفية عملها وما إلى ذلك.

وفي هذا الإطار نشرت صن مايكروسيستم كتاباً إرشادياً لمساعدة من يريد أن يخطط لإنشاء مكتبة رقمية، فيما نشرت دار نيل-شومان دليلاً للمكتبيين لكيفية إعداد وتنفيذ إنشاء مكتبة افتراضية من تحرير فريدريك ستيلو (٢).

وبعد أن كانت المكتبات الرقمية محل اهتمام عدد محدود، وربما مغمور، من الباحثين في مجالات الحاسبات والمكتبات والمعلومات، أصبحت اليوم محور اهتمام للكثير منهم في تلك المجالات (Fox 1993). وقد تعاضم الاهتمام بالمكتبات الرقمية بشكل كبير، ووجدت دعماً حكومياً (مادياً ومعنوياً) في الولايات المتحدة. ولذا فيمكن وصف العقد المنصرم على أنه العقد الذي شهد الانفجار الكبير نحو البحث والتطوير في مجال المكتبات الرقمية. ويمكن أن نستشف حجم الاهتمام بالمكتبات الرقمية من خلال معرفة حجم الدعم الحكومي الكبير الذي وجدته هذه المكتبات في مبادرات المكتبات الرقمية الأولى والثانية (Lesk 1998 , Fox 1999).

#### ١-٤ أهداف المكتبات الرقمية :

لقد أوجزت لجنة تنسيق Interagency مبادرة المكتبات الرقمية أهداف المكتبة الرقمية فيما صاغته كرسالة للمكتبة الرقمية عندما قالت:

" إن الهدف الواسع لمبادرة المكتبة الرقمية يكمن في تحسين سبل تجميع مصادر المعرفة وتخزينها وتنظيمها وإتاحة استخدامها

إنقلمرت (Englebart 1963) تصوراً لتقنية من شأنها أن تزيد من ذكاء الإنسان وفطنته. وفي الستينات استشرى ليكليدر ( Liklider 1965) المستقبل بحديثه عن مكتبة المستقبل وقدم عدداً من الخصائص التي رأى أن مكتبة المستقبل ستتضمنها.

وتعود جذور المكتبة الرقمية الحالية إلى الأيام التي تعتبر فترة لأنظمة استرجاع المعلومات في الستينات، ولأيام أنظمة الهايبرتكست في الثمانينات. لقد تطورت المكتبات الرقمية بالإفادة من التقنيات والأسس التي أرساها الباحثون في مجال استرجاع المعلومات Mooers 1950؛ Taube & Associates Perry 1951؛ (1955). كما أفادت هذه المكتبات أيضاً من منجزات أنظمة التكشيف الآلي وأنظمة البحث التي أنجزت في الستينات (Salton 1968).

إذاً المكتبات الرقمية تبنى على أسس متينة أنتجت خلال أكثر من ثلاثة عقود من البحث العلمي في استرجاع المعلومات. لكنها لم تظهر بالشكل الحالي إلا في التسعينات من القرن المنصرم.

■ **المعلومات الحديثة:** لا فرق بين إنتاج المعلومة وإتاحتها في المكتبة الرقمية، ولذلك فإن المعلومات حديثة جداً Up To Date.

■ **دائماً متوفرة:** تقضي المكتبة الرقمية على مشكلات "ساعات العمل" التي تؤرق المكتبيين التقليديين والمستفيدين التقليديين على حد سواء وذلك بتبنيها مفهوم ٧/٢٤، أي أربعة وعشرون ساعة يومياً / سبعة أيام .

١ - ١ - ٥ أنشطة المكتبات الرقمية :

ومهما يكن من أمر، فإن أنشطة المكتبات الرقمية تشمل أمرين أساسيين:

أولاً: التركيز على تنظيم وتهيئة الوصول إلى المعرفة " المسجلة " والمخزنة إلكترونياً.

ثانياً: الإفادة من تقنيات المعلومات وتقنيات شبكات الاتصالات " الموزعة " وتجسيد هذه الإفادة لمصلحة المستخدمين والعاملين والمتخصصين في خدمات المعلومات. والمكتبات الرقمية تساعد في "تهيئة

الوصول للمعلومات عالية الجودة والمختارة بعناية والمنظمة بشكل مناسب ليفيد منها الزبائن والمستفيدون بكل يسر وسهولة" (٣) . وهذا التعريف أنسب، من وجهة نظر

بشكل واسع في مختلف أشكالها الإلكترونية" وجاء هذا التعريف لهذه اللجنة في الرسالة المكتوبة للمكتبة الرقمية بعد متابعة اللجنة لسته مشروعات مدعومة من الحكومة الأمريكية. وحتى تتضح أهداف هذه المكتبة الرقمية، لنطلع على خصائصها التالية:

■ **حيادية الموقع :** تمتاز المكتبة الرقمية بأنها متوفرة للمستفيد في أي وقت ومن أي مكان يتوفر فيه حاسوب مرتبط بشبكة.

■ **تهيئة الدخول المفتوح:** لا يمكن أن نصف أي مجموعات معلوماتية رقمية بأنها مكتبة رقمية ما لم تكن مفتوحة إما للعامة أو لجمهورها التي تحدده هي. كما يتوجب توفر خصائص البحث والتصفح حتى مكتبة رقمية .

■ **مصادر معلومات متنوعة:** تتميز المكتبة الرقمية باحتوائها على مصادر المعلومات المختلفة فلا تكتفي بالمعلومات البيولوجرافية أو النصية بل تشمل كل مكرنات المعلومات ومصادرها على اختلاف أشكالها.

■ **المشاركة في المصادر Sharium :** تتبنى المكتبات الرقمية تعزيز مفهوم المشاركة في المصادر الذي تؤمن به أيضاً المكتبات التقليدية.

ولذلك فإنه من المعقول أن نجد بعض الإرباك والتشويش أو حتى الخلط بين المعاني في المصطلحات التي تصف هذه الخدمة<sup>(٥)</sup>. وتشير إلى أن البعض. وخاصة مسؤولي التقنيات في المكتبات. يرون أن مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية يشمل نطاقاً واسعاً من النشاطات المختلفة بما فيها إيجاد إدارة المصادر المرجعية الرقمية (القيام بأعمال الرقمنة وإنتاج المصادر المرجعية الرقمية التي لا توجد على شكل ورقي. وإتاحة مثل تلك المصادر التي أنتجت في مناطق مختلفة، وإعداد ملفات FAQs وغير ذلك) وتوفير الموظفين المتخصصين لتقديم خدمة مرجعية عن طريق الإنترنت سواء بالبريد الإلكتروني أو بالمحادثة. يُذكر أن منظمة مقاييس (معايير) المعلومات الوطنية (الأمريكية) NISO ما زالت في المراحل الأولى في تطوير القياسات والمعايير للخدمات المرجعية الرقمية. لتعني خدمة مرجعية تُقدم عن طريق المحادثة الفورية أو بواسطة البريد الإلكتروني والتي تخول. بالتالي - المستفيدين من تقديم أسئلتهم واستقبال الإجابة عنها آلياً. وقد تبنى المسؤولون عن

كوتشانك (Kochtanek 2000) من التعريفات التي تركز على الأنشطة البحثية في مجالات تصميم المكتبات الرقمية وتطويرها. كون هذا التعريف يتضمن إشارات إلى أنشطة المكتبة ومهامها من تطوير للمجموعات وتنظيم للمعلومات وخدمات المراجع وتهيئة وصول المستفيد للمعلومة وغير ذلك<sup>(٤)</sup>. إضافة إلى أهمية وجود مجتمع تسعى المكتبة لخدمته إذ لا يمكن لأي مكتبة أن تخدم كل الناس. صحيح أن المكتبة الرقمية يمكن أن تضع موادها - متى أراد القارئون عليها - على الإنترنت بشكل مفتوح لكنها لن تستطيع أن تلبي جميع متطلبات كل المستفيدين وتوقعاتهم من كل مكان. فالجانب التقني هنا سيخدم في الإتاحة، أما الجوانب الأخرى التي تقتضي الاقتناء والتنظيم فإنها ستعتمد على مجتمع محدد المعالم.

## ٢-١ نحو مفاهيم واضحة للخدمة

### المرجعية :

#### ١-٢-١ المصطلح في بيئته الدلالية :

تقول آن ليباو (Libow 2003) : إن المصطلحات التي تصف التطورات في الخدمات المرجعية "الآلية" ما زالت ناشئة،

الاستفسار إلكترونياً باستخدام برنامج يدعم المحادثة كتابياً وصوتياً chat & voice للمستفيدين بخلاف الخدمة المرجعية الرقمية التي تستخدم البريد الإلكتروني والاستمارات الإلكترونية.

### ١- ٢- ٢ مشكلة المصطلح في الأدبيات :

إن مشكلة مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية - شأنه شأن بقية المصطلحات الأخرى المشابهة<sup>(٨)</sup> - في الأدبيات المنشورة ذات جوانب متعددة، حيث إن قائمة رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس الموضوعية على الإنترنت تعتمد [خدمات المراجع الإلكترونية (المكتبات)] كـرأس موضوع. وعند محاولة البحث باستخدام المراجع الافتراضية أو المراجع الرقمية فإنها تحيلنا إلى رأس الموضوع أعلاه:

خدمة كوسشن بوينت. وهي الخدمة التي تقودها مكتبة الكونجرس و OCLC لتقديم خدمة مرجعية "عالمية" باستخدام البريد الإلكتروني والمحادثة الإلكترونية، تبنا تعريف منظمة معايير المعلومات الوطنية NISO<sup>(٦)</sup>.

وكلما تطورت الخدمات المرجعية في البيئة الإلكترونية فإنها تصل إلى حد التعقيد، فإن الحاجة إلى توضيح مفاهيم المصطلحات التي نستخدمها تصبح أكثر إلحاحاً. وتقر لياو بذلك وتعيده إلى عدم وجود معجم متفق عليه، ولذا فقد عمدت إلى تعريف إجرائي واعتمده في كتابها القيم (دليل المكتبيين للخدمة المرجعية الافتراضية)<sup>(٧)</sup> بحيث يتمحور مصطلح الخدمة المرجعية الافتراضية حول تقديم الخدمة المرجعية لمعالجة

|   |
|---|
| المراجع الافتراضية                            |
| انظر خدمة المراجع الإلكترونية (المكتبات)      |
| المراجع الرقمية                               |
| انظر خدمة المراجع الإلكترونية (المكتبات)      |
| Virtual reference                             |
| See Electronic reference services (Libraries) |
| Digital reference                             |
| See Electronic reference services (Libraries) |

الشكل رقم (١) المراجع الافتراضية والرقمية في قائمة رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس

القائمة نفسها ويُحال الباحث إلى ( المكتبات  
الرقمية ) كرأس موضوع معتمد:

لكن الأمر يختلف تماماً فيما يخص  
(المكتبة الرقمية أو المكتبة الافتراضية)  
كرأسي موضوع. فإنهما لا يستخدمان في

|                       |
|-----------------------|
| المكتبات الافتراضية   |
| انظر المكتبات الرقمية |
| المكتبات الإلكترونية  |
| انظر المكتبات الرقمية |
| Virtual Libraries     |
| See Digital Libraries |
| Electronic Libraries  |
| See Digital Libraries |

الشكل رقم ٢: المكتبات الافتراضية والإلكترونية في قائمة رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس

المكتبات الرقمية والمكتبات الافتراضية  
والمكتبات الإلكترونية. أسفر ذلك عما  
يلي:

١- ٢- ٣ المصطلحات في قواعد  
المعلومات:

بالبحث في قاعدة Emerald  
لمعلومات عن المصطلحات الثلاثة:

الجدول رقم (١) المكتبات الرقمية الافتراضية والإلكترونية في قاعدة إمبرالد

| المصطلح              | كل الحقول | العنوان | كلمة مفتاحية | المصطلح بالإنجليزية  |
|----------------------|-----------|---------|--------------|----------------------|
| المكتبات الرقمية     | ٣٦٢       | ١١٩     | ٦٥           | Digital Libraries    |
| المكتبات الافتراضية  | ١١٩       | ٥٧      | ٤٢           | Virtual Libraries    |
| المكتبات الإلكترونية | ١٢٢١      | ١٢٢     | ٢٠٢          | Electronic Libraries |

## تابع الجدول رقم (١) المكتبات الافتراضية والإلكترونية في قاعدة إمبرالد

|  |  |  |      |   |
|--|--|--|------|---|
| Digital Libraries OR<br>Virtual Libraries OR<br>Electronic Libraries     |  |  | ١٤٩٣ | المكتبات الرقمية أو المكتبات<br>الإلكترونية أو المكتبات<br>الافتراضية.      |
| Virtual Libraries not<br>(Digital Libraries or<br>Electronic Libraries ) |  |  | ٧٥   | المكتبات الافتراضية دون<br>( المكتبات الرقمية أو المكتبات<br>الإلكترونية ). |
| Electronic Libraries<br>not (Digital Libraries<br>or Virtual Libraries ) |  |  | ٩٩٩  | المكتبات الإلكترونية دون<br>(المكتبات الرقمية أو المكتبات<br>الافتراضية).   |
| Digital Libraries not<br>(Virtual Libraries or<br>Electronic Libraries)  |  |  | ١٨٦  | المكتبات الرقمية دون (المكتبات<br>الافتراضية أو المكتبات<br>الإلكترونية ).  |

## ١-٢-٤ تحليل النتائج :

المواصفات والمعايير التي يتوجب على منتجي قواعد المعلومات الالتزام بها. وفي كل الأحوال فإن الباحث مطالب بأن يتعرف إلى الفروق بين الحقول حتى يحقق أفضل نسبة استرجاع تتناسب والبحث الذي هو بصدده.

وقد استخدم الباحث خاصية البتر Truncation لكل الكلمات التي تم استخدامها (في الواقع أن البتر كان مفيداً فيما يتعلق بكلمة مكتبة أو مكتبات بحيث بترت لتكون \* Librar مع تقدير أن يكون هناك نسبة ضئيلة من المسترجعات لتعني المكتبي (s) Librarian) أو المكتبيون. وهي

من الملاحظات التحليلية للبحث في هذه القاعدة استخدمها لفظة "كلمة مفتاحية" (Key Word) كمسمى لأحد الحقول الذي يشبه حقل الموضوع أو الواصفات في العديد من قواعد المعلومات المختلفة الأخرى مثل LISA أو ERIC. وأسمنت أحد الحقول بـ (كل الحنول بما فيها النص الكامل). وهو ما يوازي حقل (النص الحر Free Text) المتعارف عليه. وفي الواقع إن اختلاف هذه التسميات بين قواعد المعلومات يأتي من منطلق تجاري وخاصة أن ذلك لا يدخل ضمن نطاقات

الباحثين يستخدمون المصطلحات بمفاهيم خاصة مما يؤثر على المفاهيم لدى الباحثين والعاملين في الحقل على حد سواء. ويؤكد ما سبق أن وجده الباحث عندما ركّز بحثه حول مصطلح "المكتبات الإلكترونية دون (المكتبات الرقمية أو الافتراضية)" فأسفر البحث عن ٩٩٩ تسجيلية. أي أن هناك ٩٩٩ تسجيلية ذكرت أو استخدمت مصطلح "المكتبات الإلكترونية" ولم يذكر فيها أي من المصطلحين "المكتبات الرقمية أو المكتبات الافتراضية". كما وجد الباحث أن ٧٥ تسجيلية ذكر فيها لفظة أو مصطلح المكتبات الافتراضية ولم يذكر فيها المصطلحان الآخران المكتبات الرقمية أو المكتبات الإلكترونية.

وبتركيز البحث باستخدام "المكتبات الرقمية دون (المراجع الافتراضية أو المراجع الإلكترونية)" أسفر البحث عن ١٨٦ تسجيلية. أي في حدود النصف، وهو ما يعني أن الباحثين وهم يستخدمون مصطلح المراجع الرقمية يشيرون إلى المصطلحين الآخرين بحكم أن هذا المصطلح (المكتبات الرقمية) هو المعتمد في قائمة رؤوس الموضوعات في مكتبة الكونجرس.

مصطلحات يدرك الباحث أنها ذات استرجاع قليل، وكذلك فإن إضافتها تؤثر إيجاباً على نتائج البحث للتلازم الموضوعي بين المكتبي والمكتبات، محور بحثنا).

ويظهر كنتيجة لما أسفر البحث عنه أن الباحثين يستخدمون المصطلحات الثلاثة (الرقمية، الافتراضية الإلكترونية) بمفاهيم خاصة بهم، بمعنى أن معظمهم يفرق في المعنى. بين المصطلحات الثلاثة، ولذلك فإن البحث عن كل مفردة يسفر عن رقم مختلف عن المصطلحين الآخرين، وبالبحث عن الثلاثة باستخدام أداة "أو" البولينية فقد أسفر البحث عن رقم قريب من رقم الجمع بين نواتج البحوث الثلاثة.

وإذا ما أردنا أن نكون أكثر دقة فإن مجموع تحصيل الاسترجاع Recall للمصطلحات الثلاثة يصل إلى (١٧٠٢) مقابل (١٤٩٣) الذي أسفر البحث عنه باستخدام "أو" البولينية، مما يشير إلى أن هناك نحو مائتي تسجيلية مكررة متداخلة بين المصطلحات الثلاثة، وهو رقم لا يصل إلى نصف مجموع ناتج (المراجع الرقمية أو المراجع الافتراضية). وهذا يدل على أن

الجدول رقم (٢) : مقارنة المصطلحات في قاعدة المعلومات LISA

| المصطلح بالإنجليزية  | كلمة مفتاحية<br>KeyWord | الموضوع<br>Subject | العنوان<br>Title | النص الحر<br>Free Text | المصطلح Term   |
|--|-------------------------|--------------------|------------------|------------------------|--|
| Digital Reference  | ٤١٨                     | صفر                | ٦                | ٤٧                     | المراجع الرقمية  |
| Virtual Reference  | ١٩٨                     | صفر                | ٧                | ٤٣                     | المراجع الافتراضية   |
| Electronic Reference   | ٢٢١٤                    | صفر                | ١٢               | ١٣٢                    | المراجع الإلكترونية  |
| e-reference  |                         |                    |                  |                        | المراجع الإلكترونية<br>(مختصر)                                     |
| Automated reference  |                         |                    |                  |                        | المراجع الآلية   |
| Online reference   |                         |                    |                  |                        | المراجع على الخط   |
| Digital Reference or<br>Virtual Reference or<br>Electronic Reference |                         |                    |                  |                        | المراجع الرقمية أو<br>المراجع الافتراضية أو<br>المراجع الإلكترونية |

الجدول رقم (٣) : نتائج البحث عن مصطلحات المراجع في قاعدة إريك (٩)

|    |     |     |    |     |  |
|----|-----|-----|----|-----|--|
| ٤٦ | صفر | صفر | ٢٦ | ٥٢  | المراجع الرقمية  |
| ٣٤ | ٥   | صفر | ١٥ | ٣٨  | المراجع الافتراضية   |
| ٤٧ | صفر | صفر | ١٦ | ٥٢  | المراجع الإلكترونية  |
|    | ٥   | -   | ٥٦ | ١٢٨ | المراجع الرقمية أو المراجع<br>الافتراضية أو المراجع<br>الإلكترونية |
|    |     |     |    | ٤٩  | المراجع الإلكترونية دون<br>(الافتراضية أو الرقمية)                 |
|    |     |     |    | ٣٨  | المراجع الرقمية دون<br>(الإلكترونية أو الافتراضية)                 |
|    |     |     |    | ٢٧  | المراجع الافتراضية دون<br>(الرقمية أو الإلكترونية)                 |

أصبح لدى المتخصصين في الخدمة المرجعية العديد من الخيارات لتقديم خدماتهم وتعزيزها وتحسينها. وبعض هذه الخدمات يعتمد على تقنيات تسمح فقط بتفاعل غير متزامن asynchronous وذلك باستخدام البريد الإلكتروني بحيث يرسل المستفيد سؤاله في رسالة، ومن ثم ينتظر الرد من المكتبيين برسالة. وهنا نلاحظ أن المكتبي قد لا يكون على مكتبه أو أنه ليس على رأس العمل؛ وهنا لم نجد التفاعل كاملاً بين المستفيد والمتخصص. وهنا تبرز بعض العيوب في حالة أن المعلومات التي قدمها المستفيد غير كاملة أو غير واضحة فإن ذلك يتطلب إرسال رسالة له يستوضح فيها المكتبي عما أشكل. في مقابل هذه الخدمة غير المتزامنة نجد نوعاً آخرًا من التقنيات تهيئ خدمة متزامنة وتسمح بالتفاعل وهو ما يوصف بـ live أو Synchronous التي تشابه المواجهة الشخصية للمستفيد بالمكتبي بدرجات متفاوتة اعتماداً على نوع التقنية المستخدمة. فبعض البرامج تتيح للمستفيد والمكتبي تبادل رسائل قصيرة بينهما مثلما يحصل في برامج المراسل الحي Messenger.

### ١-٢-٥ التوصيات :

■ العمل على توحيد المصطلحات العربية واعتماد مصطلح واحد ليُعبر به عن المصطلحات الثلاثة وليُعتمد في قوائم رؤوس الموضوعات المختلفة في أدبياتنا العربية. ويقترح الباحث استخدام مصطلح "الخدمة المرجعية الإلكترونية" كمصطلح شامل ليُعبر عن الاستخدامات الحديثة التي أغرقت الأدبيات الإنجليزية في هذا الإطار.

■ يوصي الباحث أن يحذر الباحثون العرب - عند محاولة الاستفادة من الأدبيات الإنجليزية - أن يقعوا في مزالق "ضبابية" المفاهيم لبعض الباحثين والكتاب الذين يفرقون بين المصطلحات وهم يتحدثون عن المفهوم نفسه.

### ٢- نحو خدمة مرجعية إلكترونية :

#### ١-٢ أنواع المراجع الإلكترونية :

اعتمد المكتبيون حتى انتشار الإنترنت في منتصف التسعينات من القرن المنصرم - على الوسائل التقليدية في خدمة المستفيدين الذين لا يستطيعون الحضور للمكتبة والتي تشمل البريد والهاتف والفاكس. ومع التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والإنترنت وبرمجياتها

## ٢-٢ أهداف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

تسمى المكتبات في تطبيقها لنظم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق واحد أو أكثر من الأهداف الآتية:

أ - تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستخدمين ، بمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون بالحضور للمكتبة.

ب - تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستخدمين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالإنترنت.

ج - توزيع الأعمال ( الأسئلة المرجعية ) على المتخصصين في كل الفروع .

د - تحقيق فعالية أكبر للمتخصصين بتحويل الأسئلة المتشابهة إلى نقطة معينة (موظف أو فرع) ضماناً لجودة الإجابة من ناحية وتحقيقاً لفاعلية أداء الموظفين من ناحية أخرى.

هـ - إنشاء شبكات مع المكتبات الأخرى للمشاركة في حجم الأعمال التي ينفذها المتخصصون ولزيادة الساعات التي يعمل بها الموظفون أو مضاعفتها مع الأخذ في الحسبان الاستجابة للأسئلة على مدار الساعة.

وهو ما يعتبر نوعاً من المحادثة الإلكترونية Chat ، وهناك أنواع أخرى من المحادثات الإلكترونية مثلما يحدث في غرف المحادثة بحيث يكون هناك غرفة محادثة بين المستخدم والمكتبي كحوار ، وقد يكون الحوار بين شخصين فقط ، وقد يكون من خلال غرفة يؤمها كثير من المستخدمين والمكتبيين في مكتبة واحدة أو عدة مكتبات. وهناك بعض التقنيات تتيح للمكتبي أن يمكك بزمام أمر جهاز المستخدم ليرشده إلى كيفية تصفح موقع معين أو قاعدة معينة بعد أن يعطي المستخدم الصلاحيات اللازمة للمكتبي. ويقوم المكتبي حينها بدور إرشادي في غاية الأهمية كان يصعب تنفيذ مثل هذه الخدمة قبيل إنتاج مثل هذه البرامج إلا بالذهاب الفعلي لمقر المستخدم. وهو ما يصعب على المكتبيين القيام به، وهذه التقنية تهيئ للمستخدم والمكتبي أن يتصفح أي موقع وكأنهما معا على طاولة واحدة يطالغان شاشة واحدة. وها هي التقنية تتوالى في تطورها المطرد ليصبح المكتبي والمستخدم "يتحدثان" إلكترونياً ليس فقط، كتابة، وإنما صوتياً، وربما أيضاً مع الصورة.

الإنترنت تقدم أحياناً إجابات غير دقيقة أو كبيرة بحيث تستحيل الإحاطة بكل محتواها (عشرات الآلاف من الروابط) إلا أنه قد وجدت بعض الشركات التي تقدم خدمات مرجعية مقابل بعض الرسوم. لكن الشركات هذه توظف في الغالب أناساً غير متخصصين وذوي مهارات محدودة. وأحياناً تعاني هذه الشركات من نقص حاد في المصادر يؤثر في جودة ربط الإجابة بسؤال المستخدم<sup>(١٠)</sup>.

ويتمنى كثير من المستخدمين ورواد المكتبات الاستفادة من خبرات المتخصصين في المكتبات. ولكنهم حين يتذكرون مشكلة مواقف السيارات ومحدودية ساعات عمل المكتبة واضطرابهم للانتظار أمام "كاونتر" الخدمة المرجعية. وحتى الانتظار على الهاتف عندما يحاولون الاتصال بالهاتف (فضلاً عن مشكلات التحقق من هوية المستخدم وأحقيته بالاستفادة من المكتبة). كل هذه المشكلات تجعل المستخدمين يميلون للإفادة من الإنترنت برغم المحاذير المرتبطة باستخدامها، ولكنها تحقق هدفاً واحداً مهما عجزت المكتبات عن تحقيقه إلى الآن وهو السهولة المتناهية للمستخدم بحيث يدخل على الإنترنت من بيئة

و - المشاركة في تكتلات أو تجمعات أو ائتلافات Consortia بهدف الإفادة من تخصصات بعض المكتبات ومراكز المعلومات وخبراتها (على مستوى الموظفين أو المجموعات) عند مواجهة أسئلة متخصصة أو بعيدة عن خبرات المكتبة ذات العلاقة أو إمكانياتها.

### ٢ - ٣ فوائد تطبيق المراجع الإلكترونية:

هناك فوائد كثيرة جراء تطبيق نظام الخدمة المرجعية الإلكترونية سنركز على أهم ثلاثة فيها:

#### ١. سدّ الفراغ. المتزايد. بين المكتبة

والمستخدمين:

تشعر المكتبات بكل أنواعها بتغيير في استخدام المستخدمين لخدماتها سواء أولئك الذين يحضرون للمكتبة أو حتى الذين يتصلون من مكاتبهم أو بيوتهم بالحاسوب. فقد وجد كثير من المستخدمين ضالّتهم في الإنترنت التي تسهم في تقديم بعض المعلومات التي تجيب عن كل أسئلتهم أو بعضها من خلال محركات البحث المتوفرة أو من خلال بعض المواقع التي تقدم أدلة لصفحات في تخصصات مختلفة. وبرغم أن الإجابات من

هؤلاء المستفيدين: هل هو لخدمة البحث العلمي؟ أم لمتابعة البريد الإلكتروني أو حتى تنفيذ بعض أعمال "البنس" أو البحث عن صور إباحية. وتروي ليباو Lipow أن مكتبة عامة في ولاية إلينوي فتحت أبوابها صباح أحد الأيام مع وجود ثلاثة صفوف من الناس في الانتظار بالخارج. فأعلنت الموظفة المسؤولة أن خدمات الإنترنت "فقط" غير متاحة ذلك اليوم أما بقية الخدمات مثل الفهرس الآلي والإعارة فإنها تعمل كالمعتاد! فانصرف الناس جميعهم. واستمر الحال لثلاثة أيام لم يحضر خلالها للمكتبة إلا الذين استلموا إشعارات بوصول كتب قد طلبوها من خلال برنامج الإعارة بين المكتبات.

وتجلت خدمات المراجع الإلكترونية في بعض المكتبات منذ عام ٢٠٠١م. ورغم أن هذه المكتبات كانت قد بدأت في العام ٢٠٠٠م. بتجربة العديد من البرامج لتقديم مثل هذه الخدمة. لقد أدرك العاملون في هذه المكتبات (الأمريكية والبريطانية على وجه الخصوص) أن عدم استقباليهم للأسئلة المرجعية لا يعني استغناء المستفيدين أو عدم حاجتهم لإجابة لاستفساراتهم. لقد أدرك

أو مكتبة متى يريد ويبحث عما يريد! وهذا ما أشار إليه روي تيننت Tennant على أن هذا يتوافق مع الطبيعة البشرية. ويستطرد تيننت أن "أي شخص عمل في الخدمة المرجعية في أي مكتبة لابد أنه لاحظ أن معظم المستفيدين يشعرون بسعادة بالغة عند حصولهم على إجابة سريعة ومقتضية لاستفساراتهم، ورغم أنهم بجهد إضافي ووقت أكثر يمكنهم الحصول على إجابة أوسع وربما أكثر دقة إنها الطبيعة البشرية التي تجعلهم متنوعين و"يفي بالغرض" Good enough أكثر من سعيهم إلى "الأفضل" The best<sup>(١١)</sup>.

وعليه فليس من المستغرب تناقص أعداد الأسئلة المرجعية في قسم الخدمات المرجعية وكذلك الانخفاض في أعداد المستفيدين للمواد المكتبية. وقامت المكتبات كاستجابة لرغبة المستفيدين أو كمحاولة لجذبهم وإبقائهم بين جنبااتها إلى تهيئة العامل لخدمات الإنترنت. ولكنها ما لبثت أن وجدت مشكلة أخرى من أن معظم المستخدمين لهذه الأجهزة إما فئة ليس لديها حواسيب خاصة أو أن الاتصال من بيوتهم بطيء، (ولا بأس في ذلك). لكن المشكلة تكمن فيما يبحث عنه

الصوت والصورة (video & audio) لتمثيل البيئة الحقيقية physical environment. ولكن هذا الانتظار سيكلفهم خسارة فادحة تتمثل في خسارة التواصل مع المستخدمين في هذه المرحلة الاستثنائية والتي تعيش مراحل نمو تقنيات التواصل وتطورها بين المستخدم وبين المكتبة. وهناك أسباب مهمة لتطبيق نظم المراجع الإلكترونية اليوم يأتي على رأسها مشاركة بقية العالم في تهيئة وسائل وصول المستخدمين - الذين لا يستطيعون أولاً يرغبون في الحضور للمكتبة - لأعضاء الخدمة المرجعية بالمكتبة.

وكما هو معلوم أن حياة الناس تغيرت كثيراً لدرجة أنهم أصبحوا "يتسوقون" وهم على مكاتبهم سواء لشراء كتب أو متابعة الأسهم أو عمل حجوزات الطيران والفنادق والسيارات وبقية الخدمات وحتى شراء العقار. وكذلك نشأت العلاقة بين معظم الناس وبين الحاسوب، ومن باب أولى البحث عن المعلومات التي كانت الهاجس الأول للناس قبل ومع اشتداد ارتباطهم بـ "سطح الكتب". الناس أصبحوا يتحدثون على الإنترنت سواء من خلال المحادثة العادية chatting أو حتى

هؤلاء المتخصصون أن المستخدمين متى أعطوا الخيار سيعملون على محاولة الاستفادة من خدمة مرجعية إلكترونية تتناسب والممارسات التي أصبح الفرد يعيشها اليوم بعد ظهور الإنترنت وتطورها المتسارع. لقد عبر نحو ٩٠٪ من المشاركين في الاستفتاء الذي قاده CNN عن رغبتهم في استخدام "خدمة مرجعية إلكترونية تقدمها مكتبة" على أي خدمات أخرى متعارف عليها من قبل المستخدمين. وقال ٧٪ أنهم سيفيدون منها مع المحافظة على المواقع الموجودة، وقال ٣٪ إنهم راضون عن الموجود هناك. وفي هذا دلالة على حجم الثقة التي يوليها الناس للمكتبات متى قامت المكتبات بما هو متوقع منها مجارة لسير التقنية وتقدمها وتحقيقاً لمتطلبات الناس وميلهم الدائم إلى الأسهل.

## ٢. التقنية التي وصلت القمة :

يتلأأ بعض المكتبيين في الشروع في تبني نظام للخدمة المرجعية الإلكترونية في مكباتهم متذرعين بأن التقنية سريعة التطور وأنهم ينتظرون النظام المتكامل الذي لا يطرأ عليه تجديد أو تطوير stable. وربما انتظر هذا البعض في انتظار أن تصل تقنية استخدام

المتخصصين. وعليه فإن المستفيدين يقيسون مستوى تطور المكتبة من خلال امتلاكها لخدمة مرجعية إلكترونية أو عدم امتلاكها، وربما يبطهم لمعنى المكتبة التقليدية (الأثرية antiquated) أو مفهومها مع تلك المكتبة التي تفتقر لهذه الخدمة المرجعية الإلكترونية.

لقد كانت الخدمة المرجعية مقصورة على الاستجابة أو لمحاولة الإجابة عن الأسئلة الصعبة. كان هناك مراجع يتعلم المستفيدون كيف يفيدون منهما، فإذا تعذر سألوا المتخصصين الذين يكونون مشغولين في غالب الأحيان لكثرة الاستفسارات الداخلية والخارجية. لقد تغير الوضع اليوم، حيث أصبحت الإنترنت تقريباً المفتاح الأول لكثير من المستفيدين، ولنضرب مثلاً واحداً على هذا الأمر. باحث يرغب في معرفة "تأثير العنف في التلفزيون على الأطفال"

ويتوقع أبرامز (Abrams 2002) أن المستقبل القريب كفيلاً بتقديم أدوات أكثر حداثة وتطوراً في مجالات خدمات المعلومات الإلكترونية. وللمزيد يمكن النظر فيما تقدمه تيوما Teoma والويب برين Web Brain والور ilor وكارتو Kartoo .

الصوتية، وأصبحوا يأخذون مناهج دراسية بواسطة الإنترنت، ويديرون أمرهم ويبحثون عن شريك حياة ويقراءون صحفهم ويطلعون على ما يستجد في السينما والمسرح ويبحثون عن المطاعم التي تروق لهم.

صحيح أن هناك فئة من الناس ما زالت بعيدة عن التواصل المعرفي "الإنترنتي"، وهي في واقع الأمر أكثر في العدد بكثير من أولئك الذين لا تتوافر لهم وسائل الاتصال المناسبة أو ما زالوا غير محبين لهذا التواصل not-connected. لكن الفئة "الموصولة بالإنترنت" Connected تدعم المكتبات قدماً إلى تطبيق الاستخدام التقني وتفعيله في الخدمة المرجعية. والمكتبات بدورها تعتمد على هذا الدعم (المعنوي) من قبل هذه الفئة لجعل خدماتها على مستوى تطلعاتهم أو تقارب ذلك.

وبهذا تتطور توقعات المستفيدين وافترضاياتهم مع تطور التقنيات نفسها ومع تطور المكتبات في استخدامها لهذه التقنيات وخاصة في سرعة تهيئة الوصول للمصادر أو للمعلومات، وكذلك تطور مفهومهم فيما يستطيعون تحقيقه بأنفسهم مقابل ما يستطيعون الوصول إليه بالمساعدة من

"لتعلم صيد السمك" وتشجعه أكثر من محاولة "التصدق عليه بسمكة"! ولا شك أن نجاحهم في هذا المنوال يعود إلى حالة المتلقي المتعطش للمعلومة بأي شكل في معظم الأحيان، ورغم أن الشركة يكون لديها تحيز تسويقي يتغلف إجاباتهم غالباً. لكن المستفيد الحصيف يتلقف هذه الإجابات بحذر يصل إلى الريبة في بعض الأحيان كون مصدر المعلومة يحرص على الربح أكثر من الحرص على الخدمة نفسها! لكن منتصف عام ٢٠٠٢م شهد ميلاد مؤسسة ووندر Wondir Foundation كمؤسسة غير ربحية تهدف لـ "إزاحة الحواجز بين الأسئلة والإجابات"، ومدعية أنها "نوع مختلف من خدمات المعلومات... وأنها تسعى لتكون حلقة وصل بين من لديهم احتياجات معلوماتية وبين الناس والمعلومات التي يمكن أن تساعدهم. وتهيئ السبيل هذه المؤسسة - كما جاء على موقعها //Wondir.org - إلى المعلومات وثيقة الصلة بموضوع السؤال مجاناً، تستقيها من منظمات الخدمات والمؤسسات الحكومية والمكتبات والجامعات والمؤسسات الخيرية والمؤيدين للقضايا العامة أو الدولية وكل

وتتزايد اليوم أهمية خدمات المعلومات التي تقدمها الشركات المتخصصة مقابل رسم مادي مثل Allexperts.Com أو expertcentral.Com. رسوم تختلف answers.Google.com رسوم تختلف Liveadvice.com. رسوم تختلف Keen.com. (عشرة دولارات مقابل عشرة طلبات) webhelp.com. ورغم أن هذه الشركات مقابل رسوم إلا أنها تستقبل آلاف الأسئلة يومياً في كل موضوع يمكن تخيله، مع حجم طلب يفوق طاقة العاملين في هذه الشركات. وينبغي ملاحظة أن هذه الشركات الخدمية الربحية على النقيض من المكتبات التي ليس لها أهداف ربحية واضحة. ولذلك فإنه من المتوقع جداً أن الشركة لن تتيح لك الكيفية والطريقة التي استخدمتها للحصول على الإجابة لاستفساراتك (بجدة أن هذه المعلومات تملكها الشركة Proprietary Information)، مع أن هذا يتعارض مع العادات والتقاليد المتعارف عليها في مهنة المكتبات والمعلومات التي تحث المستفيد

للمستفيد التحرك في بيئة أو مكتبة للذهاب للمكتبة. ولا حاجة له للبحث عن موقف لسيارته، ولا حاجة له لاستخدام وسيلة نقل جماعية ولا حاجة له للتقيد بساعات عمل المكتبة !

### ما هو الدور الحقيقي للمرجعي ؟

المكتبة تنظم موادها المكتبية (كتب دوريات مصغرات فيلمية ورسائل... إلخ) بطريقة علمية متعارف عليها، ويتعود عليها الطلاب والأساتذة في المكتبة الجامعية والمستفيدون من المكتبة أياً كان نوعها وموقعها، بخلاف بعض المكتبات القليلة جداً التي تعتمد نهج "الرفوف المغلقة" والتي يحدد المستفيد - بعد اطلاعه على الفهرس الآلي - الكتب التي يحتاجها ثم يقدمها للمتخصصين الذين يحضرونها له من "الرفوف المغلقة" والتي تكون في العادة مرتبة بطريقة مختلفة عن الطرق التي تعتمدها المكتبات ذات "الأرفف المفتوحة".

إذا المكتبات في عمومها ترتب موادها بطريقة تساعد المستفيدين أن يبحثوا بأنفسهم عن احتياجاتهم على نهج (اخدم نفسك بنفسك) أو خدمة ذاتية أو المصطلح

المؤسسات والمنظمات التي تهدف إلى الخدمة وليس إلى الربح.

### ٢. الإصرار على تقديم الخدمة الأفضل:

إن أكثر الأشياء التي يحبها المكتبيون المتخصصون في الخدمة المرجعية هي عملية التفاعل بينهم وبين عملائهم وزبائنهم في المكتبة أثناء عملية البحث ومساعدة هؤلاء المستفيدين في الوصول إلى أجوبة لاستفساراتهم.

ولذلك فإن اهتمامهم ينصب على حاجة المستفيد في بيئة "المحادثة الإلكترونية" باستخدام لغة مشتركة يفهمها الطرفان؛ المكتبي والمستفيد.

### كتابة السؤال أم نطقه ؟

إن عملية كتابة السؤال تتطلب أكبر من الزمن أو الوقت الذي تتطلبه عملية النطق به. كما أن عملية كتابة السؤال يوزها مقومات أخرى متوفرة في المحادثة العادية تتمثل في تعبيرات الوجه من ابتسامة وغيرها وتمليح الحديث بطريقة أو ربط بين الموضوع وشيء من البيئة المحيطة. لكن المحادثة الإلكترونية برغم كل ما سبق، تمتاز عن الخدمة التقليدية (وجهاً لوجه) في كونها تتجاوز معوقات الخدمة التقليدية. فلا حاجة

مسؤولية "المرجعي" فقط في حالة احتياج المستفيد إلى شيء إضافي أو كما يوصف "فقط فيما لو احتيج إليه Just in case".

وفي هذا الإطار أظهرت دراسة تم إجراؤها في أسكتلندا أن الخدمة المرجعية المتزامنة (التي يكون فيها المستفيد والمرجعي في تفاعل حي سواء وجهاً لوجه أو بواسطة برنامج محادثة إلكتروني) تفوق بقية أنواع الخدمات المرجعية الأخرى. وأرجعت الدراسة تفوق الخدمة المتزامنة synchronous service إلى كونها عملية ذات شقين يمكن تبنيها أو تفسيرها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (٤) أشكال الخدمة المرجعية ومميزاتها

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| وجهاً لوجه Face-to-Face          | المستفيد والمرجعي في مكان واحد وفي وقت واحد |
| متصلان بالإنترنت Web-based tools | كلاهما في المكان نفسه في أوقات مختلفة       |
| متصلان بالهاتف أو بالإنترنت      | في مكانين مختلفين في وقت واحد               |
| بالبريد الإلكتروني               | في مكانين مختلفين في أوقات مختلفة           |

الخاص بالمحادثة الفورية الإلكترونية Web-Conferencing من ضعيف إلى عالٍ على مدار الساعة وبحيث تكون مهينة للدخول من أي مكان به اتصال بالإنترنت، فستكون هذه الخدمة نقطة البداية Preferred point التي يبدأ بها المستفيد عند بحثه عن المعلومات.

الجديد الذي يتعاظم استخدامه "القيادة الذاتية U-Drive service" وفي هذه البيئة لنا أن نتساءل عن دور المكتبي ومكانته عملية الخدمة المعلوماتية فهل هو خلف طاولة المراجع بانتظار مستفيد يأتي له متسائلاً "بأنه لم يجد ما يبحث عنه، فهل يمكن مساعدتي؟" وقد يكون هذا معقولاً فيما لو أدركنا أن المرجعي كان السبب في حضور هؤلاء المستفيدين للمكتبة!

لكن المكتبة قد نظمت - كما سبق الإشارة - بشكل يساعد المرء على أن يخدم نفسه ويبحث عما يريد. وفي هذه الحالة تكون

وبهذا تصبح خدمة "وجهاً لوجه" وخدمة المحادثة الإلكترونية Web-Conferencing الأكثر فاعلية في حل تساؤلات المستفيدين بشكل يحقق الرضا الزمني أيضاً<sup>(١٢)</sup>.

وتخلص الدراسة إلى أنه متى ما رفعنا مستوى (درجات) التوفير Availability

وستكون المحادثة الفورية التي تتميز بخاصية للخدمة وجهاً لوجه التقليدية. وهذا موضع الصوت أو الصورة أو كليهما بديلاً جيداً بشكل أفضل في الجدولين التاليين :

الجدول رقم (٥) مقارنة الوقت والمكان تبعاً لنوع الخدمة المرجعية (١٣)

| الوقت  |       | مماثل   |
|--------|-------|---|
| مختلف  | مماثل | مختلف   |
| المكان | مماثل | وجهاً لوجه: داخل المكتبة<br>- الأدوات المرجعية الإلكترونية على الإنترنت<br>- الأسئلة كثيرة التردد FAQs<br>- المصادر المهيئة محلياً (داخل المكتبة أو المؤسسة)<br>- الروابط للمصادر المرجعية الأخرى التي تهتم بالمستفيد |
| المكان | مختلف | الهاتف<br>المحادثة الإلكترونية<br>النصية Chat<br>الصوتية Adio<br>صوت وصورة Video  |

الجدول رقم (٦) مقارنة الخصائص تبعاً لنوع الخدمة المرجعية (١٤)

| الإتاحة<br>(تهيئة الدخول للخدمة) | الاستجابة<br>(السرعة في الإجابة) | الفاعلية<br>(في حل المشكلة) |                                   |
|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| مرتفعة                           | مرتفعة                           | مرتفعة                      | وجهاً لوجه في المكتبة             |
| منخفضة                           | مرتفعة                           | منخفضة-<br>مرتفعة           | الهاتف                            |
| منخفضة-متوسطة                    | مرتفعة                           | مرتفعة                      | الخدمة الإلكترونية:<br>نصية       |
| منخفضة                           | عليا                             | عليا                        | صوتية                             |
| دنيا                             | عليا                             | عليا                        | صوت وصورة                         |
| عالية                            | منخفضة-متوسطة                    | متوسطة                      | البريد الإلكتروني                 |
| عالية                            | منخفضة-عالية                     | منخفضة                      | الأسئلة الأكثر تردداً وغيرها FAQs |

## ٢ - ٤ بين الميكنة والمراجع الإلكترونية :

الذين قُدر لهم متابعة تطور أنظمة إدارة المكتبات خلال عقد الثمانينات سيلحظون الشبه مع تطور المراجع الرقمية وأنظمتها. الموردون يظهرون من كل مكان ومن أماكن غير متوقعة فما يلبثون أن يختفوا، فيما يندمج البعض لتكوين شركات موحدة. ولكن هناك العديد من الفروق والاختلافات أهمها أن سرعة التطور في المراجع الإلكترونية أكبر مما كانت عليه في حياة أنظمة المكتبات، بحيث لا تستطيع أي مكتبة ملاحقة التطور المتسارع الذي تعيشه أنظمة المراجع الرقمية. وخاصة أن هذه الأنظمة تتميز فيما بينها بعض التسميات المختلفة لفظياً وربما مُتَّفِقة أو متشابهة في الوظيفة وهو نتيجة لما سبق طرحه في عدم وضوح دلالات الألفاظ المستخدمة. ويظهر أن المكتبيين الغربيين الذين يحاولون متابعة التقنية يفقدون تركيزهم جراء الاختلاف في المسميات من ناحية، ونتيجة عدم مقدرتهم مواكبة التطور التقني المتسارع من ناحية أخرى، وهو ما يجعلهم "يظهرون أحيانا وكأنهم راكبون في قطار لا يدرون أين يتجه، مع تزايد عدد الركاب (المستفيدين) الذين يركبون القطار يوماً".

## ٢- ٤ - ١ التطور المتسارع :

لم يكن عدد المكتبات التي تستخدم المحادثة في الخدمة المرجعية عام ١٩٩٩م يتجاوز أصابع اليد الواحدة. لكن الحالة بعد عامين فقط تشهد تطوراً كبيراً في الإحصاءات المتغيرة في المباني والمؤسسات والتجمعات، حيث يوجد مئات المكتبات في أمريكا، مع أعداد أكبر في بقية دول العالم، تقدم بعض أشكال الخدمات الإلكترونية. وبرغم أن هذا يعتبر رقماً ضئيلاً من المكتبات، لكن الكثير من المكتبات تقدم صفحاتها على الإنترنت، وتقدم أيضاً خدمات البريد الإلكتروني وهي البدايات للمراجع الإلكترونية.

وقد بدأت الحكاية عندما بدأ بعض الموردين ببرنامج الاتصال المركزي الذي صمم ابتداءً لمساعدة المكتبيين المحبطين من استخدام الطلب الآلي لمواد المكتبة أو لخدمات معينة، والاستعاضة عن ذلك باتصال مباشر (حي) يمثل خدمات العملاء. ثم تطور الحال بالذهاب أكثر لتطوير ذلك البرنامج ليخدم بقية أقسام المكتبة وليفي ببعض متطلباتها حيث إن الخدمة المرجعية تأتي على رأس القائمة. وهذه التطورات، وإن كانت واجهت تحديات كبيرة

كلهم يستهدفون المكتبات كقاعدة أو هدف لبيع منتجاتهم. بينما بعض الشركات الأخرى لها أهداف في الشركات التجارية بالدرجة الأولى ثم المكتبات كإضافة (كزيون) مستهدف.

وتتراوح حزم (برمجيات) المراجع الإلكترونية بين متواضع قليل التكلفة وبين كبير ومعقد وعالي الثمن. وتعتمد المكتبات إلى استخدام إجراءات طلب المشروعات RFP. كما يفيد المكتبيون أيضاً من العروض التي يقدمها الوكلاء وكذلك باستعراض مواقعهم على الإنترنت ودراسة مميزات النظم والاطلاع على الأسعار إن كانت في متناول المكتبة، كما يفيد المكتبيون أيضاً من نصائح الذين استخدموا النظام بشكل أو آخر.

الجدول رقم (٧) المقارنة بين الشركات منتجة برامج الخدمة المرجعية<sup>(١٦)</sup>

| Convey | Docutek<br>VRLplus               | Desktop<br>Streaming | elibrarian | Horizon<br>Live | Live<br>Assistance              | الشركة<br>الميزة                |
|--------|----------------------------------|----------------------|------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|
| نعم    | نعم                              | نعم                  | نعم        | نعم             | نعم                             | Push web pages                  |
| نعم    | نعم <sup>(١٧)</sup><br>في أكتوبر | نعم                  | نعم        | نعم             | لا                              | cobrowsing                      |
| نعم    | لا                               | نعم                  | لا         | نعم             | نعم إن كان مودناً<br>على الموقع | Push non-web<br>based Documents |

ومعوقات أكثر، إلا أنها أثمرت في النهاية عن بعض البرامج التي يمكن الاعتماد عليها في خدمات المراجع الإلكترونية. وفي هذا الإطار قام عدد من المكتبات بتصميم بعض التطبيقات المحلية باستخدام خدمات المراسلة الفورية المجانية (مثل AOL) أو البرامج مفتوحة المصدر Open – source مثل برنامج Rakim واستخدامها في الخدمات المرجعية لديها<sup>(١٥)</sup>.

٢-٤-٢ الموردون :

ينتمي الموردون ومنتجو خدمات المراجع الإلكترونية إلى فئات ربحية وغير ربحية. فمنهم OCLC (مورد نظام Question Point) و24٧ وولتاها شركتان غير ربحيتين. ونجد أن نظام LSSI ونظام 24٧ يعتمدان على برنامج إي قرين eGrain. وهذان النظامان. بالإضافة إلى Docutek و Question point .

تابع الجدول رقم (٧) المقارنة بين الشركات

|                    |                   |                    |                |                        |                     |                       |
|--------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------------------|---------------------|-----------------------|
| لا                 | نعم               | لا                 | نعم            | نعم                    | لا                  | Multilingual          |
| نعم                | نعم               | نعم                | نعم            | نعم                    | نعم                 | Queue Management      |
| نعم                | نعم               | نعم                | نعم            | نعم                    | ممکن لأكسل<br>واكسس | Reports/transcripts   |
| لا                 | نعم               | لا                 | لا             | نعم                    | لا                  | Email message center  |
| لا                 | لا                | نعم                | نعم            | نعم                    | نعم                 | Exit surveys          |
| نعم                | نعم               | لا                 | لا             | لا                     | نعم                 | Q & A Knowledge base  |
| نعم                | لا                | لا                 | لا             | نعم                    | لا                  | Meeting conferenceing |
| نعم                | لا                | نعم                | لا             | نعم                    | لا                  | Remote control        |
| نعم                | لا                | لا                 | لا             | نعم                    | لا                  | Voice over IP         |
|                    |                   |                    |                |                        |                     | Requirements          |
| نعم                | نعم               | نعم                | لا             | صوتي فقط<br>Audio only | لا                  | Download Plug-in      |
| المورد             | محلي أو<br>المورد | المورد             | محلي أو المورد | المورد                 | المورد              | Host server           |
| النواذ             | النواذ وماك       | النواذ             | النواذ وماك    | النواذ وماك            | النواذ وماك         | Platform supported    |
| يعمل مع أي<br>نظام | اتصل بالمورد      | يعمل مع أي<br>نظام | اتصل بالمورد   | يعمل مع أي نظام        | اتصل بالمورد        | Works w/IPACs         |

## ٢-٤-٣ مميزات الحزم :

تتطور فاعلية النظم بشكل تصعب متابعته والإحاطة به من قبل المكتبات. ولكن هذا التسارع في التطور لا يعني أن المكتبات عليها أن تنتظر حتى يصل المنتجون إلى اتفاقية بأن هذه الحزمة أو تلك التقنية هي الحد الأعلى. وسيظل هؤلاء المنتجون (والوكلاء) يتنافسون في تضمين برامجهم ما أمكنهم من مزايا حتى يحققوا أهدافهم (ربحية كانت أم انتشاراً). والمكتبات في وضع تستطيع أن تقيم احتياجاتها وإمكانياتها وتختار من النظم (الحزم) المتاحة ما يتناسب وتلك الاحتياجات والإمكانيات.

وبالنظر إلى هذه الحزم (البرامج) التي تهدف إلى تقديم خدمة مرجعية إلكترونية نجد أن كل البرامج تقدم خاصية المحادثة الفورية Live Interactive chat وخاصية دفع صفحات الشبكة Push web pages وخاصية خط الانتظار للمستفيدين que waiting Patrons وكذلك خاصية الإرشاد بوجود مستفيد على الانتظار audible or visual alerts .

كما أن خاصية دفع تقديم الوثائق وعروض الباور بوينت وبقية المصادر غير الشبكية NON-Web أصبحت شائعة في الحزم وستصبح أكثر شيوعاً في المستقبل الغريب.

أما خاصية التقارير فإنها تختلف من حزمة إلى أخرى. كما أن بعض الحزم تتميز بخاصية المصحح الإملائي، فيما يقدم البعض خاصية الاستمارة المشتركة.

وتقدم بعض الحزم أيقونات للمساعدة على شاشات متعددة يمكن للمستفيد أن يحتاج إليها وخاصة عند استخدام قواعد المعلومات المرخص له بالدخول عليها، ويمكن له الدخول على كل صفحات المكتبة دون الحاجة إلى الترميز Coding. وتقدم بعض الحزم رسائل للمستفيد مثل (ما زال العمل جارياً على طلبك) في أوقات معينة من الاستخدام.

وتتيح الحزم - بحدود متفاوتة - المجال إلى المكتبة إلى العمل Customization وخاصة الشاشات استمارات الطلب والمساعدة، والاستمارات المسحوبة وبعض

المستفيد وجهازه إما لاستعراض موقع معين أو مساعدته في الدخول إلى قاعدة معلومات معينة دون الحاجة إلى الدخول في متاهة التأكد من الهوية AUTHENTICATION (التي يتطلبه الدخول إلى القاعدة المعلومات عادة).

كما أن هذه الخاصية تساعد في تهيئة الدخول المباشر للفهارس الآلية وبعض التطبيقات التي ليست على شكل شبكي NON-WEB- BASED. كما أن السيطرة عن بعد تخوّل المكتبي تصحيح أوضاع تطبيق بعض البرمجيات على جهاز المستفيد وحل مشكلات اتصالات البروكسي أو أي مشكلة تقنية أخرى.

وتختلف مستويات الدعم للمتصفحات القديمة (الأقدم من Internet Explorer 5.0 + أو Netscape 4.0) والتي تكون أقل بالنسبة لعدد غير قليل من المستفيدين. كما أن كل الوكلاء (الحزم) يدعمون النوافذ Windows ، فيما يجد الماكنتوش الدعم من نصف الوكلاء، تقريباً.

العناصر الأخرى، الأمر الذي يتناغم وحاجة المكتبة وأيضاً يساعد في التناغم مع بقية الأنظمة المستخدمة في المكتبة.

وتعتبر تجربة OCLC ومكتبة الكونجرس تجربة ثرية عندما قدمنا حزمة Question Point الذي يتضمن المحادثة الفورية وكذلك البريد العادي (غير المغربي في هذه الخدمة) كما تضمنت الخدمة قاعدة معلومات سميت بقاعدة المعرفة KNOWLEDGE BASE وهي عبارة عن رصد للأسئلة التي سبق طرحها من مستفيدين سابقين مع أجوبتها (مع حذف المعلومات الشخصية للمستفيد). وهذه القاعدة يمكن البحث فيها وكذلك يمكن تصفحها BROWSING.

وقد أعلنت LSSI أن برنامج REF TRACKER، الذي يقدم إمكانات مشابهة، سيصبح جزءاً من حزمها العادية. وقد تم تصميم "السيطرة عن بعد" REMOTE CONTRL كأداة لحل المشكلات التقنية بحيث يستطيع المكتبي مشاركة المستفيد في السيطرة على شاشة

الجدول رقم (٨) مميزات الأنظمة (١٨)

| Live Person     | ISSI | NetAgent  | Question Point Basic | Question Point Enhanced | 24/7 REFERENCE               | الشركة | الميزة                     |
|-----------------|------|-----------|----------------------|-------------------------|------------------------------|--------|----------------------------|
|                 |      |           |                      |                         |                              |        |                            |
| نعم             | نعم  | نعم       | نعم                  | نعم                     | نعم                          |        | Push web pages             |
| نعم             | لا   | نعم       | لا                   | نعم                     | لا                           |        | Co browsing                |
| يدعم النسخة فقط | لا   | نعم       | لا                   | نعم                     | نعم إن كان موضحاً على الموقع |        | Push non-web bas Documents |
| نعم             | نعم  | نعم       | نعم                  | نعم                     | نعم                          |        | Multilingual               |
| يدعم النسخة فقط | نعم  | غير متوفر | نعم                  | نعم                     | نعم                          |        | Queue Managemer            |
| مع نسخة PRO     | نعم  | نعم       | نعم                  | نعم                     | نعم                          |        | Reports / transcript       |
| مع نسخة PRO     | نعم  | نعم       | نعم                  | نعم                     | نعم                          |        | Email message Center       |
| مع نسخة PRO     | نعم  | نعم       | لا                   | لا                      | نعم                          |        | Exit surveys               |
| لا              | نعم  | لا        | نعم                  | لا                      | لا                           |        | Q & A Knowledge base       |
| لا              | نعم  | لا        | لا                   | نعم                     | نعم                          |        | Meeting Conferenceing      |

تابع الجدول رقم (٨)

|                 |   |                   |              |                    |             |                   |
|-----------------|---|-------------------|--------------|--------------------|-------------|-------------------|
| لا              | نعم                                     | لا                | لا           | نعم                | لا          | Remote control    |
| لا              | برسوم<br>إضافية                         | لا                | لا           | نعم                | لا          | Voice over IP     |
|                 |   |                   |              |                    |             | REQUIREMENTS      |
| لا              | للتحكم<br>عن بعد<br>فقط                 | لا                | لا           | نعم                | لا          | Download Plug-ir  |
| المورد          | محلي أو<br>المورج                       | المورد أو<br>محلي | المورد       | المورد             | المورد      | Host server       |
| التوافذ<br>وماك | التوافذ                                 | التوافذ وماك      | التوافذ وماك | التوافذ            | التوافذ     | Platform supporte |
| اتصل<br>بالمورد | الفالبية؛<br>كليها<br>بالتحكم<br>عن بعد | اتصل بالمورد      | اتصل بالمورد | يعمل مع أي<br>نظام | مع الفالبية | Works w/IPACs     |

التطورات المهمة في حياة الحواسيب. لكن الأهمية القصوى تعود لتاريخ بلوغ الحواسيب "مرحلة الرشد" بدلاً من تاريخ الإنتاج. إن حركة تطور الخدمة المرجعية يمكن لها أن تكون قد وصلت لمرحلة الرشد مع ظهور كوسشن بوينت<sup>(١٩)</sup>.

٢- تطوير أنموذج لخدمة مرجعية رقمية  
تعاونية للمكتبات العربية :  
١ - ٢ كوسشن بوينت: أنموذج لخدمة  
مرجعية افتراضية :  
إن اليوم الذي أنتجت فيه شركة IBM الحاسوب الصغير يوم يتذكره الناس في تاريخ

## ٣-١-١ مدخل :

الكونجرس وشركة OCLC اتفاقته الأولية في أوائل ٢٠٠١م وقد تم تطوير اتفاقته باستشارة مكتبيين وأخصائي معلومات ليحقق مفهوم الخدمة المرجعية الافتراضية وذلك من منظور أولئك المتخصصين.

## ٣-١-٢ مفهوم الخدمة في كوششن

بوينت :

تهيئ كوششن بوينت الوصول إلى الشبكة التعاونية المتنامية التي تفخر بخبرات المهنيين المكتبيين والمعلوماتيين في شتى أنحاء العالم. ويقدم المستفيد في مكتبة مشتركة، سؤاله في أي وقت (٧/٢٤) ومن أي مكان في العالم بواسطة صفحة مكتبته. وستتم الاستجابة لسؤاله إما من قبل المتخصصين في مكتبته، أو من أي متخصص آخر في مكتبة أخرى من أعضاء هذه الخدمة المنتشرة في العالم. وكما أوضحت ديان نستر كرش Kresh أن كوششن بوينت "ستعيد تعريف مفهوم دور المكتبة والمكتبيين في العصر الرقمي"<sup>(٢١)</sup>. وأضافت أن من شأن التقنية الحديثة أن تعزز فعالية الخدمة التي نقدمها للمستفيدين التقليديين. كما أنها ستتمكن المكتبيين في العالم للتعاون والتعاقد مع

جاء الاتفاق بين مكتبة الكونجرس وشركة OCLC لتطوير طريقة للاستجابة للأسئلة المرجعية. في الوقت الذي أصبح المكتبيون والمعلوماتيون يتجهون إلى مصادر المعلومات الإلكترونية على شبكة الإنترنت، وذلك لمحاولة البحث عن إجابات لتساؤلاتهم المرجعية. ونتج هذا الاتفاق، الذي وقع في أوائل عام ٢٠٠١م، عن إنشاء خدمة مشتركة سُميت كوششن بوينت Question Point التي أصبحت متاحة للمشاركين في شهر يونيه عام ٢٠٠٢م.

وتأتي هذا الخدمة لتخلف سابقتها Collaborative DigitalReferenceService أو ما يسمى اختصاراً CDRS التي تعد آنذاك أكبر مشروع "تعاوني لتصميم وإنشاء أنظمة وسبلاً لخدمة مرجعية رقمية"<sup>(٢٠)</sup> ٢٤ ساعة يومياً، ٧ أيام في الأسبوع (وهو ما سيُشار إليه فيما بعد بـ ٧/٢٤). وتضمّن ذلك التجمع CDRS ست عشرة مكتبة كأعضاء، انتقل أغلبهم إلى كوششن بوينت.

وفي مارس من عام ٢٠٠٢م تمت تسمية كوششن بوينت، الذي وقمت مكتبة

يضمن الاستفادة منها. وقد حدث كثير من التطورات في طرق استخدام هذه المعلومات حيث كان يتوجب على الباحث الحضور إلى المكتبة لطرح سؤاله، حيث جاء الهاتف ليخفف من عناء الذهاب للمكتبة لسؤال بسيط؛ ثم جاء الناسوخ (الفاكس) الذي سيطر على الخدمة (وخاصة عن بعد) برهة من الزمن؛ إلى أن جاءت التقنيات الحديثة بتهيئة الاتصال المباشر بالمكتبات عن طريق البريد الإلكتروني الشخصي ومن خلال الصفحات المعدة لاستقبال الأسئلة المرجعية بأنواعها.

كما أدرك القائمون على كوششن بوينت أيضاً أن كثيراً من الباحثين وطالبي المعلومات قد يتوجهون إلى مصادر أخرى غير المكتبات، وخاصة أن كثيراً من الناس يعتقد أنه سيجد في الإنترنت كل شيء، وأنه لا حاجة اليوم للمكتبات. ولذلك فإن كوششن بوينت تعمل جاهدة على تعزيز مكانة المكتبة عند المستفيدين وذلك بتحويل المكتبات الوصول لأولئك المستفيدين عند "نقطة" حاجاتهم للمعلومة، وفي المكان الذي تتوقع أنهم سيذهبون إليه. كما تُمكن كوششن بوينت

بعضهم، وللعمل مع مستفيدين جدد بطرق أكثر متعة وأكثر حيوية<sup>(٢٢)</sup>. وفي هذا الإطار يؤكد جف بنكا Jeff Penka، مدير كوششن بونيت، على أن دور كوششن بونيت هو "فهم الكيفية التي تؤدي المكتبات خدماتها المرجعية وليس إعطاء "وصفات" إرشادية لكيفية تنفيذ هذه المكتبات لتلك الخدمات". وأضاف أن كوششن بونيت تأمل في أن تساعد المكتبات (الأعضاء) للاستمرار في تقديم خدمات متميزة مع تزايد استخدامها<sup>(٢٣)</sup>. ولذلك فإن مكتبة الكونجرس و OCLC قد اتخذتا طريقة عملية وواقعية Pragmatic في تطويرها لخدمة مرجعية تدعم أشكالاً مختلفة في الاستجابة لأسئلة المستفيدين.

لقد أدرك القائمون على كوششن بونيت أن تغييرات كبرى حدثت في التعامل مع المعلومات وخدماتها جراء الانفجار المعلوماتي، فيما يسمى بعصر المعلومات. وهذا ما جعل القائمين على خدمات المعلومات يراجعون الطرق التي يقومون فيها بتنفيذ أعمالهم، حتى تتناسب مع الزخم الهائل من المعلومات المتناثرة في العالم، والتي تتزايد بشكل تصعب السيطرة عليها فيه، وبشكل

Unbiased وذات الموثوقية Authoritative  
على سطح المكتب.

### ٣-١-٣ مكونات الخدمة :

يشير بنا إلى أن كوششن بوينت تستخدم أربعة مفاهيم يمكن للمكتبيين الاستفادة منها يمكن وصفها بالكلمات الدلالية الآتية :  
Interact أو التفاعل مع المستخدمين؛  
التعاون مع المكتبات في شتى أنحاء العالم؛  
البناء بالاعتماد على المصادر والخبرات المشتركة؛ وإدارة خدمة مرجعية متعددة المهارات والتي تمكن المتخصصين متابعة الإحصاءات والتوجهات للمستخدمين من هذه الخدمة.

وتقدم كوششن بوينت في إصداراتها الأولية (Version 1.5) حلولاً سهلة تساعد المكتبيين في تحديد الإجابات لأسئلة المستخدمين من خلال الإمكانيات الفنية والتقنية عالية المستوى التي تتميز بها كوششن بوينت والتي تشمل:

■ واجهة "جذابة" ذات تصميم عالي الكفاءة يُخوّل المكتبات تقديم خدمة مرجعية إلكترونية محلية للمستخدمين منها وإحالة

المكتبيين من استخدام تقنيات عالية تُخوّلهم الوصول للمستخدمين غير المحتملين من المكتبات، وبالتالي جذبهم لأن يكونوا مستفيدين دائمين.

إن السمعة الحسنة التي يتمتع بها المتخصصون والمهنيون في كوششن بوينت، مع المهنية العالية التي يمتلكونها، تجعلهم ينخرطون مع المستخدمين من المكتبات في علاقة ثقة تعزز مكانة هذه الخدمة، وخاصة إذا ما تحقق لهم إرضاء أولئك المستخدمين بنوعية المعلومات التي يقدمونها ونوعية الخدمة والوقت الذي يمكن لهم تقديمها فيه.

إضافة إلى كل ذلك، فإن المكتبات المشاركة في كوششن بوينت تصبح قادرة، بفضل الطريقة التعاونية المتبعة، على الاستجابة لاستفسارات المستخدمين منها دون الحاجة إلى تكليف المتخصصين بالعمل وقتاً إضافياً overtime أو الحاجة إلى تعيين موظفين جدد. ويأتي ذلك في ظل الاستفادة القصوى من خدمات كوششن بوينت التي تستحق ما يصرف على الاشتراك فيها وخاصة أنها تعتمد على المعلومات غير المتحيزة

الأسئلة التي لا تتوفر الإجابات لها إلى مكاتب محلية وإقليمية وعالمية.

■ استمارات إلكترونية eForms للأسئلة وللإجابة عليها من خلال صفحة "الواجهة"، وأيضاً إمكانية المحادثة المباشرة Live Chat.

■ المقدرة على متابعة حالة السؤال، وإحالته إلى المكتبيين الذين يمكن لهم المساعدة بالإجابة عليه، ومقدرة النظام على مشاهدة حالة من قبل المستفيد والمكتبي ومدير الخدمة Administrator .

■ تحتوي الخدمة على صفحة عن كل مكتبة من المكتبات المشاركة Profile تحتوي على معلومات عن مجتمع المكتبة والخبرة الموضوعية وقوة المجاميع وما إلى ذلك.

■ قواعد معلومات معرفية (محلية وعالمية) للأسئلة السابقة وإجاباتها، للإفادة منها لاحقاً.

■ إحصاءات الاستخدام والتقارير لتساعد المكتبيين في تطبيق واستمرارية كوشن بوينت ولضمان نجاحها في المكتبات.

■ إمكانية دمج هذه الخدمة مع أي خدمة مرجعية افتراضية مستخدمة من قبل المكتبة المشاركة.

■ مقدره المكتبة على تعديل النظام. الجزء الإداري ( Administrative module).

### ٣-١-٤ بناء قاعدة معرفية متميزة :

إن أول خدمة تقدمها كوشن بوينت للمشاركين هو معلومات "أرشيفية" للأسئلة التي طرحت فيما سبق مع أجوبتها. ويمكن للمكتبيين البحث في هذه القاعدة آلياً. كما أن هذه القاعدة تحوي أيضاً العديد من التسجيلات التي رأى المكتبيون أنها إضافة مهمة لقاعدة المعرفة هذه. وهذه القاعدة تستقبل دائماً أي إضافة يرى المكتبيون المشاركون أن إضافتها شيء مهم للقاعدة.

أما فيما يخص دقة المعلومة المقدمة وموثوقيتها كإجابة لأي تساؤل، فإن تحمل مسؤولية ذلك يقع على عاتق المكتبة التي أجابت على التساؤل. وهناك مجلس، مكون من أعضاء يمثلون مكتبة الكونجرس وشركة OCLC وكوشن بوينت، يتابع جودة الأجوبة المقدمة للمستفيدين ومدى تطابقها مع القياسات الخاصة بجودة المعلومات ودقتها. كما أن هناك مكتبيين مختصين يقومون بمتابعة دقة الإجابات ومدى توافقها ودقتها وشموليتها، وذلك كأداة تستخدمها كوشن

مكتبة سانتامونيكا بالمشاركة في مشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية Collaborative Digital Reference Service (CDRS) الذي قاده مكتبة الكونجرس واستمر إلى قيام كوششن بوينت. وكانت مشاركة مكتبة سانتا مونيكا فاعلة وثرية ليس بالاستخدام فحسب، وإنما بالمشاركة الفاعلة والتعاون في الاستجابة لتساؤلات المشاركين.

وبرغم الخبرة التي يتمتع بها المهنيون في مكتبة سانتا مونيكا مع الخدمة المرجعية الافتراضية حيث عملوا مع المشروع آنف الذكر لمدة سنتين، إلا أنهم وجدوا أنفسهم "متوترين وخائفين" مع استهلال العمل مع كوششن بوينت. ويعود هذا التوتر والخوف والترقب إلى الهيبة التي تأتي مع تبني مشروع عالمي بهذا الحجم، كما عبرت عن ذلك نانسي أونيل، مديرة الخدمات المرجعية بالمكتبة<sup>(٢٥)</sup>.

ويعتقد الفنيون Technical Staff في المكتبة نفسها أن كوششن بوينت أضافت لهم العديد من الإيجابيات، فبالإضافة إلى تنوع المصادر، هناك خاصية عدم الحاجة لنظام

بوينت للمحافظة على مستوى الخدمة، وكمؤشر لتطوير الخدمة أيضاً. وهذه الأخيرة (ملاحظات المكتبيين المتخصصين) تركز أكثر على مسألتين هما خصوصية المستفيدين User Privacy ومسائل حقوق النشر Copyrights، إضافة إلى التحقق من الحقائق لتجنب الأخطاء في الحقائق Factual Mistakes؛ وأيضاً لضمان الجودة.

وقد قدمت إرشادات معينة للمكتبات المشاركة يجب اتباعها من أجل ضمان تقديم خدمة متميزة ومن أجل المحافظة على تماسك هذا التجمع. وتشمل هذه الإرشادات مسائل الجودة والدقة ومدة الاستجابة للتساؤل والإجابات المناسبة، بالإضافة إلى الإرشادات العامة<sup>(٢٤)</sup>.

### ٥-١-٣ كوششن بوينت في المكتبات

#### العامة:

تُعد تجربة مكتبة سانتا مونيكا العامة بكاليفورنيا Santa Monica Public Library مع الخدمة المرجعية الافتراضية تجربة ثرية وتستحق التأمل، وخاصة وهي تنافس اثنتين من المكتبات العامة في العالم: مكتبة نيويورك العامة ومكتبة شيكاغو العامة. لقد بادرت

Web-based forms ، والبريد الإلكتروني المتخصص email – based Interaction ، والمحادثة الفورية مع المستخدمين Live chat . وكون المكتبة تستطيع أن تضع اسمها على الصفحات مع الروابط اللازمة فإن هذه ميزة تحسب لكوشن بوينت.

### ٢-٣ النموذج الثاني: أسأل مكتبياً :

٣ - ٢ - ١ مقدمة :

"أسأل مكتبياً" أو Ask – A- Librarian هي خدمة مرجعية إلكترونية للمكتبات العامة، تعمل ٢٤ ساعة طوال السنة (٧/٢٤). وقد أطلقت هذه الخدمة في الأسبوع الوطني للمكتبات البريطانية في شهر نوفمبر ١٩٩٧م. وتجمع الفكرة خلف هذه الخدمة بين البساطة والتعقيد في آن. فالأسئلة تُرسل باستخدام نموذج إلكتروني على صفحة الخدمة بحيث تتسلمها إحدى المكتبات المشاركة في الخدمة على شكل رسالة إلكترونية Email، وتقوم المكتبة بالاستجابة للطلب والرد على الرسالة الإلكترونية نفسها. ولا تختلف هذه الخدمة المرجعية الإلكترونية - في روحها وجوهرها - عن الخدمة المرجعية العادية إلا أنها تؤدي وتتفد "في أي وقت وأي مكان".

إضافة حتى تتم له أعمال الصيانة وليس هناك حاجة إلى برمجيات إضافية Software. ولا حاجة إلى عتاد إضافي Hardware، فكل ما تحتاجه هو بريد إلكتروني وإنترنت، ويمكن لك الاشتراك في خدمة كوشن بوينت.

ويفضل الفنيون قراءة التقارير آلياً، وبناء صفحة المكتبة آلياً، وحفظ صفحات المكتبات الأخرى آلياً حتى يفيد منها المستخدمون بشكل ميسر وبفاعلية أكبر. وهناك جانب تتميز به كوشن بوينت وهو الشكل Format الذي يساعد المكتبيين في تدريب أنفسهم، وهو الأمر الذي يحتاجه المشغولون. ولذلك تتعاضد أهمية المساعدة الآلية. كما أن واجهة عرض السؤال والإجابة (الاستمارة) سهلة جداً، إضافة إلى أن خاصة اسم الاستخدام وكلمة السر تساعد في تتبع حالة السؤال والإجابة عنه أين وصلت. وبهذا فقد استغنوا عن تلك القوائم التي كانوا يعملونها على أنظمة مثل أكسل.

ويظهر أن كوشن بوينت أفضل بداية لأي مكتبة ترغب في تطبيق الخدمة المرجعية الافتراضية كونها تقدم كل الأساسيات من تقديم الاستمارات (النماذج الإلكترونية)

المتخصصون أن يحصلوا على الإجابة، فإنهم على الأقل سيقدمون الإرشادات التي تعين الباحث في الوصول لحاجاتهم.

### ٣-٢-٣ مكتبة مرجعية إلكترونية :

"أسأل مكتبياً هي خدمة مرجعية على الخط طوال اليوم والليل وطوال العام. ولكن هذه الخدمة لا تغني "نهائياً" عن استشارة المكتبيين الشخصية (face to face) في مكتبك العامة وخاصة إذا كان موضوعاً معقداً. وتهدف هذه الخدمة "أسأل مكتبياً" إلى تقديم الإجابة بالبريد الإلكتروني إلى سطح مكتب المستفيد أو السائل بأسرع وقت ممكن. وبهذا تكون المكتبات العامة قد أضافت بعداً جديداً لمجموع خدماتها الإلكترونية التي ما فتئت في تقديمها منذ ظهور تقنيات المعلومات الحديثة في المكتبات.

### ٣-٢-٤ كيف تتم الخدمة ؟ :

تعمل المكتبات العامة كافة في المملكة المتحدة . ببعضها مع بعض - في تقديم خدمة "أسأل مكتبياً" المرجعية. فعندما يضع المستفيد سؤاله على صفحة الأسئلة المخصصة لذلك على صفحة المكتبة، فإن السؤال يتم تداوله بين المكتبات التي تتسلمه

ولا تهدف هذه الخدمة إلى إلغاء أو استبدال الخدمة المرجعية التي تعتمد على المقابلة الاستشارية التي يقوم بها أخصائي المراجع وجهاً لوجه مع المستفيدين في مكتبهم المحلية وخاصة عندما تتبدى حاجة إلى استشارة متخصص هي الطريفة المثلى لتنفيذ "بحث" حول موضوع متداخل أو غير محدد المعالم. لكن الخدمة ذات نفع كبير للمستفيدين والمكتبين على حد سواء وتسهم بشكل فاعل في تسهيل عملية التواصل بين المستفيد والمتخصص وفي توصيل الإجابات بشكل سريع وفوري في بعض الأحيان.

### ٣-٢-٢ لماذا "أسأل مكتبياً"؟

وللإجابة عن التساؤل المطروح حول الدوافع وراء إنشاء هذه الخدمة المرجعية الإلكترونية، تضع المكتبات العامة البريطانية الجواب عن هكذا سؤال على النحو التالي: لأن المكتبات العامة بما تملك من مصادر للمعلومات وموظفين متخصصين ذوي خبرة ومعرفة ودراية في البحث والوصول للمعلومات للمستفيدين، بصرف النظر عن نوعية الموضوع الذي يبحث فيه أو يتساءل عنه المستفيد. وإذا لم يستطع المكتبيون

أسئلة من مختلف أنحاء العالم وبمختلف شرائحه من طلاب المدارس إلى أساتذة الجامعات.

### ٧-٢-٣ إرشادات :

لقد وضعت منظمة "أسأل مكتبيًا" عددًا من النصائح على صفحة الخدمة حتى يسترشد بها المستفيدون عند حاجاتهم للخدمة. فقد طلبوا من المستفيدين أن يراعوا أن هذه الخدمة لهم ولغيرهم، ويقدروا الوقت الذي تتطلبه الإجابة عن استفساراتهم واستفسارات غيرهم. وبرغم تشجيع المنظمة والمكتبات العامة لكل المستفيدين أن يفيدوا من هذه الخدمة فإنها تأمل - في الوقت نفسه - أن يُتيحوا المجال لغيرهم من خلال الاكتفاء بطرح ثلاثة أسئلة فما دون في اليوم الواحد.

كذلك يرجى من المستفيدين أن يراعوا أن المتخصصين سيعملون على الاستجابة للأسئلة "الحقائقية" وذات المراجع المتوقعة. أما الأسئلة "الفرضية" أو التي تحتاج لإجراء بحوث علمية أصيلة من قبل المكتبيين فإن ذلك يتجاوز اهتمامات هذه الخدمة ونطاقها. كما أن الخدمة لا تهدف إلى تحليل المسائل - أيًا

كرسالة بريدية إلكترونية. على أثرها يدرس المتخصصون السؤال ويحددون أحسن طريقة للإجابة عنه - باستخدام المصادر الإلكترونية الورقية - ثم يرسلون إجابتهم بالبريد الإلكتروني إلى المستفيد السائل.

### ٥-٢-٣ إذا كان عنوان المستفيد غير

صحيح :

يرسل المكتبي إجابته للمستفيد أو السائل على العنوان الذي حدده المستفيد. ولكن إذا كان ذلك العنوان البريدي خاطئًا فإن الرسالة ستعود bounce back إلى المكتبي. ويتم تجميع تلك الرسائل المجمعة في موقع Bouncing Answers حيث ينصح كل من أرسل رسالة ولم يستلم جوابًا في نحو أسبوع أن يراجع هذه الصفحة فلعله يجد إجابة سؤاله هناك.

### ٦-٢-٣ من هم المستفيدون؟

لقد تم تصحيح هذه الخدمة لسكان المملكة المتحدة. ولكن إدراكًا من القائمين على هذه الخدمة بأن الإنترنت وسيلة تواصل عالمية، فقد قرروا ألا يخيبوا ظن السائلين من أي مكان بقدر - المستطاع - حيث تلقوا

يتنافس مع مبادئ المكتبات العامة ، وإنما تلمسًا لأي سبيل يمكن أن يسهل مهمات المكتبيين ويسهم في تقديم إجابات وافية للباحثين أنفسهم.

### ٣-٢-٨ العنوان البريدي الصحيح :

يمثل البريد الإلكتروني أهم عنصر في حلقة التواصل المعرفية بين الباحث والمتخصصين في المكتبات العامة. ومع انعدام هذا العنصر تهدر كل الجهود وتصبح غير ذات قيمة. ولذا فالباحث مطالب بالتأكد من عنوانه الإلكتروني بشكل قاطع حتى لا يضيع وقته وجهود المتخصصين ويجعلها هباءً منثورًا. إن عدم وصول الإجابات للباحث يعود بالدرجة الأولى إلى أن كثيرًا من الباحثين أو السائلين يخطئون في كتابة بريدهم الإلكتروني على صفحة السؤال.

كما أن هناك سببًا ثانيًا يتمثل في أن بعض الناس يعمل في بيئة إلكترونية محاطة بجدران حماية لا تسمح بدخول بريد إلكتروني قادم من عناوين ليست مرخصة أو معرفة لدى تلك الجدران (ليست في صناديق بريد السائل نفسه، فلا يمكن للجدران أن تجيزها وتسمح لها بالدخول).

كان موضوعها - ولا تتوقع إجابة أو إجابات لبحث معين، ولا تعطي رأيا حول موضوع معين، وإنما تقتصر الخدمة فقط على تهيئة الوصول للمعلومات + كوسيط - بين الباحث ومصادر المعلومات التي من الممكن أن تعينه على بحثه.

ويرجى من الباحث إعطاء أهداف بحثه لأن ذلك سيعين المكتبيين أو المعلوماتيين في تحديد المصادر المناسبة. وليحاول الباحث أن يتقمص الشخصية التي يخاطبها من خلال البريد الإلكتروني مع إدراك أنه ليس بينهما فرصة للتفاعل Interaction ، تلك الميزة التي تتوفر في حال السؤال وجهًا لوجه أو من خلال الخدمات الأكثر تفاعلية مثل الهاتف أو المحادثة الإلكترونية Chatting .

إن معرفة أهداف البحث ونطاقه والمصادر أو المراجع التي سبق للباحث أن اطلع عليها كل ذلك يساعد المكتبيين في الوصول للمصادر المناسبة، وحتى تتم السيطرة على الوقت المهدر من قبل الباحثين ووسطاء الخدمة : المكتبيين .

كما أن طلب هذه المعلومات لا يعني تدخلًا في شأن الباحث، حيث إن ذلك

التابع للجمعية الأمريكية لمكتبي المدارس  
وغير ذلك.

### ٢-٢-١٠ الأسئلة القانونية :

الذي لديه مشكلة قانونية يحتاج  
لاستشارة قانوني وليس استشارة مكتبي. ولذا  
فالخدمة لا تقدم أي استشارة قانونية من أي  
نوع. كما أن مكتب المواطنين الاستشاري  
(البريطاني) Citizen Advice Bureau يقدم  
خدمات لسكان المملكة المتحدة، فيمكن  
استشارته على موقعه: [www.nacab.org](http://www.nacab.org).

### ٢-٢-١١ الأسئلة التقنية:

لا تقدم الخدمة كذلك استشارات فنية  
تقنية فيما يخص تقنيات المعلومات. ولذا فمن  
لديه مشكلة فنية حاسوبية فيمكن له أن يتصل  
بأي من حلقات النقاش المتخصصة mailing  
lists or listserves الكثيرة المتوفرة على  
الشبكة. كما يمكن الاتصال المباشر بأي من  
الشركات المنتجة لبرنامج معين يحتاج السائل  
لمعونة حوله.

### ٢-٢-١٢ أسئلة الامتحانات :

إن هذه الخدمة جادة جداً، وهي  
للجادين فقط. ولذا فمن كانت لديه هواية  
البحث والإجابة على التوافه فليفعل بعيداً عن

وسبب ثالث يتمثل في أن بعض السائلين  
تكون صناديق بريدهم الإلكترونية مملأى  
(وخاصة من يستخدمون خدمات بريرية  
مجانية مثل ياهو، وهوتميل، وميل،  
وجواب، وأين، وغير ذلك).

ويُصح كل من تتأخر الإجابة عليه أن  
يراجع أولاً صفحة الإجابات المرجعة  
Bouncing Answers التي يتم تجميع  
الإجابات الراجعة فيها.

### ٢-٢-٩ خدمة بريطانية :

لقد صممت هذه الخدمة لسكان المملكة  
المتحدة، ولا يمانع القائمون عليها أن يقدموا  
إجابات للسائلين من أي مكان في العالم. ولكن  
ربما لا يكونون الأفضل لتقديم الإجابات  
المناسبة التي استطاعت أن تقدمها مكتبة  
محلية مجاورة للسائل في بلده بشكل أفضل  
وأدق. وكذلك، فقد لا تتوفر إجابات دقيقة  
ومفصلة للباحث العالمي عن مدينته أو قريته  
في هذه الخدمة أكثر مما هو متوفر في مكتبة  
بلده.

ولا ينس الباحث أن خدمات مماثلة تقدم  
على الشبكة مثل مكتبة الإنترنت العامة،  
وكدزكونيكت Kids Connect (للأطفال)

**أسئلة حول الكتب :**

هناك كثير من الخدمات المتوافرة على الشبكة ولا تحتاج لتدخل من "سأل مكتبياً" يرجى مراعاة ذلك. فأسئلة حول الكتب مثلاً متوافرة على المواقع كثيرة ومختلفة على الإنترنت، مثل أمازون للكتب الجديدة، وللكتب المتاحة (المطبوعة) تجدها The internet Bookshop، وللكتب التراثية والمستخدمه The Clique ولل فهرس البريطاني موجود على The British Library OPAC والفهرس الأمريكي موجود على موقع مكتبة الكونجرس، والفهارس الإلكترونية لكبريات المكتبات البريطانية والإسكتلندية والإيرلندية موجودة على صفحة المكتبة البريطانية COPAC. كما أن Booksellers Association يحتوي على دليل للناشرين في المملكة المتحدة.

**أهل مكة :**

عندما يأتي سؤال المستفيد أو السائل حول مؤسسة أو منظمة معينة، فإنه تتم إحالة السؤال لتلك المؤسسة أو المنظمة لتتولى الإجابة عليه، بدلاً من إعطاء جواب غير دقيق أو مختصر، وذلك تمشياً مع مذهب "أهل مكة أدرى بشعابها".

الخدمة التي يرغب القارئون عليها أن تستثمر طاقاتهم بالكامل للخدمة الجادة.

هناك من الناس فئة لا تقوم بواجباتها وتنتظر الآخرين أن يقوموا بها أو تسألهم ذلك. ولذلك فالمستفيد إذا تسلم عشرين سؤالاً عليه أن يحاول البحث بنفسه عن حلول لها، وأن يعمل فكره في ذلك، فإن تعذر عليه الجواب فليتجه للخدمة بكل ترحاب. إن بعض الناس يسأل عن ترتيب الأسماء في الموسوعة أو القاموس. ويجب ألا يتوقع السائل أن يقوم المكتبيون "بحل واجباته" وصياغة مقالاته وإعداد مشروعاته. وإنما يعمل المكتبيون على إرشاد السائل إلى مصادر المعلومات التي يمكن أن تساعد في الوصول للمعلومات التي يحتاجها كما هي مسؤوليته في تفسيرها وتحليلها والاستنباط منها بما يتوافق وما لديه من معرفة وإجراءات.

كذلك ينصح طلاب الدراسات العليا والباحثون الذين يحتاجون لبحث شامل للأدب المنشور حول موضوع معين أن يتجهوا للإفادة من مكتباتهم القريبة منهم لأن هذا يتجاوز نطاق عمل هذه الخدمة.

الذين يفرقون بين المصطلحات وهم يتحدثون عن المفهوم نفسه.

### لمفهوم المراجع الإلكترونية:

- تبني مشروعات تعتمد أكثر على التقنية الحديثة في تقديم الخدمات المرجعية.
- اعتماد مشروعات مرجعية إلكترونية تعاونية (للأنظمة والخدمات) من أجل تقديم خدمات تفي باحتياجات المستفيدين المتسارعة مع ضبط التكاليف باعتماد المشاركة في الخدمات التعاونية.
- يمكن للمكتبات التي لا تملك كثيراً من المقدرات بناء نظام مرجعي تعاوني يعتمد على الحد الأدنى الذي تقدمه التقنيات المجانية مثل البريد الإلكتروني والمحادثات الشخصية وغرف المحادثات على الإنترنت.

### Bibliography

Association Of Research Libraries  
Definition: Purpose of Digital  
Libraries (1995).  
[//sunsite.berkeley.edu/arl/definition.html](http://sunsite.berkeley.edu/arl/definition.html)  
(2/2/2001).  
Chilvers, Alison (2002).The super-  
metadata framework for managing  
long-term access to digital data objects:

التوصيات :

### للمصطلحات :

- العمل على توحيد المصطلحات العربية واعتماد مصطلح واحد يُعبّر به عن المصطلحات الثلاثة وليُعمد في قوائم رؤوس الموضوعات المختلفة في أدبياتنا العربية. ويقترح الباحث استخدام مصطلح "الخدمة المرجعية الإلكترونية" كمصطلح شامل ليعبر عن الاستخدامات الحديثة التي أغرقت الأدبيات الإنجليزية في هذا الإطار.
- يوصي الباحث أن يحذر الباحثون العرب - عند محاولة الاستفادة من الأدبيات الإنجليزية - من أن يقعوا في مزالق عدم وضوح المفاهيم لبعض الباحثين والكتاب

education and virtual reference:  
Where are we headed? **Computers in  
Libraries**, v.21, no. 4, April. p. 20-25

Davies, Margaret(2001). Creating a  
virtual reference library: experiences at  
Suffolk Libraries and Heritage.  
**Program: electronic library &  
information systems**; Volume 35 No. 1.

Devonport, Elisabeth, Rob Porter  
and Ana Goldenberg (1997).  
Distributed Expertise: Remote  
Reference Service on a Metropolitan  
Area Network. **The Electronic  
Library**. V.15, No.4 (August): 271-278.

Digital reference: services,  
attitudes, and evaluation (2000).  
**Internet Research**; Volume 10 No.  
3.Digital reference: trends, techniques,  
and changes(2002). **Library Hi Tech  
News**; Volume 19, No. 4. iamond,  
Wendy; Pease, Barbara(2001). Digital  
reference: a case study of question  
types in an academic library.  
**Reference Services Review**; Volume  
29, No. 3.

Gauder, Brad(2002). Reference  
Cooperative expands with Question  
Point. OCLC Newsletter October.

Helfer, Doris Small(2002). Back  
to the future: A look at the past to get  
a glimpse of the future. **Searcher**, v.  
10, no.7. July/August, p. 38-41

Hirko, Buff (2003). Live digital  
reference Marketplace. **L J**, Oct.,15.

<http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&articleid=CA251679&publication=libraryjournal>

Hoag, Tara J; Cichanowicz, Edana  
McCaffery (2001). Going prime time  
with live chat reference. **Computers  
in Libraries**, v. 21, no.8. September.  
p. 40-44.

Introduction to live online reference:  
History and status of live online  
reference service (2002). **Library  
technology reports**. v.38, no.4, p.12.

Janes, Joseph; Hill, Chrystie (2002).  
Finger on the pulse: Librarians describe  
evolving reference practice in an  
increasingly digital world.  
**Reference & User Services  
Quarterly**, v.42, no.1 Fall. p. 54-65.

Kinder, Robin(1994). **Librarians  
on the Internet: impact on reference  
services**. New York: Haworth Press.

Kresh, Diane.; Tabb, Winston., and others (2001). Building the virtual reference desk in a 24/7 world Library of Congress and OCLC. **ALA Midwinter symposium**, January 12, , Washington, D.C. Dublin(Ohio): OCLC.

Lankes, R. David(1998). **Building and maintaining Internet information services : K-12 digital reference services.** (a study submitted to The National Library of Education, U.S. Department of Education). Syracuse, N.Y.: ERIC.

Lankes, R David; Kasowitz, Abby S. Ask A Smarter Kit: how to build and maintain digital reference services. **Library Review**; Volume 51 No. 1; 2002

Lankes, R.D.; Collins, J.W.; Kasowitz, A.S (2001). Digital Reference Service in the New Millennium: Planning, Management, and Evaluation. **Online Information Review**; Volume 25 No. 2.

Libow, Anne G. (2003). The Virtual Reference Librarian's Handbook. Berkley (the US): Library

Solutions Press in Association with Neal-Schuman Publishers, Inc.

Meola, Marc, 1968-; Stormont, Sam (2002). **Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians.** New York: Neal-Schuman Publishers.

Moyo, Lesley M(). Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State . **The Electronic Library**; Volume 20 No. 1; 2002. Payne,

Georgina F; Bradbury, David(2002).An automated approach to online digital reference: the Open University Library OPAL Project . **Program: electronic library & information systems**; Volume 36 No. 1.

Patterson, Rory (2001). Live virtual reference: more work and more opportunity . **Reference Services Review**; Volume 29, No. 3.

Reference Services in the Digital Library: A Report on the Ready for Reference Project. **Library Hi Tech News**; Volume 18 No. 10; 2001.

Scardellato, Kathleen (2001). Experiences in developing and

maintaining the Virtual Reference Library at Toronto Public Library .  
**Program: electronic library & information systems;** Volume 35 No. 2.

Schneider, Karen G.(2000). The distributed librarian: live, online, real-time reference. **American Libraries**, V.31, no. 10, November. p. 64

Stielow, Frerick (2001). Creating A virtual Library: A How to do It manual for Libraries. New York (London) : Neal Schumann publishers, INC.

Stemper, James A; Butler, John T. De (2001). Developing a model to provide digital reference services. **Reference Services Review;** Volume 29 No. 3. Toronto, Sam (2001). Going where the users are: Live digital reference. **Information Technology & Libraries**, v.20, no.3. September. p. 129-134.

Tennant, Roy (2001). The Convenience catastrophe. Digital Library Column, LJ Online. At://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=articleid=cal85367. [15/dec/2001].

Tenopir, Carol (1999). Electronic reference and reference librarians: a look through the 1990s. **Reference Services Review;** Volume 27 No. 3.

The investment in providing virtual reference: what sources are available? (2002). **The Bottom Line: Managing Library Finances;** Volume 15, No. 2.

The OPAL Project: Developing an Online Digital Reference Service for Distance Learners(2001). **Library Hi Tech News;** Volume 18 No. 9.

Virtual reference services . . . what, why and how? a report on a teleconference (2002). **Library Hi**

**Tech News;** Volume 19 No. 4.  
Ward, David (2003). Using virtual reference transcripts for staff training. **Reference Services Review;** Volume 31, No. 1.

Welch, Jeanie M(1999). Laser lights or dim bulbs? Evaluating reference librarians' use of electronic sources. **Reference Services Review;** Volume 27, No. 1.

Wurl, Joel.; Kresh, Diane (2001).  
**Collaborative digital reference service.**  
St. Petersburg(Florida): Convention  
Recordings International.

Young, Courtney L; Diaz, Karen R  
(1999). E-reference: incorporating  
electronic publications into reference.  
**Library Hi Tech; Volume 17 No. 1**

### هوامش البحث ومراجعته

- Ericir.Syr.Edu/Eric/Adv-search.Shtml . - ٩  
تم البحث يوم ١١ مايو ٢٠٠٣م.
- Lip, Ann Grodzine (2003) Ibid. - ١٠
- Tennant, Roy (2001). The Convenience - ١١  
castrophe. Digital Library Column,  
LJ.Online.At://libraryjournal.reviewsnews.  
com/index.asp?layout=articleid=c  
al85367. (15/dec/2001).
- Devonport, Elisabeth, Rob Porter and - ١٢  
Ana Goldenberg (1997). Distributed  
Expertise : Remote Reference Service on a  
Metropolitan Area Network. The  
Electronic Library. V.15, No.4 (August):  
271-278.
- Devonport, E. (1997). Ibid. - ١٣
- Devonport, E. (1997). Ibid. - ١٤
- Hirko, Buff (2002). Live digital - ١٥  
reference marketplace. L J. Oct., 15.
- Hirko, Buff (2003). Live digital - ١٦  
reference marketplace. L J. Oct., 15.  
http://libraryjournal.reviewsnews.com/i
- Association of Research Libraries - ١  
Definition: Purpose of Digital Libraries  
(1995).//sunsite.berkeley.edu/arlib/definition  
.html (2/2/2001).
- Sitelow, Frerick (2001). Creation A virtual - ٢  
Library: A How to do It manual for  
Libraries. New York (London): Neal  
Schumann publishers, INC.
- Kochtanek, Tomas R. (2002). - ٣  
Development in Digital Libraries.
- Ibid. - ٤
- Libow, Anne Grodzine (2003). The Virtal - ٥  
reference librariant handbook. New York:  
Neal-Schuman.
- www.loc.gov/rr/digiref. (شوهدي في - ٦  
(2/2/2003
- Libow Anne. المرجع السابق. - ٧
- انتشرت هناك مصطلحات كثيرة منها المراجع - ٨  
الرقمية، والإلكترونية والافتراضية والآلية وعلى  
الخط لتعني الشيء نفسه أحياناً، ولتصف مفاهيم  
وخدمات محددة و"ضيقة" في أحيانٍ أخرى.

- ٢١ - Diane Nesper Kresh . التي تعمل مديراً  
لخدمة المستخدمين بمكتبة الكونجرس،  
Gauder, Brad : استشهد بها براد قودري في :  
(2002). Reference Cooperative expands  
with QuestionPoint. OCLC Newsletter  
October.
- ٢٢ - المرجع السابق.
- ٢٣ - المرجع السابق.
- ٢٤ - يمكن الاطلاع على هذه الإرشادات العامة  
بواسطة الرابط :  
[www.questionpoint.org/web/memberguidelines.htm](http://www.questionpoint.org/web/memberguidelines.htm).
- ٢٥ - Oneil, Nancy (2002). QuestionPoint  
and the Santa Public Library OCLC  
Newsletter, October.
- ndex.asp?layout=article&articleid=article  
&articleid=C (Seen on June 9, 2003).
- ١٧ - من المنتظر أن يكون قد تم في أواخر العام المنصرم.
- ١٨ - Hirko, Buff (2003). Live digital  
reference Marketplace. L J, Oct., 15.  
<http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&articleid=C> (Seen  
on June 9, (2003).
- ١٩ - Quint, Barbara (2002). Information  
Today, July/Agust.
- ٢٠ - استخدمت المصطلحات الثلاثة ( الخدمة  
المرجعية الرقمية، والخدمة المرجعية  
الافتراضية، والخدمة المرجعية الإلكترونية)  
من قبل الباحث بشكل تبادلي لتعني الشيء نفسه  
إلا إذا بين غير ذلك.