

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

د/ محمد مصباح

مدرس المكتبات والمعلومات بجامعة بنها

استاذا مساعدا بجامعة ام القرى

مستخلص:

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

مقدمة:

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

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

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

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

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

أولا الاطار المنهجي:

١/١ مشكلة البحث:

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

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

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

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

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

اهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة الى:

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

أسئلة البحث:

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

٢/١ اهمية البحث

ترجع اهمية هذا البحث الى مايلى:

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

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

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

٣/١ منهج البحث:

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

١/٣/١ عينة البحث:

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

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

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

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

جدول رقم (١) يبين حجم وفئات عينة الدراسة

| الفئة | عدد الاستجابات الصحيحة |
|-----------------------|------------------------|
| الطلاب | ٢٢١ |
| اعضاء الهيئة المعاونة | ١٨ |
| اعضاء هيئة التدريس | ٣٤ |
| الاجمالي | ٢٧٣ |

٢/٣/١ حدود البحث:

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

٣/٣/١ اداة البحث:

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

٤/١ مصطلحات البحث:

Reference Service ١/٤/١ الخدمة المرجعية.

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

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

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

يعرف قاموس ODLIS الخدمة المرجعية الرقمية بانها:

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

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

ارسال الاجابات للمستفيد ردا على سؤاله.
حفظ الاجابات في قاعدة معرفية منظمة.

٥/١ الدراسات السابقة.

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

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

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

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

الدراسات الاجنبية

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

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

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

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

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

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

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

استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

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

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

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

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

ثانياً الاطار النظرى للدراسة:

نشأة الخدمة المرجعية الرقمية.

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

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

نظم ادارة الخدمة المرجعية الرقمية.

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

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

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

انماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

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

قاعدة المعرفة

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

الحوار المباشر

اتاحت الانترنت الفرصة للحوار المباشر بين المستفيد واختصاصي الخدمة المرجعية وهي طريقة متميزة في تقديم الخدمة حيث تتيح الفرصة لاختصاصي الخدمة لطرح الاسئلة الاستفسارية والاستيضاحية وتتيح للمستفيد فرصة الحصول على الاجابة مباشرة او على الاقل الاطمئنان ان الطرف الاخر قد ادرك المطلوب.

البريد الالكتروني

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

التصفح التعاوني

وتعتبر هذه الطريقة مثالية اذا كانت الاجابة على الاستفسار المرجعي تتطلب مساعده وارشاده الى كيفية استخدام احد مصادر المعلومات او احدى قواعد البيانات او غيره حيث تتيح هذه الطريقة الفرصة امام اختصاصي المراجع للتحكم في متصفح المستفيد وكانهما يجلسان امام شاشة واحدة يشرح من خلالها الاختصاصي استفسار المستفيد وكيفية الوصول الى المعلومات المطلوبة.

الرسائل المعدة مسبقاً

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

ثالثاً: الاطار التطبيقي للدراسة

جامعة أم القرى

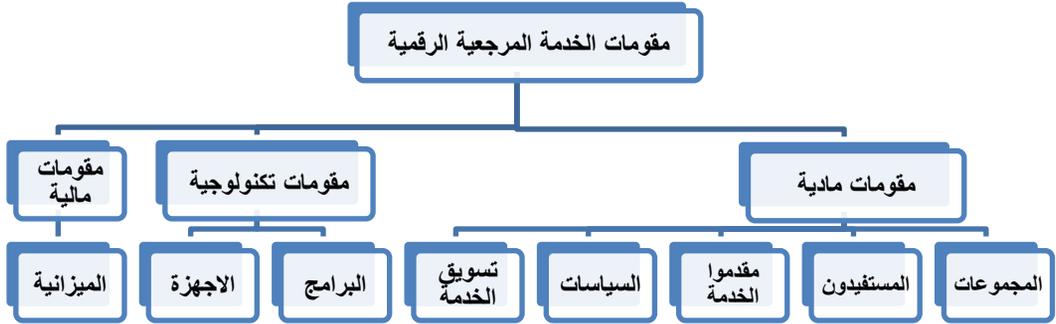
شهدت مرحلة تولي خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبدالعزيز رحمه الله الحكم في المملكة. نقلة نوعية وعديدة كبيرة بجامعة أم القرى، حيث تم فيها إنجاز مرافقها التأسيسية و قفزت أعداد كلياتها من كئيتين قبل قيامها إلى ١٢ كلية اليوم، و تضاعفت فيها أعداد أعضاء هيئة التدريس وأعداد الطلاب الملتحقين أضعاف أضعاف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

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

مقومات الخدمة المرجعية الرقمية

هناك عدد من المقومات الاساسية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وان كانت هذه المقومات قد تختلف من مكتبة لآخرى حسب الامكانيات المادية المتاحة الا انها في حدها الأدنى لا تقل عن مستفيد، و اخصائى مراجع، و واجهة انترنت، و عدد من الموارد الالكترونية و المطبوعة (Vijayakumar, 2005)، و قد عرض شريف شاهين (شاهين، شريف، ٢٠٠٥) لعدد من المقومات الاساسية التي ينبغي ان تتوافر لدى اى مكتبة حتى تستطيع ان تقدم خدمة مرجعية رقمية جيدة وكان اهم هذه المقومات ما تم تلخيصه فى الشكل التالى:

شكل رقم (١) يوضح مقومات الخدمة المرجعية الرقمية



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

أ- مقومات مادية.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

بنود سياسة تقديم الخدمة المرجعية:

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

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

▪ تطوير السياسة المتعلقة بسوء سلوك العميل او الأشخاص المستخدمين لتلك الخدمة .

ب- مقومات تكنولوجية.

وواقع المكتبة محل الدراسة يشير الى:

1. بالنسبة للمقومات التكنولوجية من البرامج والاجهزة فلا شك ان الاجهزة متوافرة كما ونوعا، اما فيما يخص البرامج فان المكتبة تعتمد على البريد الالكتروني والحوار عبر موقعها على الانترنت ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعى وكذلك الاتصال الهاتفى وهى وسائل كلها عامة ولا تتطلب برامج مخصصة لغرض الخدمة المرجعية الرقمية، فالمكتبة غير مشتركة مع اى جهات اجنبية لتقديم خدمة مرجعية رقمية جاهزة ومستمرة على مدار الساعة مثل LibAnswers ، QuestionPoint ، RefTracker .
2. رصد الباحث حالة المقومات التكنولوجية من خلال تطبيق بعض المعايير الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية سواء فيما يخص المستخدمين او فيما يخص مقومات الخدمة نفسها على موقع مكتبة جامعة ام القرى وسوف يعرض الباحث لهذه النقطة فى الصفحات التالية.

ت- مقومات مادية.

1. لا تعاني مكتبة جامعة ام القرى من نقص فى الجوانب المادية المتعلقة بالميزانية فهى تشترك فى قواعد البيانات العربية والاجنبية بعدد وافر جدا كما يتضح من الجدول اللاحق وكل من يقترح اى قاعدة بيانات ويثبت عند تجربتها انها تحظى بقبول المستخدمين يتم الاشتراك فيها دون النظر الى الجوانب المادية ولا شك ان هذا يؤثر فى جودة الخدمة المرجعية المقدمة (الشيمى، حسنى عبدالرحمن، ٢٠٠٩، ١٣).
2. نوعية الاسئلة التى ترد الى المكتبة فيما يخص الخدمة المرجعية الرقمية سواء من الطلاب او غيرهم تشير الى عدم جدوى الاشتراك فى اى خدمة مرجعية تقدمها جهة اجنبية بمقابل مالى سنوى او شهري حيث ان الاهتمامات الموضوعية للاسئلة تكون غالبا مرتبطة بالبيئة الوطنية وليس العالمية.

تقييم الخدمة من خلال موقع المكتبة

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

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

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

معايير (RUSA) للخدمة المرجعية الرقمية والمستفيدين كالتالي:

١- معايير المستفيدين.

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

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

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

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

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

٢- معايير الخدمة

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

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

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

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

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

تقييم الخدمة من وجهة نظر المستفيدين

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

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

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

اثر الدرجة العلمية على استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية.

كان من المنطقي ان يبدا الباحث اولا بالتعرف على مدى استخدام المستفيدين المستهدفين من مكتبة جامعة ام القرى للخدمة المرجعية الرقمية ، ثم التعرف بعد ذلك على ما اذا كان هذا الاستخدام وكثافته تتاثر بالدرجة العلمية للمستفيد ام لا وللتعرف على ذلك تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا ٢ لمعرفة الفروق بين فئات العينة وفقا للدرجة العلمية في استخدام الخدمة المرجعية، (محبوب، حسناء محمود، ٢٠٠٩، ٨٠) والجدول الآتي يوضح ذلك.

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

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

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

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

٢. ان فئة اعضاء الهيئة المعاونة جاء ترتيبهم في مقدمة المستفيدين الاكثر استخداما للخدمة ربما لانهم فئة من الباحثين النابهين الاكثر وعيا وحرصا على الوصول الى معلومات بعينها تساعدهم في اجراء ابحاثهم فضلا عن انهم اكثر شجاعة وايجابية في التعامل مع المكتبة.
٣. لا شك ان اعضاء هيئة التدريس من درجة استاذ مساعد حتى استاذ جاءوا كما اظهرت عينة الدراسة في الترتيب الثاني ٧٠,٦% بين اعضاء الهيئة المعاونة والطلاب ٥٠,٢% وهذا ولا شك يشير الى اهمية اهتمام المكتبة بتشجيع باقى اعضاء هيئة التدريس وتوعيتهم باتاحة الخدمة المرجعية الرقمية وقدرة القائمين عليها على تلبية احتياجاتهم بالجودة والدقة المناسبة وذلك باعتبار ان المكتبة غير مسؤولة عن نمط التعليم بالجامعة ومدى تشجيعه للبحث من جانب الطلاب والذين اشارت الدراسة الى انهم الاقل استخداما للخدمة.

اثر التخصص العلمى على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية

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

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

| الدالة | درجة الحرية | قيمة كا ^٢ | الخدمة استخدام المرجعية | | التكرار | النسبة المئوية | التخصص |
|----------|-------------|----------------------|-------------------------|--------|----------------|----------------|--------|
| | | | لا | نعم | | | |
| | | ٠,٥٠١ | 68 | 78 | التكرار | علوم | التخصص |
| | | | 46.60% | 53.40% | النسبة المئوية | انسانية | |
| غير دالة | ١ | | 54 | 73 | التكرار | علوم | |
| | | | 42.50% | 57.50% | النسبة المئوية | تطبيقية | |

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

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

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

اغراض استخدام المستخدمين للخدمة المرجعية الرقمية

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

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

جدول رقم (٨) الذى يوضح اغراض استخدام المستخدمين للخدمة المرجعية الرقمية

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

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

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

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

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

اثر التخصص العلمي على اغراض استخدام المستفيدين للخدمة

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

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

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

انماط استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

حدد اتحاد الخدمة المرجعية وخدمات القراء Electronic Access to Reference Service (EARS) خمس خطوات ينبغي اتباعها عند تقديم الخدمة المرجعية للقراء وهي:

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

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

تتيح جامعة ام القرى اساليب كثيرة للتواصل مع المستفيدين منها الهاتف والحوار المباشر من خلال الانترنت والبريد الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي على الفيسبوك Facebook ومن خلال تجربة الباحث الشخصية فانها تلتزم بالخطوات الخمسة التي اوردتها (EARS) والسابق الاشارة اليها الا انه من المعلوم ان تجربة الباحث الشخصية لا يمكن القياس عليها او تعميم نتائجها ولذلك فقد تم استطلاع راي المستفيدين من خلال الاستبيان لمعرفة انماط التواصل المفضلة لديهم للاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا ٢١ لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقا لطريقة الاستخدام وهو ما يوضحه الجدول الاتي.

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

| الدرجة العلمية | التكرار والنسبة % | الاستخدام طرق | | | | | يستخدم | الدرجة الحرة | الدالة |
|-----------------|-------------------|---------------|---------------------------|-------------------|----------------|---------------|--------|--------------|--------|
| | | كا ٢١ | نموذج استيفاء مخصص للخدمة | البريد الإلكتروني | الحوار المباشر | الاستخدام طرق | | | |
| طالب | ك | 20.325 | 30 | 77 | 59 | 111 | ٢ | دالة | |
| | % | | 27.03 | 69.37 | 53.15 | 49.8 | | | |
| عضو هيئة معاونة | ك | 0.897 | 12 | 9 | 8 | 16 | ٢ | غير دالة | |
| | % | | 75.00 | 56.25 | 50.00 | 88.9 | | | |
| عضو هيئة تدريس | ك | 4.75 | 6 | 10 | 16 | 24 | ٢ | غير دالة | |
| | % | | 25.00 | 41.67 | 66.67 | 70.6 | | | |
| مجموع | ك | 16.29 | 48 | 96 | 83 | 151 | ٢ | دالة | |
| | % | | 31.79 | 63.58 | 54.97 | 55.31 | | | |

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

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

اثر التخصص العلمي على انماط استخدام المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية

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

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

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

| التخصص | | الاستخدام طرق | | | لا يستخدم | يستخدم |
|--------------|----------|----------------|-------------------|---------------------------|-----------|--------|
| | | الحوار المباشر | البريد الإلكتروني | نموذج استيفاء مخصص للخدمة | | |
| علوم إنسانية | تكرار | 68 | 78 | 67 | 48 | 31 |
| | النسبة % | 46.58 | 53.42 | 85.90 | 61.54 | 39.74 |
| علوم تطبيقية | تكرار | 54 | 73 | 29 | 37 | 17 |
| | النسبة % | 42.52 | 57.48 | 39.73 | 50.68 | 23.29 |
| مجموع | تكرار | 122 | 151 | 96 | 85 | 48 |
| | النسبة % | 44.69 | 55.31 | 63.58 | 56.29 | 31.79 |

من خلال قراءة الجدول السابق يتضح انه

١. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين انماط استخدام المستخدمين المنتمين الى العلوم الانسانية والمستخدمين المنتمين الى العلوم التطبيقية فى مختلف الدرجات العلمية وكذلك بالنسبة للطلاب، ولعل ذلك يوضح ان المستخدمين فى مختلف التخصصات العلمية يقبلون على الاستخدام بمختلف انماطه سواء من خلال الحوار المباشر او من خلال البريد الإلكتروني او النماذج المعده لهذا الغرض وهى نتيجة طبيعية نظرا لتباين طبيعة الاسئلة وتباين ثقافات المستخدمين التكنولوجية فاصحاب الثقافة التكنولوجية المرتفعة ومن يجدون انهم بحاجة الى رد سريع ومباشر - على اعتبار ان المعلومات التى يطلبونها لا تحتاج الى وقت طويل لاعدادها او تجهيزها - غالبا ما يقبلون على استخدام الحوار المباشر، اما المستخدمين الذين يرون ان طلباتهم تحتاج الى ارسال ملفات بمحتويات الاجابة فانهم غالبا ما يقبلون على البريد الإلكتروني والذى يشيع استخدامه بين الباحثين من مختلف الاعمار وفى مختلف التخصصات. (بامفلح، فاتن سعيد. ٢٠١٣، ١٧)
٢. انه وان كانت لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين التخصصات العلمية المختلفة فيما يخص انماط الاستخدام الا انه من الملاحظ ان المنتمين للعلوم التطبيقية اكثر اقبالا على استخدام البريد الإلكتروني بنسبة ٦٨,٥٠% وهو ايضا الوسيلة المفضلة فى العلوم الانسانية حيث بلغت النسبة ٦١,٥٤%.
٣. الحوار المباشر هو الوسيلة الثانية بعد البريد الإلكتروني حيث يبدو المنتمين الى العلوم الانسانية اكثر استخداما له بنسبة ٥٩% بينما فى العلوم التطبيقية نسبة ٣٣%.

رضا المستخدمين عن الوقت الذى يستغرقه الرد على طلباتهم

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

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

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

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

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

ومن خلال قراءة الجدول (١٢) يتبين ان:

1. ان سرعة الاجابة تختلف من شريحة لآخرى من المستخدمين فغالبيية الطلاب ٤٥% افادوا بان الاجابة تستغرق ثلاثة ايام وقد اتضح ذلك احصائيا عن حساب كا، اما اعضاء الهيئة المعاونة فاعلبيهم ٤٣,٧٥% اشاروا الى ان الاجابة تستغرق يومين، اما اعضاء هيئة التدريس فاعلبيهم ٣٣,٣٣% اشاروا الى ان الاجابة تستغرق يوما واحدا.
2. من وجهة نظر ادارة الخدمة المرجعية بالمكتبة (السليمانى، عبدالله، ٢٠١٥) ان هناك علاقة بين سرعة الاجابة والشريحة التي ينتمى اليها المستخدم من حيث العدد فلا شك ان عدد الطلاب اكبر بكثير من عدد اعضاء الهيئة المعاونة وهي بدورها اكبر من اعضاء هيئة التدريس وبالتالي فان عدد الاسئلة الواردة من كل شريحة يتناسب وعددها وسرعة الاجابة عنها ربما تتاخر حسب ترتيب عدد الاسئلة الواردة الى مقدمى الخدمة من كل شريحة.

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

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

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

| وقت الرد النسبة الى عدد المستخدمين | | | | | | الدرجة العلمية |
|---------------------------------------|---------------|--------|-------|-------------------|--------------|----------------|
| أكثر من ثلاثة أيام | ثلاثة أيام | يوميين | يوم | عدد المستخدمين | لم يستخدم | |
| 8 | 15 | 25 | 30 | 78 | 68 | ك |
| 10.26 | 19.23 | 32.05 | 38.46 | 53.42 | 46.58 | % |
| 10 | 11 | 24 | 28 | 73 | 54 | ك |
| 13.70 | 15.07 | 32.88 | 38.36 | 57.48 | 42.52 | % |
| 18 | 26 | 49 | 58 | 151 | 122 | ك |
| 11.92 | 17.22 | 32.45 | 38.41 | 55.31 | 44.69 | % |

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

فعالية وسائل الترويج المختلفه للخدمة المرجعية الرقمية

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

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

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

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

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

1. هناك ثلاث وسائل هي الأكثر استخداما من جانب الطلاب ياتي في مقدمتها المحادثة مع صديق بنسبة ٥٠,٤٠% ويأتي بعده موقع المكتبة بنسبة ٣٢,٢٨% ثم اثناء زيارتهم للمكتبة في المرتبة الثالثة بنسبة ١٧,٩٩%، وهذا يدل على ان الحوار المباشر بين الطلاب يعتبر المصدر الاساسي للمعلومات، اما كون موقع المكتبة ياتي في المرتبة الثانية فهذا يدل على ان الطلاب اكثر ارتباطا بموقع المكتبة من غيرها من الوسائل ولعل ذلك يرجع الى حيوية موقع الجامعة بصفة عامة حيث يستخدمه الطلاب في تسجيل وحذف واطراف المقتررات والاطلاع على جدول الدراسة ومواعيد الاختبارات ونتائجها وغيرها، والارتباط بموقع الجامعة يجعل موقع المكتبة والذي يحظى برابط اساسي وواضح على الموقع اكثر ارتيادا من غيره من الوسائل الاخرى، ولعل هذا يتفق مع ما ذهبت اليه احدى الدراسات الاجنبية التي شملت ٣٦٢ مكتبة اكااديمية (Yang,Sharon,2015) حيث اوضحت ان ٦٨% منها رابط الخدمة المرجعية الرقمية على الصفحة الرئيسية، هذا الى جانب اعتماد المكتبة على التسويق الالكتروني لخدماتها من خلال الموقع باعتباره اقل تكلفة من الوسائل الاخرى (العباس، هشام، ٢٠٠٩، ١٠٨).
2. موقع المكتبة هو الوسيلة المفضلة من جانب اعضاء الهيئة المعاونة بنسبة ٣٧,٥% ياتي بعدها المحادثة مع صديق واللوحة الإلكترونية بنسبة ١٨,٧٥% ولعل ذلك يعبر عن قرب عهد هؤلاء بالمرحلة الجامعية الاولى وارتباطهم بموقع المكتبة واعتمادهم على المحادثات الشخصية مع زملائهم.
3. اذا كان الطلاب يرتبطون بموقع الجامعة لتسيير امورهم الدراسية فان اعضاء هيئة التدريس ايضا يرتبطون بموقع الجامعة لادارة شؤون طلابهم والتواصل معهم واستقبال وارسال الملفات الخاصة بانشطة الطلاب خاصة في شطر الطالبات، هذا فضلا عن اتاحة خدمات المكتبة الرقمية وما تحتويه من قواعد البيانات التي لا غنى لاي باحث عنها ودورية التردد عليها والاستفادة من

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

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

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

تقييم المستفيدين لجودة الخدمة

اذا كانت سرعة الرد على اسئلة المستفيدين المرجعية تعد مؤشرا لجودة الخدمة من وجهة نظر المكتبة فان تقييم المستفيدين المباشر للخدمة يقدم التغذية المرتدة لمدى الرضا عن مستوى وجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين،(توفيق، امينة خير ،١٨٢، ٢٠١١) والتي تتضمن بدون شك ليس فقط الرضا عن سرعة الاجابة وانما جودة الاجابة من حيث صحة المعلومات ودقتها وكفايتها ... الخ ولذلك فقد حاول الباحث فى هذه النقطة ان يحصل على تقييم مباشر من المستفيدين لجودة الخدمة وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية وقيمة كا^٢ لحساب الفروق بين تكرارات أفراد العينة وفقا لدرجة تقديرهم لمستوى جودة الخدمة وهو ما يوضحه الجدول الآتى.

جدول رقم (١٥) يبين تقييم المستفيدين لجودة الخدمة

| الدالة | درجة الحرية | كا ^٢ | التقديرات | | | | | النسبة المئوية (%) | ملاحظات |
|----------|-------------|-----------------|---------------|-------|-------|-------|----------------|--------------------|------------------|
| | | | لم اتلق اجابة | ضعيف | جيد | ممتاز | عدد المستخدمين | | |
| دالة | 3 | 20.85 | 11 | 45 | 28 | 27 | 111 | ك | طالب |
| | | | 9.91 | 40.54 | 25.23 | 24.32 | 50.23 | % | |
| غير دالة | 3 | 0 | 8 | 0 | 8 | 0 | 16 | ك | عضو هيئة معونة |
| | | | 50 | 0 | 50 | 0 | 88.89 | % | |
| غير دالة | 3 | 7 | 6 | 1 | 7 | 10 | 24 | ك | عضو هيئة التدريس |
| | | | 25 | 4.17 | 29.16 | 41.67 | 64.86 | % | |
| دالة | 3 | 9.24 | 25 | 46 | 43 | 37 | 151 | ك | مجموع |
| | | | 16.56 | 30.46 | 28.48 | 24.5 | 55.31 | % | |

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

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

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

اثر التخصص العلمى على تقييم المستفيدين لجودة الخدمة.

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

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

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

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

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

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

اختبار العلاقة بين تقييم جودة الخدمة وطرق الاستفادة.

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

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

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

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

المعوقات التي تواجه المستفيدين عند استخدامهم للخدمة

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

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

| اخرى | عدم الثقة بقدرة اخصائى المراجع على تلبية طلبك | | عدم وضوح رابط تقديم الخدمة على موقع المكتبة | | صعوبة اجراءات تقديم الاستفسار | | التاخر في الرد | | عدم الثقة باستجابة المكتبة لطلبك | | عدد مستخدمي الخدمة | طالب |
|------|-----------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|-----|-------------------------------|-----|----------------|-----|----------------------------------|-----|--------------------|-----------------|
| | % | عدد | % | عدد | % | عدد | % | عدد | % | عدد | | |
| | 28.83 | 32 | 32.43 | 36 | 17.12 | 19 | 26.13 | 29 | 50.45 | 56 | 111 | |
| | 18.75 | 3 | 31.25 | 5 | 0 | 0 | 43.75 | 7 | 12.50 | 2 | 16 | عضو هيئة معاونة |
| | 25 | 6 | 25 | 6 | 8.33 | 2 | 33.33 | 8 | 50 | 4 | 24 | عضو هيئة تدريسي |
| | 27.15 | 41 | 31.13 | 47 | 13.91 | 21 | 29.14 | 44 | 41.5 | 62 | 151 | المجموع |

من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١٨) الذى يوضح المعوقات التي تواجه المستخدمين عند استخدامهم للخدمة المرجعية الرقمية يتبين ان:

- ارتفاع نسبة كل المعوقات عند الطلاب وكانهم اشاروا الى كل المعوقات حتى المعوقات الاخرى التي لم يذكرها الباحث في الاستبانة وان كان التاخر في الرد هو ابرز المعوقات ٥٠,٤٥% وهذا يعنى عدم رضا الطلاب عن مستوى الخدمة وضرورة الاهتمام باستفساراتهم وتدريبهم على استخدام المكتبة الرقمية حتى يستطيعوا الاعتماد على انفسهم في الوصول الى اجابات عن كثير من الاستفسارات التي تواجههم بدلا من الاعتماد على القائمين على الخدمة المرجعية الرقمية ففي كثير من الاحيان يكون المستفيد غير قادر على تحديد احتياجاته من المعلومات وربما لو اتاحت له الفرصة للتعامل مع مصادر المعلومات بنفسه لارتفعت قدرته على تحديد احتياجاته (بمفاح، فاتن سعيد، ٢٠٠٦، ١٥٧).
- ان اهم المعوقات التي تواجه اعضاء الهيئة المعاونة هي صعوبة اجراءات تقديم الاستفسار ٤٣,٧٥%، وكذلك عدم الثقة بقدرة اخصائى المكتبات على تلبية طلبك ٣١,٢٥% وهذا يشير الى اهمية دور التسويق للخدمة وتعريف هذه الشريحة المهمة من المستخدمين كيف يتم تقديم الاستفسارات واشاعة جو من الثقة بقدرة اخصائى المراجع على تلبية طلباتهم.

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

ان التجار بالفاشلة لبعض المستفيدين في الوصول الى المعلومات من خلال مصدر معين قد تتسبب في تكوين صورة سلبية عن هذا المصدر وتكون حائلا بين الاستفادة واعادة المحاولة مرة اخرى وهى تحتاج بال شك الى جهود من المكتبة لتحسين هذه الصورة كما تفعل المكتبات في الغرب مع الاطفال. (Wu,Ko-Chiu, 2015)

علاقة المعوقات بالتخصص العلمي

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

جدول رقم (١٩) يبين علاقة المعوقات بالتخصص العلمي

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

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

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

التنبؤ بأسلوب استخدام الخدمة المرجعية الرقمية بمعلومية أغراض استخدام.

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

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

| إحصاءات التغير | | | | خطأ | مربع ر المعدل | ر | ر |
|----------------|-------------|-------------|------------|------|---------------|------|-------------------|
| دلالة التغير | درجة حرية ٢ | درجة حرية ١ | ر ٢ التغير | | | | |
| .165 | 84 | 1 | 1.961 | .023 | 1.50034 | .011 | .023 |
| | | | | | | | .151 ^a |

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

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها:

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

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

توصيات الدراسة

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

دراسات مقترحة

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

قائمة المراجع

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

٤. بامفلح، فائق سعيد. دراسات فى الاتجاهات الحديثة لاسترجاع المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠١٣.
٥. بامفلح، فائق سعيد. "الخدمة المرجعية الرقمية فى المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقييمية". دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات. مج ١٤، ١٤، (يناير ٢٠٠٩) ص ص ٩٠-١٣٣.
٦. البسيونى، بدوية محمد. ضليمى، سوسن طه. "الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها واساليب الافادة منها". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ١٥، ٢٤، (رجب- ذى الحجة ١٤٣٠ هـ/ يوليو- ديسمبر ٢٠٠٩م).
٧. تطبيقات تكنولوجيا الهواتف المتنقلة للمكتبات – الاتجاهات والممارسات، حلقة نقاشية : المؤتمر الثامن عشر لجمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي، ١٢-١٤ مارس ٢٠١٢.
٨. توفيق، امينة خير. ادارة الموارد البشرية بالمكتبات وكفاءة الاداء التنظيمى. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠١١.
٩. حسب الله ، سيد. الشامى، احمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات. ط١. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، ٢٠٠١، مج ٣، ص ١٣٢٠.
١٠. حسين، محمد فضل عز الدين. "تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجا". اعلم. ع٧٤، (ذوالقعدة ١٤٣١ / اكتوبر ٢٠١٠).
١١. خليفة، محمود عبد الستار. نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات Cybrarians Journal، ٣٠٤، ديسمبر ٢٠١٢، تاريخ الاطلاع ٧ يونيو ٢٠١٥
١٢. خليفة، محمود عبدالستار. الخدمة المرجعية الرقمية: دراسة تطبيقية لتصميم نظام تعاونى بين المكتبات. اطروحة (دكتوراه)، جامعة القاهرة، كلية الاداب، ٢٠١٢.
١٣. درويش، وسام محمود. التنقيب عن البيانات فى مجال المكتبات والمعلومات: المفاهيم الاساليب التطبيقات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٤.
١٤. الرابعى، ريم على محمد. التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. (اطروحة دكتوراه)، جامعة الملك عبدالعزيز، ٢٠٠٧.
١٥. الزهرى، سعد بن سعيد. "الخدمات المرجعية الالكترونية : ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها". مجلة مكتبة الملك فهد. مج ١٠، ع ٢، ٢٠٠٤.
١٦. الزهيرى، طلال ناظم. النظم الالية لاسترجاع المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤.
١٧. السليمانى، عبدالله. (مدير قسم الخدمة المرجعية بالمكتبة) مقابلة شخصية، مايو ٢٠١٥.
١٨. شاهين، شريف كامل. الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت: واقعها ومستقبلها. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٠٥، ص ٩٢.
١٩. الشيمى، حسنى عبدالرحمن. اقتصاديات المعلومات: المعلومات ومضاعفة الثروة الاقتصادية والانسانية. القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩.
٢٠. العباس ، هشام بن عبدالله. تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٩.
٢١. عبدالهادى، محمد فتحى. "البحث عن الاعتماد والجودة للاقسام الاكاديمية للمكتبات والمعلومات". اعلم. مج ١٤، ١٤، (شوال ١٤٢٨ / اكتوبر ٢٠٠٧).
٢٢. عبدالهادى، محمد فتحى. محمود، اسامة السيد. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية فى المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، ٢٠٠٦، ص ٢٢٠.

٢٣. العجيزى، احمد عادل ابراهيم. الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات المركزية للجامعات فى مصر : دراسة وتخطيط، اطروحة (دكتوراه)، جامعة طنطا، كلية الاداب، ٢٠١١.
٢٤. العمران، حمد بن ابراهيم. "تقويم خدمات المعلومات فى المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن".مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ١٦، ١٤، (المحرم- جمادى الاخرة ١٤٣١هـ/ ديسمبر ٢٠٠٩- يونيو ٢٠١٠م)
٢٥. الغلبان، ثروت (مترجم). "الخدمة المرجعية الرقمية: خبرات الماضى وتوقعات المستقبل". المكتبات الان. س ٢، ع ٣، يناير ٢٠٠٥، ص ١٠٩.
٢٦. القاسم. شادى محمود. مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية فى المكتبات. عمان: امواج للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٢.
٢٧. ليشر، تريسا ماى. عبدالمعطى، ياسر يوسف. تسويق المعلومات وخدماتها فى المكتبات ومراكز المعلومات. ط١- القاهرة : دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٩.
٢٨. ماكولير، شارلز(واخرون). الجوهرى، امجد عبدالهادى(مترجم). الاحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: ارشادات واجراءات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠١٠.
٢٩. محجوب، حسناء محمود. قياسات المعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٩.
٣٠. المحروقى، سليم بن مسلم. حمد، خلفان بن زهران. "الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبات جامعة السلطان قابوس ومكتبات جامعة الامارات العربية المتحدة: دراسة استطلاعية"، المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي ، الإمارات، ٢٠١٣، ص ص ٥٠١ - ٥٢٣.
٣١. محسن، صباح رحيمة. الشهرلى، انعام على توفيق. " قياس المهارات التكنولوجية لخريجي اقسام علم المكتبات والمعلومات فى الجامعات الليبية".رسالة المكتبة.مج٤٦، ع ١٤، (اذار ٢٠١١).
٣٢. محمد، عماد عيسى صالح. "تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية فى عصر الثورة الرقمية Live Online Reference". مكتبات.نت. مج ٥، ع ١٢، (يناير / فبراير ٢٠٠٤).
٣٣. النجار، رضا محمد. " المبادئ التوجيهية لقياس سلوكيات اداء مقدمى خدمات المراجع والمعلومات" Cybrarians Journal، ع ٢٣، سبتمبر ٢٠١٠، تاريخ الاطلاع ١٥ يونيو ٢٠١٤.
٣٤. النشار، السيد. الاوعية المرجعية ماهيتها فئاتها خدماتها. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٦.
35. Alison Steinberg Gurganus.(2015), Virtual Reference in a community College Library: patron use of Instant messaging and log-in chat services, dissertation for the degree of Doctor, Ephedrine University, Graduate School of Education and Psychology, 145P.
36. Alonso Arevalo,Julio."Use and application of tools 2.0 in information organization and dissemination services in the university library". Investigaci3n Bibliotecol3gica, 28.64 (Sep/Dec 2014),51-74.
37. Arya, Harsh Bardhan. (2012), Virtual Reference Services: Tools and Techniques, International Research: Journal of Library & Information Science | Vol. 2 No. 1, Jun..
38. Association of College and Research Libraries (ACRL). (2012). Introduction to Information Literacy. available at: <http://www.ala.org/acrl/issues/infolit/overview/intro> accessed 13 June 2014

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

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

ملحق رقم ١

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

٢- الدرجة العلمية

طالب

عضو هيئة معاونة : معيد - محاضر

عضو هيئة تدريس : استاذ - استاذ مشارك - مساعد

٣- الكلية

العلوم الانسانية

العلوم التطبيقية

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

نعم

لا

٥- ما الاغراض التى استخدمت الخدمة المرجعية لتحقيقها

اعداد التكاليفات

الثقافة العامة

الاستفسار عن المراجع المتوافرة فى موضوع ما

الحصول على معلومات عن موضوع معين

طلب وثائق تخص موضوع معين

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