



## الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية

(دراسة تقييمية)

إعداد الطالبة

أروى يوسف الرحيلي

3153436

إشراف

د. بدوية محمد بسيوني

العام الجامعي 1435هـ-1436هـ

الفصل الدراسي الاول

## المحتويات

الموضوع	الصفحة
المستخلص .....	7
الفصل الاول : المقدمة المنهجية .....	8
1-1 التمهيد.....	9
2-1 مشكلة الدراسة.....	10
3-1 أهداف الدراسة.....	10
4-1 تساؤلات الدراسة.....	11
5-1 أهمية الدراسة.....	11
6-1 حدود الدراسة.....	12
7-1 منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات .....	12
8-1 مراحل الدراسة.....	13
9-1 مصطلحات الدراسة.....	14
10-1 الدراسات السابقة.....	15
الفصل الثاني : ( الإطار النظري ) .....	19
1-2 التمهيد.....	20
2-2 مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية.....	20
3-2 المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية.....	21
4-2 الخدمة المرجعية الرقمية و داو فع ظهورها.....	22

- 22..... 5-2 عناصر تقديم الخدمة المرجعية الرقمية
- 23..... 6-2 أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية
- 26..... 7-2 ايجابيات و سلبيات بعض أنماط الخدمة المرجعية الرقمية
- 28..... الفصل الثالث : ( الإطار التطبيقي )
- 29..... 1-3 تقييم المكتبات الجامعية
- 33..... 1-1-3 مقاييس المستفيدين
- 34..... 2-1-3 مقاييس الخدمة
- 35..... 3-1-3 المدة الزمنية المستغرقة في الإجابة على الاستفسارات
- 36..... 4-1-3 المصطلح الدال على الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية
- 36..... 5-1-3 أشكال تقديم الخدمة
- 7-3 تحليل نتائج استبيان الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الموجة لطالبا قسم  
المعلومات و مصادر التعلم
- 37.....
- 38..... 1-7-3 الطالبات و المصادر المرجعية الرقمية والتقليدية
- 38..... 2-7-3 استخدام الطالبات للخدمات المرجعية الرقمية ومحدودية استخدامها
- 39..... 3-7-3 مدى تلبية الخدمة المرجعية الرقمية رغبات الطالبات المعلوماتية
- 4-7-3 اغراض استخدام الخدمة المرجعية الرقمية لدى طالبات قسم المعلومات و مصادر  
التعلم بجامعة طيبة
- 39.....
- 40..... 5-7-3 الأنماط التي تفضلها الطالبات لتقديم خدمة مرجعية الرقمية
- 6-7-3 معدل استخدام طالبات قسم المعلومات و مصادر التعلم بجامعة طيبة للخدمة المرجعية  
الرقمية
- 40.....

7-7-3 استخدام الطالبات الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية في موضوع الدراسة

41.....

8-7-3 الأسباب التي تقلل من استخدام الطالبات للخدمة المرجعية الرقمية.....42

44..... **الفصل الرابع : ( النتائج و التوصيات )**

45..... 1-4 النتائج

46..... 2-4 التوصيات

47..... **المراجع**

**الملحق : استبيان موجه لطالبات قسم المعلومات و مصادر التعلم بجامعة طيبة**

50.....

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	استخدام الخدمة المرجعية الرقمية	38
2	محدودية الاستخدام	39
3	أغراض استخدام الخدمة المرجعية الرقمية	40
4	أنماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية	40
5	استخدام الطالبات الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية	42

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
27-26	ايجابيات وسلبيات يعرض انماط الخدمة المرجعية الرقمية	1
33	تحديد فئات المستفيدين	2
35	مقاييس الخدمة	3
35	المدة الزمنية المستغرقة في الرد على الاستفسارات	4
36	المصطلح الدال على الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات	5
37	أشكال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية	6
41	معدل استخدام الطالبات للخدمة المرجعية الرقمية	7
43	الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية	8

## المستخلص :

تناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في 4 مكتبات جامعية , و ذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تجميع مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية و تحليل مواقعها و المقارنة فيما بينها و ارسال اسئلة مرجعية لها و تحديد الفترة الزمنية المستغرقة في الرد على الأسئلة , و ارسال استبيان لطالبات قسم المعلومات و مصادر التعلم بجامعة طيبة و تحليل النتائج , وقد توصلت الدراسة إلى أن 75% من المكتبات الجامعية حددت فئات المستفيدين في مواقعها , و أن مصطلح " ask a librarian " هو المصطلح الأكثر استخداماً من قبل المكتبات مجال الدراسة بنسبة 50 % , كما تبين أن أكثر شكل من أشكال تقديم الخدمة مستخدم من قبل الجامعات هي استمارة البريد بنسبة 100 % من اجمالي المكتبات , يليها البريد البسيط بنسبة 75% , و يليها بنسبة متساوية خدمة الدردشة و خدمة الاسئلة المتكررة بنسبة 50 % من اجمالي المكتبات .

الفصل الأول

المقدمة المنهجية



## 1-1 التمهيدي

الخدمة المرجعية واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات منذ فجر التاريخ، وقد تطورت هذه الخدمة عبر العصور من حيث المسمى والمحتوى وإجراءات تقديمها، فأصبحت تعرف باسم "خدمة الرد على الاستفسارات". ومع ظهور الإنترنت وتطويعها لتقديم خدمات المعلومات، تطورت الخدمة المرجعية بشكل ملحوظ منذ سنوات، وأخذت الخدمة أشكالاً جديدة تتماشى مع التطبيقات التكنولوجية الحديثة، حيث ظهرت تحت مسمى أسأل أخصائي المكتبات، والخدمة المرجعية الرقمية أو التخيلية. (خليفة، 2012)

وقد تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التقنية تأثراً ملحوظاً واتضح هذا من خلال التطور في مفهوم الخدمة المرجعية ذاتها وظهور صفات جديدة تعبر عنها نتيجة لتطور الوسط المعلوماتي، كما تعددت أنماط الخدمة المرجعية وتتنوع ما بين البريد الإلكتروني واستغلال برمجيات الحوار والدرشة والتراسل الفوري في إقامة اتصال ما بين المستفيد واختصاصي المراجع بالصوت أو بالصوت والصورة معا . كما انعكست تلك التطورات على المصادر المرجعية ذاتها إذ تعددت أشكالها وأصبحت متاحة بصورة متعددة . (الرابغي، 2008)

## 1-2 مشكلة الدراسة

تعتبر الخدمة المرجعية الرقمية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات بأشكالها كافة إن لم تكن أهمها على الاطلاق وبسبب قلة الابحاث العربية عن الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية كان من الضروري تسليط الضوء على هذه الخدمة في اربع مكتبات جامعية لمعرفة اشكال تقديمها و نقاط القوة و الضعف في هذه الخدمة .

## 1-3 اهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الجامعية من خلال الاهداف الفرعية التالية:

- / التعرف على اوجه التشابه و الاختلاف في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية.
- / استعراض اشكال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الجامعية.
- / تحديد الفترة الزمنية المستغرقة للرد على استفسارات المستخدمين .
- / تحديد مدى سهولة الوصول الى الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية
- / التعرف على المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية .

## 1-4 تساؤلات الدراسة

ان محور هذه الدراسة هو تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بين المكتبات الجامعية لذا ستعمد الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية :

- ❖ ما هي اوجه التشابه والاختلاف بين هذه الجامعات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية؟
- ❖ ما هي اشكال الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الجامعية ؟
- ❖ ما هي الفترة الزمنية المستغرقة للرد على استفسارات المستفيدين ؟
- ❖ ما مدى سهولة الوصول الى الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية ؟
- ❖ ما هي المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية ؟

## 1-5 أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى للكشف عن اساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية و مدى وضوح و سهولة الوصول الى الخدمة و معرفة المصطلحات الدالة على الخدمة في مواقع هذه المكتبات , و تكمن اهميتها ايضا في التعرف على الخدمة المرجعية الرقمية و انماطها .

## 1-6 حدود الدراسة

- 1-6-1 الحدود اللغوية : تقتصر الدراسة على اللغة العربية دون غيرها من اللغات .
- 1-6-2 الحدود المكانية : تقتصر الدراسة على المكتبات الجامعية .
- 1-6-3 الحدود الموضوعية : تتناول الدراسة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية .

## 1-7 منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , و ذلك من خلال حصر مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية و التي تسمح باستقبال الأسئلة المرجعية من غير منسوبي الجامعة و تحديد أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية فيها .

## أدوات جمع البيانات

قامت الباحثة بحصر وتجميع الانتاج الفكري من خلال البحث في ادوات البحث المتنوعة وهي على النحو التالي :

- / البحث في قواعد البيانات المتنوعة و محركات البحث .
  - / الاستعانة بكتاب الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية السعودية .
  - / الاستعانة بموقع <http://www.ac-knowledge.net/taibah>
- و قامت ايضاً بإرسال رسالة الى المكتبات في مجال الدراسة و كان نص الرسالة كالتالي :
- " ماهي أوقات عمل المكتبة ؟" لهدف تحديد الفترة الزمنية المستغرقة في الرد , و معرفة هل يتم إرسال إشعار ام لا .

/ عمل استبيان و توزيعه على طالبات قسم المعلومات و مصادر التعلم و استخراج النتائج منه .

## 1-8 مراحل الدراسة

مرت الدراسة بمجموعة من المراحل :

- تجميع المادة العلمية من الكتب و الابحاث العلمية من خلال استعارة كتاب الخدمة المرجعية الرقمية من مكتبة جامعة طيبة و من خلال قواعد البيانات و محرك البحث قوقل .
- تجميع مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية من خلال محرك البحث قوقل و التي تسمح بالتراسل مع خدمة اخصائي المراجع من غير منسوبي الجامعة .
- فحص مواقع المكتبات الجامعية و البحث عن الخدمات المرجعية المقدمة في الموقع .
- مراسلتها عن طريق استمارة البريد و تحليل اجابات الأسئلة المرجعية التي تم توجيهها إلى المكتبات لتحديد المدة الزمنية المستغرقة في الرد على الاستفسارات المرجعية و تحديد المكتبات التي تقوم بإرسال إخطار للمستخدمين لإشعارهم بوصول الرسالة .
- استخراج النتائج من خلال المقارنه بين المكتبات الجامعية في اشكالها و من خلال مقاييس الخدمة و مقاييس المستخدمين و من خلال المصطلحات المستخدمة الدالة على الخدمة .
- تصميم استبيان و توزيعه على طالبات قسم المعلومات و مصادر التعلم بجامعة طيبة و استخراج النتائج .

**1-9-1 الخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service**

هي الخدمة المرجعية التي تطلب عن طريق الإنترنت، وغالباً ما تقدم عن طريق البريد الإلكتروني، أو المحادثة الفورية، أو الاستمارة الإلكترونية. ويتم الإجابة على الاستفسارات عن طريق أخصائيو المكتبات في أقسام المراجع بالمكتبات، وفي بعض الأحيان يتم التعاون في الخدمة بمشاركة أكثر من مكتبة في الإجابة على الاستفسارات .

**2-9-1 البريد الإلكتروني (الاستمارة الإلكترونية) E-mail**

وضعت الباحثة التعريف الإجرائي التالي لمفهوم البريد الإلكتروني في إطار الخدمة المرجعية الرقمية: هو أحد أشكال الخدمة المرجعية الرقمية والتي توفرها نظم إدارة الخدمة، وهو بمثابة حلقة وصل بين المستفيد والمكتبة، حيث يتمكن من خلاله المستفيد من إرسال استفساره للمكتبة عبر استمارة إلكترونية ثم يصل الاستفسار إلى المكتبة عبر بريدها الإلكتروني، وتكون تلك الاستمارة متاحة على موقع النظام أو على موقع المكتبة. (خليفة، 2012)

## 10-1 الدراسات السابقة

ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية من جوانب عدة منها التي سعت للتخطيط في انشائها و تبنيها في المكتبات و مراكز المعلومات و منها من هدفت الى تحديد هويتها أو انماط تقديمها حيث توصلت الى عدد منها و سيتم استعراضها من الاحداث الى الاقدم على النحو التالي :

● دراسة (الحجي، 2012) حيث تهدف هذه الدراسة الى قياس الخدمة المرجعية الرقمية بموقع مكتبات جامعة السلطان قابوس وجامعة الامارات العربية المتحدة للتعرف على مدى تطبيقها للمعايير RUSA حيث اعتمدت الدراسة منهج تحليل المحتوى من خلال تتبع مسارات الخدمة وادواتها في مواقع المكتبات موقع الدراسة كما اعتمدت ايضا منهج تحليل المحتوى من خلال تتبع مسارات الخدمة وادواتها في موقع المكتبات موضوع الدراسة .

● دراسة (خليفة، 2012) حول نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات تبدأ الدراسة بمقدمة منهجية تناولت اهداف البحث ومصطلحاته والدراسات السابقة ثم تناولت مقدمة موجزة حول الخدمة المرجعية الرقمية وبعدها تتحدث عن برمجيات الخدمة المرجعية وفئاتها حيث تقسيمها من حيث طرق الاتاحة ومن حيث تكامل النظم , وتناقش الدراسة ايضا المواصفات الواجب توافرها في نظم إدارة الخدمة المرجعية , واخيرا تستعرض الدراسة ثلاثة من اشهر النظم العالمية في ادارة الخدمة المرجعية الرقمية وهي :

- QuestionPoint
- RefTracker
- LibAnswers

● دراسة (بامفلح ن.، 2009) التي قيمت الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبات الجامعية الخليجية , و غطت الدراسة عشر مكتبات جامعية خليجية و هي جامعة الإمارات العربية المتحدة , و الجامعة الأمريكية بدبي , و الجامعة الأمريكية بالكويت ,

و جامعة تكساس أيه أند أم بقطر , و جامعة الخليج العربي بالبحرين , و جامعة الخليج للعلوم و التكنولوجيا بالكويت , و جامعة السلطان قابوس بمسقط , و جامعة ( كارنيجي ميلون ) بقطر , و جامعة الملك فهد للبترول و المعادن بالظهران . و هدفت إلى التحقق على مدى التزام هذه المكتبات بالضوابط الإرشادية التي وضعتها جمعية خدمات المراجع و المستفيدين ( RUSA ) , و من أهم نتائج الدراسة إن مكان خدمة المراجع الرقمية على صفحات تلك المكتبات يعد أقل جودة في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة , و افتقرت تلك المكتبات إلى تطبيق العديد من المعايير المتعلقة بمقاييس الخدمة , حيث لم تلتزم أي من المكتبات بتحديد الاستفسارات التي تقع خارج حدود الخدمة , و تفاوتت الفترة المستغرقة للرد على الاستفسارات بين المكتبات .

- دراسة (ضليمي، 2009)، تناولت الدراسة تحليل وتقييم الخدمة المرجعية الرقمية في 116 مكتبة وطنية على مستوى العالم وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في حصر المكتبات الوطنية و تحليل مواقعها وتحليل اجابات الاسئلة المرجعية التي تم ارسالها للخدمة وتحديد سلوك الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز عند استخدامهن لها والإجراءات المتبعة في تسويق وتقييم الخدمة في المكتبات الوطنية وقد توصلت الدراسة الى ان 95% من أخصائي المراجع قد حصلوا على مؤهلات علمية في تخصص المكتبات والمعلومات وان مصطلح " اخصائي المراجع " Reference librarian

هو اكثر المصطلحات المستخدمة للدلالة على المسمى الوظيفي الخاص بالخدمة المرجعية كما تبين ان 75% من هذه المكتبات توافرت لديها سياسية لتقديم الخدمة وتبين حرص 62.96% من المكتبات الوطنية على تقديم الخدمة على شكل استمارة البريد يلي ذلك البريد البسيط بنسبة 44.44% ثم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية والتصفح المشترك بنسبة 38.85 من اجمالي المكتبات موضوع الدراسة ثم تقديم الخدمة بشكل الاسئلة المتكررة بنسبة 22.22% ثم الدردشة بنسبة 14.81% واستخدمت الطالبات عدة اساليب للمساعدة في الوصول للخدمة المرجعية الرقمية منها فحص روابط وايقونات الصفحة الرئيسية تم



استخدامها من قبل 62.96% من اجمال الطالبات يليها استخدام محرك البحث بنسبة 40.74% ثم شاشة المساعدة help بنسبة 22.22% ثم ايقونة contact us بنسبة 14.81% واخيرا خريطة الموقع بنسبة 11.11% من اجمال الطالبات .

• دراسة (الرابغي، 2008) , تهدف هذه الدراسة إلى التخطيط لوضع نموذج مقترح لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل تعاوني بنت المكتبات الجامعية في السعودية , و يمكن تصنيف الدراسة بأنها دراسة نظرية بحتة , حيث أن أغلب ماجاء في متن الدراسة هو مراجعة علمية للإنتاج الفكري في الموضوع , و قد تناولت الدراسة عدة نقاط تتمثل فيما يلي :

- مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية .
- أنماط الخدمة المرجعية الرقمية .
- المشروعات الدولية للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية .
- مقومات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات السعودية .
- التخطيط لنموذج تقديم الخدمة في المكتبات السعودية و استطلاع آراء المتخصصين .

قامت الدراسة بعمل مسح للخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية السعودية , و من بين 6 مكتبات مثلت عينة الدراسة تبين أن مكتبة واحدة فقط تقدم خدمة مرجعية رقمية بالمفهوم الحقيقي للخدمة المرجعية الرقمية , ثم استطلعت الدراسة رأي المكتبات حول التخطيط لإنشاء خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين تلك المكتبات , خلاصة القول أن الدراسة نظرية بحتة حتى في الشق الميداني منها .

• دراسة(عبداللطيف، 2007) حيث تحدثت الدراسة عن المراجع الرقمية و أهميتها في المكتبات الجامعية و دورها في التعليم و البحث , و تعرف الباحثة بأنواعها و بالمكتبات الإلكترونية و خدمات المراجع في المكتبات الجامعية و تأثيرها في الدراسة و تتحدث الدراسة عن تطوير الخدمات المرجعية و تقنياتها و تدرس الباحثة موضوع تخطيط خدمات المراجع الرقمية و مستقبل هذه الخدمات في العصر الرقمي و توقعات الخبراء .

• دراسة (الزهري، 2005) حيث ذهبت الدراسة إلى توضيح دور الخدمة المرجعية واعتبرتها أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات بكافة نوعياتها على الإطلاق . وأكدت الدراسة على أن المختصين يعملون على استغلال أي تقنية حديثة في سبيل توظيفها في مجال الخدمة المرجعية ، منها تقنية الأقراص المدمجة والإنترنت.

و تطرقت الدراسة لمصطلح الخدمة المرجعية الرقمية ، وأنه لا يوجد مصطلح واحد يعبر عن مفهوم هذه الخدمة ، إنما هناك نوع من الخلط وعدم وجود الحدود الفاصلة بين المفاهيم .

وتتبعت الدراسة المصطلحات الآتية وهي :

الخدمة المرجعية الإلكترونية ، والخدمة المرجعية الرقمية ، والخدمة المرجعية الافتراضية في قائمة رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس ، وفي قاعدة إمبرالد . وتوصلت إلى أن كل باحث لديه مفهوم خاص ينطلق منه عند استخدام المصطلح ، إلا أن الدراسة ذهبت إلى استخدام مصطلح الخدمة المرجعية الإلكترونية باعتباره أكثر شمولية.

وتطرقت الدراسة لأنماط الخدمة المرجعية الإلكترونية منها البريد الإلكتروني ، وبرمجيات الحوار ، والمحادثة وأوصت الدراسة بعدة توصيات ، منها ما يأتي:

- ضرورة توحيد المصطلحات العربية واختيار مصطلح واحد ليعبر عن المصطلحات الثلاثة . واقترح الباحث مصطلح الخدمة المرجعية الإلكترونية.
  - تبني مشروعات تعاونية عربية لتقديم خدمة مرجعية إلكترونية.
- ضرورة أن تستفيد المكتبات ذات الإمكانيات الضعيفة قدر الإمكان من التقنيات المتاحة بصورة مجانية مثل البريد الإلكتروني ، والمحادثات الشخصية.

الفصل الثاني

الإطار النظري

## 1-2 تمهيد

الخدمة المرجعية واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات ، وقد تطورت هذه الخدمة عبر العصور من حيث المسمى والمحتوى وإجراءات تقديمها، فأصبحت تعرف باسم "خدمة الرد على الاستفسارات". ومع ظهور الإنترنت وتطويعها لتقديم خدمات المعلومات، تطورت الخدمة المرجعية بشكل ملحوظ منذ سنوات، وأخذت الخدمة أشكالاً جديدة تتماشى مع التطبيقات التكنولوجية الحديثة، حيث ظهرت تحت مسمى أسأل أخصائي المكتبات، والخدمة المرجعية الرقمية أو التخليبية.

قد ارتبط تطور الخدمة المرجعية بانتشار مواقع المكتبات على الإنترنت، حيث أصبح كثير من المكتبات تقدم الخدمة عبر موقعها على الإنترنت، ومن المعروف أن مفهوم التعاون بين المكتبات قد أخذ في الانتشار في جميع أنحاء العالم . (خليفة، 2012)

## 2-2 مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية :

عرفت جمعية خدمات المراجع و المستفيدين ( RUSA ) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الرقمية على أنها " خدمة مرجعية تقدم إلكترونياً ، غالباً في الوقت الفعلي نفسه REAL TIME ، حيث يستخدم المستفيد الحاسوب أو أي تقنية إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور شخصياً للمكان . و في الغالب يتم استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة ، وإن كان من الممكن الاستعانة بغيرها . (الخفاف، 2012)

و في تعريف آخر للخدمة المرجعية الرقمية هي " عملية اتصال مباشر وأنّي بين مستفيد بعينه و أخصائي المكتبات ( و في بعض الأحيان برنامج آلي ) و المعلومات باستخدام أحد برمجيات المحادثة عبر شبكة الحاسب الآلي أو شبكة الإنترنت , بهدف مساعدة المستفيد في الإجابة على استفساره أو إرشاده إلى مصادر المعلومات التي تساعد في الوصول إلى الإجابة "

(محمد، 2004)

### 2-3 المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية :

ظهرت العديد من المصطلحات الإنجليزية المستخدمة للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية , منها :

Digital References	المراجع الرقمية
E-References	المراجع الالكترونية
Virtual References	المراجع الافتراضية
Online References	المراجع على الخط المباشر
Real-time References	المراجع الفورية
Live References	المراجع المباشر
Ask a librarian	اسأل أخصائي المكتبة
Ask a question	اسأل سؤال
Ask an E.mail	اسأل البريد
Ask US	اسألنا
Ask your library	اسأل مكتبتك

(ضليمي، 2009)

## 2-4 الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع ظهورها :

تعددت الآراء الواردة وراء تلك الدوافع في أدبيات الموضوع فهناك من يذهب إلى أنها تتلخص فيما يأتي :

1- الزيادة الملحوظة في قلة المرتادين لقسم المراجع في المكتبات في البيئة المادية ، مقابل ارتفاع نسبة المرتادين لمواقع المكتبات على الإنترنت.

2- التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات.

3- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد .

• أما RUSA جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين فقد بررت التزايد

المستمر للاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية بالمبررات الآتية :

1- ثورة الاتصالات والتطورات المتلاحقة بها.

2- النمو المتزايد لشبكة الإنترنت.

3- عدم اقتصار تقديم الخدمة المرجعية الرقمية على المكتبات فقط ، إنما امتدت لشركات

ذات طابع تجاري تتيح هذه الخدمة من خلال مواقعها على الإنترنت مثل Ask Jives

و web help .

4- انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية أو بدون مقابل مادي إضافة لوجود الخدمات التي

تتطلب رسوماً مالية معينة. (الرابغي، 2008)

## 2-5 عناصر تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

تحتاج هذه الخدمة لكي تقدم بشكل فعال و شامل و سريع إلى عناصر مهمة منها :

أولاً: مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس و الموسوعات و الأدلة و الأعمال

الببليوغرافية المختلفة و غيرها ( ورقية أو الكترونية ) أما على شكل قواعد معلومات او على

CD مع التحديث المستمر .

ثانياً: أمناء مراجع مؤهلين ( اختصاصيين بالمعلومات المرجعية ) أو متخصصين ولديهم خبرات كافية ورغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم .  
ثالثاً: أجهزة اتصالات وحواسيب متطورة و خطوط انترنت فعالة . (الخفاف، 2012)

## 2-6 أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية :

أتاحت التقنية الحديثة و خصوصاً شبكة الإنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية للمستفيدين , و تلك الأساليب منها ما هو تفاعلي و مباشر بين المستفيد و اختصاصي المراجع و منها غير ذلك , و يمكن أن نجمل تلك الاساليب بما يأتي :

### أولاً: خدمة مرجعية غير تزامنية ( لا تزامنية )

#### ثانياً: خدمة مرجعية تزامنية .

### أولاً : الخدمة المرجعية غير التزامنية ( لا تزامنية ) و تشمل :

#### أ- الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني :

حيث يرسل المستفيد رسالة إلى المكتبة تتضمن استفساراً مرجعياً و يقدم المعلومات التي يشعر بأنها ضرورية و قد ترد الإجابة على استفسار المستفيد من قبل المكتبة عبر البريد الإلكتروني , و تأخذ هذه الخدمة شكلين هما :

#### 1- رسالة بريد إلكتروني عادي Basic E mail :

و تقدم الخدمة عبر تخصيص عنوان بريد إلكتروني على موقع المكتبة على الشبكة و إذا أراد المستفيد إرسال استفسار للمكتبة فإن بإمكانه الضغط على الرابط link و الذي بدوره يفتح برنامج البريد الإلكتروني للمستفيد مثل outlook أو endora و يقوم المستفيد بكتابة استفساره و إرساله للمكتبة .

## 2- تعبئة استمارة أو نموذج للبريد الإلكتروني Web form :

حيث يقوم المستفيد بتعبئة استمارة على موقع المكتبة و كتابة مجموعة من المعلومات الشخصية , و صياغة استفساره و هذه الاستمارة تمكن المستفيد من التفكير العميق , و تمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه و تقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم استفساره .

## ب- استخدام النظم الخبير و تقنية الذكاء الصناعي : Expert system :

و هو نوع متقدم من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية حيث يقوم النظام بتلقي الاستفسار و تحويله إلى اختصاصي المراجع المناسب حتى يجيب عليه , ثم يعاود النظام أرشفته و الاحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية knowledge base الخاصة به لما في ذلك من توفير الوقت و تخفيف العبء على اختصاصي المراجع و عادة مايكون النظام الخبير خاص بمكتبة معينة .

## ج- قوائم الأسئلة المتكررة FAQs :

و هي عبارة عن قوائم تشمل على الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر , و التي سبق و أجابت عليها الخدمة , فيتم حفظ تلك الأسئلة و إجاباتها على هيئة قوائم , لتوفير الوقت و الجهد و تجنب تكرار البحث عن الإجابة على الاستفسار نفسه .

## ثانياً : الخدمة المرجعية التزامنية :

وهي الخدمة التي تتطلب تواجد المستفيد و اختصاصي المراجع معاً في الزمن نفسه على الإنترنت . و يمكن للمكتبات تقديم خدمة مرجعية رقمية تزامنية من خلال ماياتي (الخفاف،  
: (2012

أ- برمجيات الدردشة و الحوار :

- برامج التراسل الفوري .



- قاعات الحوار على الانترنت .
- الخدمة المرجعية بواسطة مراكز الاتصال على الانترنت . (الرابغي، 2008)

ب- التصفح المشترك :

و تتم من خلال استخدام برمجيات تمكن أخصائي المكتبة من التحكم في متصفح المستفيد browser و يعرض به نتائج البحث عن استفساره , و أثناء دفع الأخصائي للصفحات المطلوبة و عرضها على متصفح المستفيد , فإن نافذة التحوار تظل مفتوحة داخل المتصفح الخاص بالمستفيد و الأخصائي للسماح بها بإجراء محادثة بشأن الصفحات المعروضة .

و يوجد نمط آخر من أنماط توفير الخدمة هو تقديمها من خلال :

**الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية: collaborative digital reference service**

يعتمد هذا النمط على التعاون بين عدد من المكتبات و هذا يعني اقتسام الموارد البشرية و المادية بين المكتبات المشتركة , و يستطيع المستفيد إرسال استفساره و تتولى أية مكتبة من المكتبات المشاركة الرد على استفساره , و ذلك وفقاً لآلية عمل محددة يتم النص عليها في اتفاقية التعاون . (ضليمي، 2009)

## 7-2 ايجابيات وسلبيات بعض انماط الخدمة المرجعية الرقمية

### جدول رقم ( 1 )

ايجابيات و سلبيات بعض أنماط الخدمة المرجعية الرقمية

المصدر : (الرابغي، 2008)

المستخدم النمط	إيجابيات	سلبيات
البريد الإلكتروني	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الألفة بينه وبين المستخدم.</li> <li>▪ لا يتطلب برمجيات مكلفة إنما هي متاحة وبعضها بشكل مجاني.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ لا يقدم الاستجابة اللحظية والرضا الفوري الذي يتوقعه المستخدم من الشبكة.</li> <li>▪ من الصعب أداء أي نوع من المقابلة المرجعية فإذا كان السؤال يحتاج لإيضاح فقد يحتاج الأمر لتبادل الرسالة الإلكترونية ثلاث أو أربع مرات عبر بضعة أيام لمجرد استيضاح ما يريده العميل.</li> <li>▪ يتمركز معظم عبء الإجابة على اختصاصي المراجع.</li> </ul>
برمجيات مركز الاتصالات على الشبكة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تقدم خدمات فورية تفاعلية .</li> <li>▪ تسمح بدفع صفحات الإنترنت واصطحاب المستخدمين عبر الفهارس وقواعد البيانات.</li> <li>▪ معظم هذه البرامج تشتمل على قواعد معلومات جاهزة تتيح إمكانية اقتباس الإجابات وإعادة استخدامها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ إن التحدث يتم باستخدام بروتوكول الاتصالات الصوتية عبر الإنترنت (Voip) من خلال سماعات الرأس المتصلة بأجهزة الحاسب أو باستخدام السماعات والميكروفون الخاصة بالجهاز ، ومازالت هذه التقنية تعاني من مشكلة تتمثل في أن معظم المستخدمين لا يوجد لديهم جهاز استقبال الصوت المناسب لاستخدام هذه الخدمات.</li> </ul>

- التحدث المباشر مع المستفيد مما يحقق التفاعل.
- تمكين إجراء مقابلة مرجعية من خلال تبادل النصوص المكتوبة بهدف الحصول على فكرة أفضل عن حقيقة موضوع السؤال.
- التغلب على مشكلات عدم السمع لما تم قوله .
- هذا النمط مفيد للأشخاص ذوي الإعاقة في السمع أو النطق.
- يمكن للمستفيد حفظ نصوص المحادثات للرجوع إليها لاحقاً.
- يذهب البعض إلى أنها مجرد أحاديث بمعنى أن الاختصاصي يمكنه أن يتحدث مع المستفيد ويوجهه لمصدر معلوماتي معين أو عنوان محدد على الإنترنت للحصول على المعلومة ، ولكن لا يمكنه أن يصطحب المستفيد إلى هناك أو إلى البحث في قاعدة بيانات على سبيل المثال.
- هذا الأسلوب يستهلك الوقت أكثر من الاتصالات الصوتية العادية ، وذلك لأن على المستفيد أن يكتب كل شيء ، ويتبع ذلك أخطاء الإملاء والهجاء والكتابة.
- ومعظم برامج المحادثات الرئيسية لا تسمح بتتبع وتوجيه الأسئلة بسهولة ، أو تقدم رسائل جاهزة لغرض التعامل مع الوظائف والطلبات الروتينية.
- قد لا يكون للمستفيد نفس مستوى الصبر لدى اختصاصي المراجع ، إذ أن المستفيد يتوقع أن تكون خدمته فورية ، ومريحة ، وذات كفاءة.
- إذا قام المستفيد بالخروج قبل الوقت المناسب قد لا يدرك اختصاصي المراجع ذلك بصورة واضحة وبصفة خاصة إذا كان الاختصاصي مشغولاً بالبحث عن شيء آخر للمستفيد ذاته أو لغيره.

الفصل الثالث

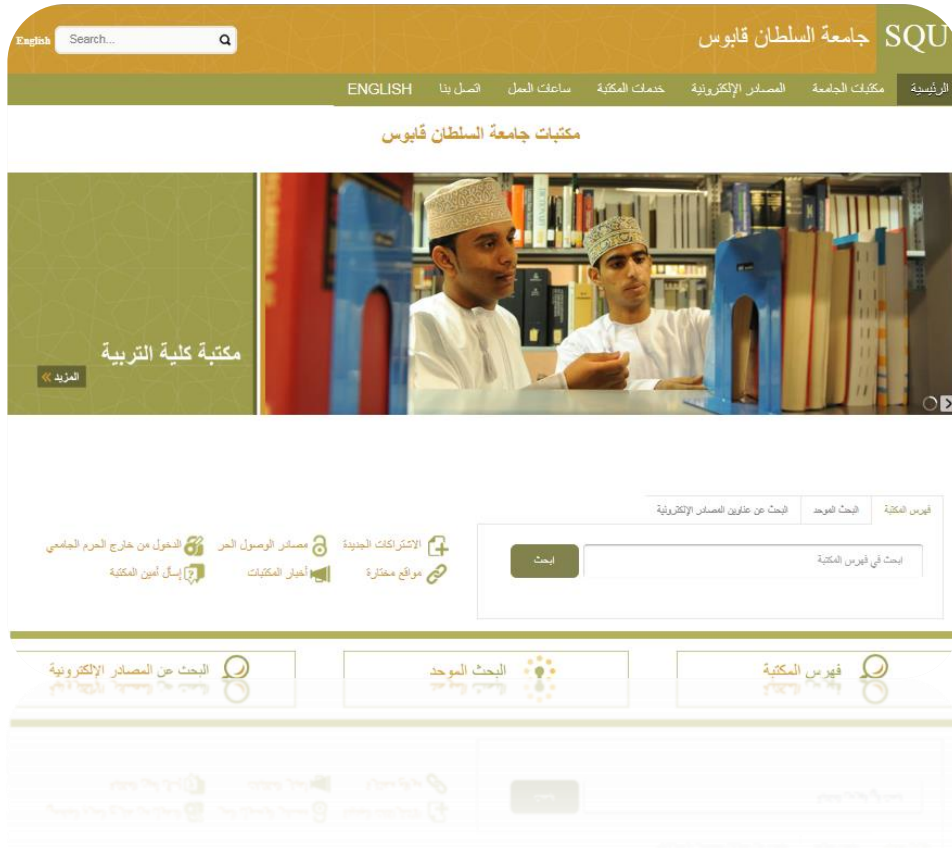
الإطار التطبيقي

## الفصل الثالث الإطار التطبيقي

### 1-3 تقييم المكتبات الجامعية :

قامت الباحثة باختيار عينة مقصودة من المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية و التي تسمح باستقبال الاسئلة المرجعية الرقمية من غير منسوبي الجامعة و هي المكتبات التابعة للجامعات التالية :

#### 1- جامعة السلطان قابوس ( عمان ) SQU



## 2- جامعة أم القرى ( السعودية ) Umm ALQura University

ابحث

جامعة أم القرى  
شرف العلم وشرف المكان

الرئيسية | عن المكتبة | المكتبات الخاصة

ENGLISH

تسجيل الدخول ..  
البريد الإلكتروني:  
كلمة السر:  
دخول  
الحصول على معلومات بريدك

كتب وصلت حديثا  
يسر عمادة شؤون المكتبات أن تعرض لكم أحدث المصادر في تخصص علم النفس التربوي للأطمان

وصل حديثاً | أوقات العمل | اتصل بنا

« العنوان :  
Albino Rat  
« المؤلف :  
Salma Saad Al- Matraf  
« النوع :  
رسالة علمية

« العنوان :  
التناسق الموضوعي في سورتي الفلم والحاقة  
« المؤلف :  
أبراهيم محمد أبو بكر بكر تايدي  
« النوع :  
رسالة علمية

« العنوان :  
برنامج معترف لتأهيل معلم التربية الفنية في مجال التربية المتخفية على ضوء معايير الجودة والاعتماد  
« المؤلف :  
وأم عبد الله صالح باقعي  
« النوع :  
رسالة علمية

« العنوان :  
كتاب المواهب اللدنية بالمنح المحمدية  
« المؤلف :  
القسطلاوي، أحمد بن محمد بن أبي بكر، 923-851 هـ.  
« النوع :  
مخطوطة

« العنوان :  
النظرة التوسعية في التدريس لبناء الشخصية المهنية لطلاب التخطيط الحضري والاقليمي  
« المؤلف :  
جمال الدين بن يوسف حسن سلاخور  
« النوع :  
مقالة

روابط سريعة ..  
« فهرس المكتبة (OPAC)  
« المكتبة الرقمية  
« قواعد المعلومات  
« قواعد المعلومات محرك البحث AC-Knowledge  
« أسأل أخصائي المكتبة  
« النماذج الإلكترونية  
« خدمات المكتبة  
« مجموعات المكتبة  
« المكتبات الفرعية

حجز قاعة الملن عبدالله الكبري

12

13

### 3- الجامعة الامريكية في الكويت (AUK) American University of Kuwait

The screenshot displays the AUK Library website. At the top, there is a banner for 'A Decade of Accomplishments' and a '10 YEARS' anniversary logo. The navigation menu includes: About AUK, Academics, Admissions, Student Affairs, Intensive English, Continuing Education, Library, and IT. The main content area is titled 'Library' and features a photograph of students in a library setting. Below the photo is the 'LIBRARY OVERVIEW' section, which includes a 'Mission' statement and a list of 'Goals'. A 'Quick Links' sidebar on the right provides access to various university services.

**LIBRARY OVERVIEW**

**Mission**  
To support and advance the educational mission of the American University of Kuwait by facilitating access to scholarly collections and information resources.

**Goals**

1. To select, acquire, organize and maintain scholarly materials and information resources.
2. To provide intellectual and physical access to Library resources and expert assistance.
3. To teach students, faculty and staff to retrieve information effectively.
4. To communicate with all AUK constituencies to determine needs and to raise awareness of the expanding range of Library resources.
5. To support a functional and welcoming physical space for collections, study areas and services for users and staff.
6. To attract and retain a knowledgeable and responsible staff, to enhance their professional skills and to support their development and contributions within the university.

**Quick Links**

- » Academic Calendar
- » Events Calendar
- » College of Arts and Sciences
- » College of Business and Economics
- » Apply
- » Graduation Information
- » Direct Access to Self Service
- » Final Exam Schedule
- » Center for Gulf Studies
- » Online Payment
- » Registrar
- » Advance Registration Schedule
- » CCE Course Schedule
- » Academic Advising and Learning Support Services (AALSS)
- » University Publications

## Qatar University - جامعة قطر -4

The screenshot displays the Qatar University Library website. At the top left is the logo for 'المكتبة The Library QATAR UNIVERSITY جامعة قطر'. Below the logo is a decorative banner featuring a 3D-rendered library interior with wooden bookshelves. A vertical green button labeled 'Ask Us' is positioned on the right side of the banner. Below the banner, the page includes a 'Quick Links' section with a list of services: Research Guides, ILL / DDS, My Library Account, Renew a Book, Study Rooms Self Booking, Suggest a Purchase, Feedback, New to the Library, Library Loan Rules, and Events and Activities. The main content area is titled 'Welcome to QU Library' and features a search interface with tabs for 'QU Library Catalog', 'E-Resources', 'Journal Finder', and 'Search All'. The search bar contains the text 'Keyword' and 'Find books, ebooks, journals, and more...'. Below the search bar are links for 'Advanced Search' and a 'Search' button with a magnifying glass icon. At the bottom of the page, there are several small, partially visible icons and text elements.



### 2-3 مقاييس المستفيدين

يتضح من الجدول رقم ( 2 ) أن عدد المكتبات التي توفرت بها تحديد فئات المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية 3 مكتبات بنسبة 75% من اجمالي المكتبات , فقد حددت جامعة ام القرى ذلك بالفئات الآتية : (بكالوريوس , ماجستير , دكتوراة , أخرى ) , في حين أن الجامعة الامريكية في الكويت

حددها بالفئات الآتية : (\*an AUK student ,staff or faculty member \*not affiliated with AUK)

بينما قامت جامعة قطر بتحديد الفئات الآتية : ( non- , student,academic ) ( others , academic ) و يظهر هذا مدى التزام المكتبات التي حددت

فئات المستفيدين في موقعها بمقياس تحديد هوية المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية لديها.

بينما بلغت نسبة المكتبات التي لم تحدد فئات المستفيدين 25% من اجمالي المكتبات في موضوع الدراسة و هي مكتبة جامعة السلطان قابوس مما يؤدي الى قلة استخدامها .

و قد بلغت عدد المكتبات التي لم تحدد أي معلومات متعلقة بالأشخاص المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 100 % من إجمالي المكتبات مما يؤدي إلى عدم الوضوح خاصة إذا كان هناك فئات لا يسمح لهم باستخدام الخدمة .

#### جدول رقم ( 2 ) تحديد فئات المستفيدين

الموقع	جامعة السلطان قابوس	جامعة أم القرى	الجامعة الامريكية في الكويت	جامعة قطر
تحديد فئات المستفيدين				
يوجد		√	√	√
لا يوجد	√			

### 3-3 مقاييس الخدمة

يتضح من الجدول رقم ( 3 ) الآتي : أن مقياس سهولة الوصول للخدمة من خلال مواقع المكتبات الجامعية في مجال الدراسة بلغت بنسبة 100% ويرجع ذلك بسبب وضوح الخدمة في الموقع و هذه بعد ذاتها تسويق للخدمة حيث يجدها أي زائر لموقع المكتبة .

و يتضح أيضاً ان مقياس تحديد الوقت اللازم للرد على استفسارات المستفيدين بلغت بنسبة 25% من إجمالي المكتبات ففي مكتبة جامعة السلطان قابوس أوضحت في موقعها بعد إرسال الاستفسار أن الرد سوف يكون في خلال 24 ساعة , و في الجامعة الامريكية في الكويت اكتفت بالإشارة إلى أن الرد سيكون في أقرب وقت ممكن as soon as possible دون أن تحدد الوقت , أما جامعتي قطر و أم القرى لم ترد أي معلومات تشير إلى الجوانب المتعلقة بالوقت .

و يتضح من الجدول أن مقياس إشعار استلام الطلب تم استلامه من جميع المكتبات في مجال الدراسة فوراً بعد إرسال الطلب بنسبة 100% , إلا ان الجامعة الامريكية في الكويت تفوقت على الجامعات الاخرى في أنها قامت بإرسال اشعارين للباحثة احدهما فوري بعد ارسال الطلب و الاخر على البريد الالكتروني و هذا نص الإشعار : ( Dear arwa yousuf mohammed,

**Your request has been received and we will get back to you as soon as possible.**

**Thank you for your Cooperation**

**Sincerely,**

**The Management**

**( American University of Kuwait**

جدول رقم ( 3 ) مقاييس الخدمة

المقياس / الموقع	سهولة الوصول	تحديد الوقت اللازم للرد على الاستفسارات	إشعار استلام الطلب
جامعة أم القرى	√		√
جامعة السلطان قابوس	√	√	√
الجامعة الأمريكية في الكويت	√		√
جامعة قطر	√		√
الإجمالي	4	1	4
النسبة المئوية	%100	%25	%100

**3-4 المدة الزمنية المستغرقة في الإجابة على الاستفسارات**

تبين من الجدول رقم ( 4 ) ما يلي : بلغ عدد الفترات الزمنية التي استغرقتها المكتبات الجامعية في الإجابة على الاستفسارات المرجعية من يوم واحد إلى 4 أيام ، و قد استغرقت مكتبات الجامعات 3 أيام بنسبة 50 % من إجمالي المكتبات في موضوع الدراسة و هي جامعة أم القرى و الجامعة الأمريكية في الكويت ، في حين أن جامعة قطر قامت بالرد خلال 4 ايام و يتضح من الجدول أن جامعة السلطان قابوس كانت هي الجامعة الاسرع في الرد على الاستفسار فقد قامت بالرد على الباحثة بعد يوم واحد .

جدول رقم ( 4 ) الفترة المستغرقة في الرد على الاستفسارات

المكتبة	مدة الرد بالأيام
جامعة أم القرى	3 أيام
جامعة السلطان قابوس	يوم واحد
الجامعة الأمريكية في الكويت	3 أيام
جامعة قطر	4 أيام

### 5-3 المصطلح الدال على الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية

يتضح من الجدول رقم ( 5 ) تعدد المصطلحات المستخدمة للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية , وكان مصطلح " ask a librarian " هو المصطلح الأكثر استخداماً من قبل المكتبات في موضوع الدراسة بنسبة 50 % من اجمالي المكتبات , يليه مصطلحين استخدموا مرة واحدة من قبل المكتبات الجامعية في موضوع الدراسة و هما :

- اسأل أمين المكتبة .
- اسأل اخصائي المكتبة .

جدول رقم ( 5 ) المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية

المصطلح	المكتبة
اسأل اخصائي المكتبة	جامعة السلطان قابوس
اسأل أمين المكتبة	جامعة أم القرى
Ask a librarian	الجامعة الامريكية في الكويت
Ask a librarian	جامعة قطر

### 6-3 أشكال تقديم الخدمة

تتعدد اشكال الخدمة المرجعية المقدمة من خلال المكتبات الجامعية , حيث يتضح من الجدول رقم ( 6 ) أن أكثر شكل من أشكال تقديم الخدمة مستخدمة من قبل الجامعات هي استمارة البريد بنسبة 100 % من اجمالي المكتبات , يليها البريد البسيط بنسبة 75% , و يليها بنسبة متساوية خدمة الدردشة و خدمة الاسئلة المتكررة بنسبة 50 % من اجمالي المكتبات في موضوع الدراسة , و يتضح من الجدول أن جامعة السلطان قابوس أقل جامعة تقدم اشكال في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية .

جدول رقم (6) أشكال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية .

أشكال تقديم الخدمة				
المكتبات	بريد بسيط	استمارة بريد	دردشة	الاسئلة المتكررة
جامعة أم القرى	√	√	√	
جامعة السلطان قابوس	√	√		
جامعة قطر		√	√	√
الجامعة الامريكية في الكويت	√	√		√
الإجمالي	3	4	2	2
النسبة المئوية	%75	%100	%50	% 50

**3-7 تحليل نتائج استبيان الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الموجة لطالبات**

**قسم المعلومات و مصادر التعلم بجامعة طيبة :**

قامت الباحثة بعمل استبيان و نشره على طالبات القسم فتم الرد على الاستبيان من قبل 21 طالبة و تبين أن نسبة الردود من طالبات المستوى الخامس و المستوى السابع متساوية بنسبة 43% من إجمالي الطالبات , يليها طالبات المستوى الثالث بنسبة 14% من إجمالي الطالبات , في حين أن الباحثة لم تتلقى أي ردود من طالبات المستوى الأول و الثاني و الرابع و السادس .

### 1-7-3 الطالبات و المصادر المرجعية الرقمية و التقليدية :

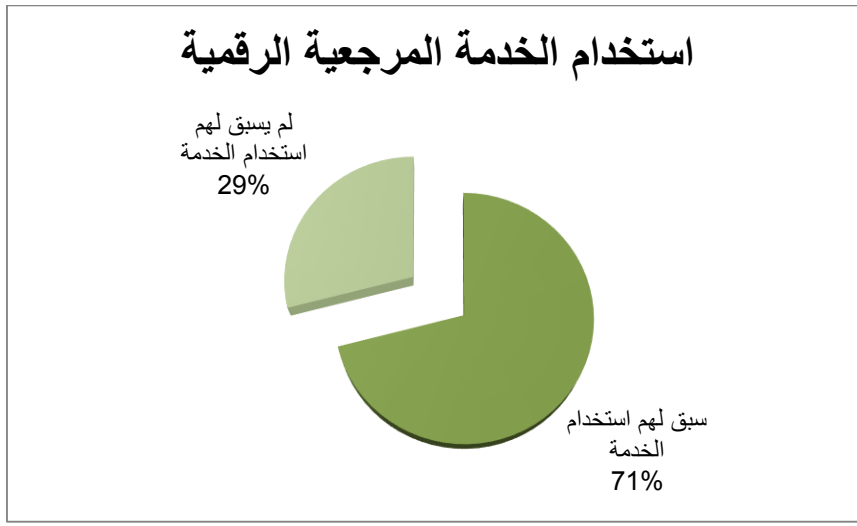
من خلال نتائج الاستبيان قامت الباحثة بتحليل الردود فتبين أن 95% من إجمالي طالبات المعلومات و مصادر التعلم يفضلن التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية بدلاً من المصادر المرجعية التقليدية , في حين أنه بلغت نسبة الطالبات الاتي لا يفضلن التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية 5 % من إجمالي الطالبات .

### 2-7-3 استخدام الطالبات للخدمات المرجعية الرقمية و محدودية استخدامها

من خلال الشكل رقم ( 1 ) يتضح أن 71% من إجمالي الطالبات سبق لهم استخدام إحدى الخدمات المرجعية الرقمية , في حين أن 29 % من الطالبات لم يسبق لهم استخدام الخدمة المرجعية الرقمية .

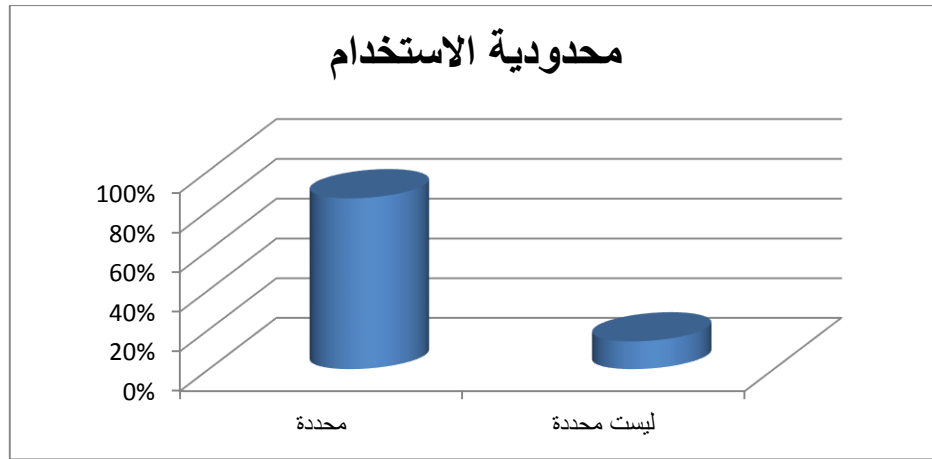
و يرجع السبب وراء عدم استخدام الطالبات للخدمة من قبل أن 14% من إجمالي الطالبات لا يعرفن الخدمة المرجعية الرقمية , في حين أن 10 % من الطالبات بررن ذلك الى التأخر في الحصول على الإجابة من الخدمة , و 10 % من إجمالي الطالبات بررن ذلك بعدم وجود الخدمة في بعض المكتبات , و 10 % ايضاً من إجمالي الطالبات بررن ذلك بعدم رد المكتبات على الاسئلة .

شكل رقم ( 1 ) استخدام الخدمة المرجعية الرقمية



و يتبين من الشكل رقم ( 2 ) أن 86 % من اجمالي الطالبات لا يفضلن ان تكون الخدمة المرجعية الرقمية مقتصرة على منسوبي الجامعة , في حين أن 14% من اجمالي الطالبات يفضلن ذلك .

الشكل رقم ( 2 ) محدودية الاستخدام



### 3-7-3 مدى تلبية الخدمة المرجعية الرقمية رغبات الطالبات المعلوماتية

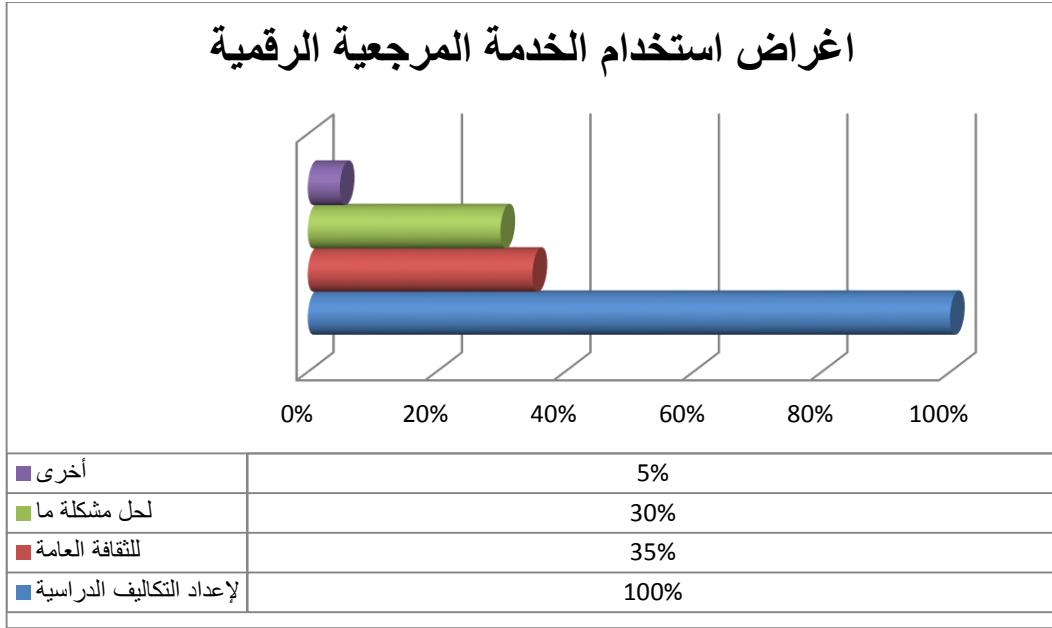
عدد الطالبات اللاتي يرون ان الخدمة المرجعية الرقمية تلبي رغباتهم المعلوماتية 19 طالبة بنسبة 90% , في حين أن 10 % من اجمالي الطالبات لا يرون انها تلبي رغباتهم .

### 3-7-4 اغراض استخدام الخدمة المرجعية الرقمية لدى طالبات قسم المعلومات و مصادر

#### التعلم بجامعة طبية

يتبين من الشكل رقم ( 3 ) ان الطالبات استخدمن الخدمة المرجعية الرقمية لعدة اغراض , و كانت اعلى نسبة استخدام لإعداد التكاليف الدراسية بنسبة 100 % من اجمالي الطالبات , يليها الثقافة العامة بنسبة 35 % , ثم لحل مشكلة ما بنسبة 30 % , و يليها الأقل نسبة من غرض الاستخدام الابحاث العلمية كما ذكرتها الطالبة بنسبة 5 % من إجمالي الطالبات .

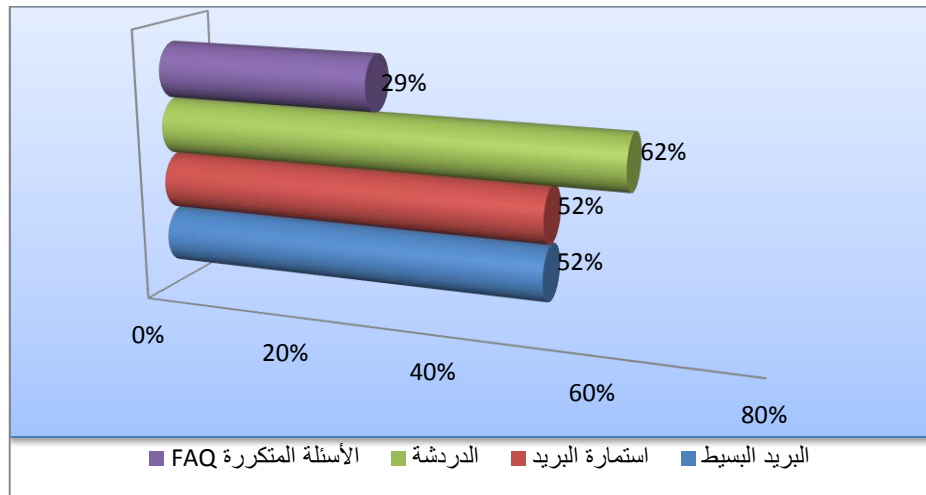
الشكل رقم ( 3 ) اغراض استخدام الخدمة المرجعية الرقمية



### 3-7-5 الأنماط التي تفضلها الطالبات لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية

قامت الباحثة بتحليل نتائج الردود فتبين أن الأسئلة المتكررة هو أقل نمط تفضله الطالبات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 29 % ، في حين أن الدردشة هي أعلى نمط يفضله الطالبات عند تقديم الخدمة بنسبة 62 % ، يليها نمط البريد البسيط و استمارة البريد بنسبة متساوية 52 % من إجمالي الطالبات كما في الشكل رقم ( 4 ) .

شكل رقم ( 4 ) أنماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية





### 6-7-3 معدل استخدام طالبات قسم المعلومات و مصادر التعلم بجامعة طيبة للخدمة

#### المرجعية الرقمية

من خلال الجدول رقم ( 7 ) يتضح أن 62 % من إجمالي الطالبات نادراً ما يستخدمون الخدمة و هي أعلى نسبة , و يليها مره على الاقل شهرياً بنسبة 19 % من الطالبات , ثم مره على الاقل اسبوعياً بنسبة 19 % , ثم أقل نسبة جاءت و هي مره على الاقل يومياً بنسبة 5 % من إجمالي الطالبات .

#### الجدول رقم ( 7 ) معدل استخدام الطالبات الخدمة المرجعية الرقمية

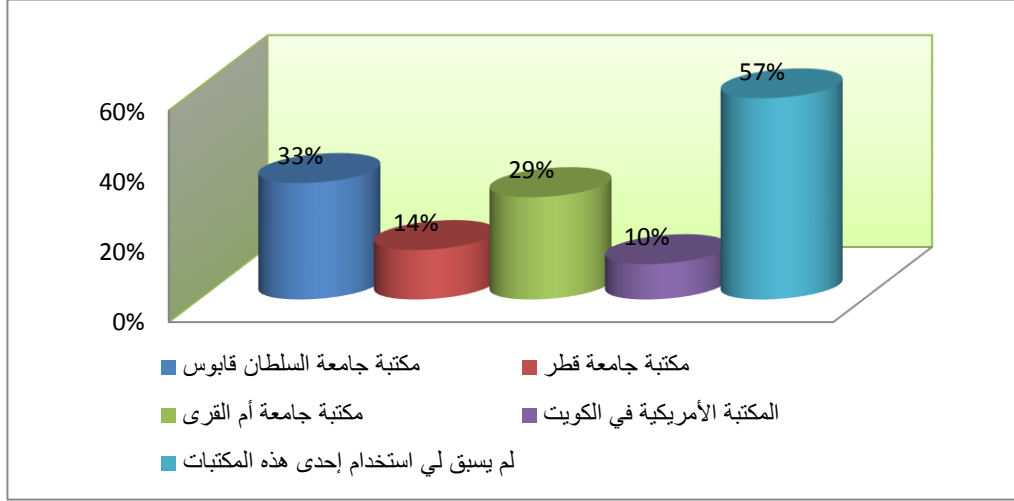
النسبة المئوية	عدد الطالبات	معدل الإستخدام
5 %	1	مره على الأقل يومياً
14 %	3	مره على الأقل اسبوعياً
19 %	4	مره على الأقل شهرياً
62 %	13	نادراً ما استخدم الخدمة

### 7-7-3 استخدام الطالبات الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية في موضوع الدراسة

من خلال الشكل رقم ( 5 ) تبين أن 75% من الطالبات لم يسبق لهم استخدام إحدى هذه المكتبات و هي أعلى نسبة , يليها مكتبة جامعة السلطان قابوس استخدمتها الطالبات بنسبة 33% من إجمالي الطالبات , ثم مكتبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة بنسبة 29 % من إجمالي الطالبات , ثم المكتبة الامريكية في الكويت و كانت أقل نسبة استخدام بنسبة 10 % من إجمالي الطالبات , و بلغ عدد الطالبات اللاتي استخدمن الخدمة و تم ارسال اشعار فوري لهم 6 طالبات

بنسبة 29 % , و عدد الطالبات اللاتي استخدمن الخدمة و لم يتم إرسال اشعار فوري لهم 7 طالبات بنسبة 33 % .

شكل رقم ( 5 ) استخدام الطالبات الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية



### 8-7-3 الأسباب التي تقلل من استخدام الطالبات للخدمة المرجعية الرقمية

بلغ عدد الطالبات اللاتي يرون أن تأخر الإجابة من الاخصائي هو السبب الذي يقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية 14 طالبة بنسبة 76 % و هي أعلى نسبة , يليها عدم وضوح الخدمة في موقع المكتبة بنسبة 57 % من إجمالي الطالبات , ثم عدم تحديد المكتبة للوقت المستغرق في الرد بنسبة 52 % من إجمالي الطالبات , و بلغ عدد الطالبات اللاتي يرون ان الاستخدام المعقد يقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية 3 طالبات بنسبة 14 % من إجمالي الطالبات كما هو موضح في الجدول رقم ( 8 ) .

جدول رقم ( 8 ) الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة

النسبة المئوية	عدد الطالبات	الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة
% 67	14	تأخر الإجابة من الأخصائي
% 57	12	استخدامها معقد
% 52	11	عدم تحديد المكتبة للوقت المستغرق في الرد
% 14	3	عدم وضوح الخدمة في مواقع المكتبات

## الفصل الرابع

### النتائج و التوصيات

4-1 النتائج :

من خلال الدراسة النظرية و التطبيقية التي قامت بها الباحثة تمكنت من التوصل الى بعض النتائج تجملها فيما يأتي :

- 1- تشترك المكتبات الجامعية مجال الدراسة في ارسال اشعار استلام الطلب إلى المستفيدين .
- 2- تتيح جميع المكتبات الجامعية مجال الدراسة فرصة تواصل المستفيدين بالمكتبة و العاملين بها من خلال أبسط برامج البريد الإلكتروني و تطبيقاته .
- 3- مكتبة جامعة السلطان قابوس بعمان هي المكتبة الوحيدة في مجال الدراسة التي حددت الوقت اللازم للرد على استفسارات المستفيدين .
- 4- أن مصطلح " ask a librarian " هو المصطلح الأكثر استخداماً من قبل المكتبات مجال الدراسة بنسبة 50 % من إجمالي المكتبات .
- 5- 95% من إجمالي طالبات المعلومات و مصادر التعلم يفضلن التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية بدلاً من المصادر المرجعية التقليدية .
- 6- الأسئلة المتكررة هو أقل نمط تفضله الطالبات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 29 % من إجمالي الطالبات .
- 7- 76 % من إجمالي الطالبات يرون أن تأخر الإجابة من الاخصائي هو السبب الذي يقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية.
- 8- الدردشة هي أعلى نمط يفضلنه الطالبات عند تقديم الخدمة بنسبة 62 % من إجمالي الطالبات .
- 9- تفاوتت المدة الزمنية التي استغرقتها المكتبات الجامعية مجال الدراسة في الإجابة على الاستفسارات المرجعية من يوم واحد إلى 4 أيام .

#### 4 - 2 التوصيات :

بناءً على النتائج التي توصلت لها الدراسة الحالية فإن الباحثة توصي بالآتي :

- 1 - لا بد من احترام وقت المستفيد قدر الإمكان , و يكون هاذا مطلباً لأي أخصائي مراجع في المكتبات الجامعية .
- 2 - ضرورة أن تلتزم المكتبات الجامعية بالوقت المحدد في الرد على استفسارات المستفيدين .
- 3 - لا بد من تحديد المستثنين من الخدمة في المكتبات الجامعية .
- 4 - يجب على المكتبات الجامعية مجال الدراسة إتاحة الاسئلة المتكررة لتجنب تكرار الاسئلة .
- 5 - أن تحرص المكتبات على وضوح الخدمة المرجعية الرقمية في مواقعها للمستفيد ليسهل الوصول اليها .
- 6 - ضرورة الاستفادة من اشكال تقديم الخدمة المجانية قدر الإمكان لتلبية رغبات المستفيدين .
- 7 - ضرورة قياس آراء المستفيدين و ردود أفعالهم حول الخدمة .

## المراجع :

- 1- بدوية محمد البسيوني و سوسن طه ضليمي. (رجب - ذو الحجة / يوليو - ديسمبر، 2009). الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية : دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2، الصفحات 106-155.
- 2- ريم بنت علي الرابعي. (2008). التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 3- سعد بن سعيد الزهري. (2005). الخدمات المرجعية الإلكترونية / ماهيتها وواقعها و كيفية استفادة المكتبات العربية منها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2، الصفحات 55-104.
- 4- سليم بن مسلم المحروقي و خلفان بن زهران الحجي. (2012). الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة السلطان قابوس ومكتبات جامعة الإمارات العربية المتحدة : دراسة استطلاعية. المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي : مستقبل المهنة : كسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية - الإمارات، (الصفحات 501-523). الإمارات.
- 5- سمية يونس الخفاف. (2012). الخدمة المرجعية الرقمية : مفهومها ، و أساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل. آداب الرفدين (63)، الصفحات 431-462.
- 6- صوفي عبداللطيف. (اكتوبر/شوال، 2007). المراجع الرقمية و خدماتها في المكتبات الجامعية. اعلم -السعودية (1)، الصفحات 53-71.
- 7- عماد عيسى صالح محمد. (يناير-فبراير، 2004). تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية. مكتبات نت ، 5 (1,2)، الصفحات 14-19.

8- محمود عبدالستار خليفة. (2012). نظم ادارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات. *Cybrarians Journal* (30)، الصفحات 22-50.

9- نجاح قبلان قبلان و فاتن سعيد بامفلح. (يناير , 2009). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية ، دراسة تقييمية. *دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات* ، 1، الصفحات 90-133.



### الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية

تهدف هذه الدراسة الى تقييم الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية من جانب طالبات قسم المعلومات و مصادر التعلم بجامعة طيبة .

أولاً: المستوى الدراسي

- المستوى الأول
- المستوى الثاني
- المستوى الثالث
- المستوى الرابع
- المستوى الخامس
- المستوى السادس
- المستوى السابع

1-هل تفضلين التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية بدلاً من المصادر المرجعية

التقليدية؟\*

نعم .

لا .

2-هل سبق لك ان استخدمتي احدى الخدمات المرجعية الرقمية ؟

O نعم .

O لا .

في حال الاجابة ب لا فما هي اسباب عدم استخدامك للخدمة المرجعية الرقمية ؟

عدم معرفتي بالخدمة .

صعوبة الوصول الى الخدمة .

التأخر في الحصول على الاجابة من الخدمة .

عدم رد المكتبات على الاسئلة .

عدم وجود الخدمة في بعض المكتبات .

أخرى.

3- هل تفضلين أن تكون الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية مقتصرة على

منسوبي الجامعة ؟

O نعم أفضل ذلك .

O لا أفضل ذلك .

4- هل الخدمة المرجعية الرقمية تساعدك في تلبية رغباتك المعلوماتية ؟

O نعم .

O لا .

5- ماهي اغراض استخدامك للخدمة المرجعية الرقمية ؟ ( يمكن اختيار اكثر من

إجابة )

لإعداد التكاليف الدراسية

للثقافة العامة .

لحل مشكلة ما .

أخرى .

6- ماهو النمط الذي تفضليه لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ؟ ( يمكن اختيار اكثر

من إجابة )

البريد البسيط

استمارة البريد

الدردشة

قوائم الاسئلة المتكررة FAQs

7- ما معدل إستخدامك للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية ؟

O مره على الأقل يومياً.

O مره على الأقل اسبوعياً .

O مره على الأقل شهرياً .

O نادراً ما استخدم الخدمة .

8-هل سبق أن استخدمتي الخدمة المرجعية الرقمية في إحدى هذه المكتبات الجامعية ؟

( يمكن اختيار أكثر من إجابة )

مكتبة جامعة السلطان قابوس .

مكتبة جامعة أم القرى .

مكتبة جامعة قطر .

مكتبة الجامعة الامريكية في الكويت .

لم يسبق لي استخدام إحدى هذه المكتبات .

في حال استخدامك لإحدى هذه المكتبات : هل تم إرسال اشعار لك بإستلام الطلب ؟

O نعم , تم إرسال اشعار فوري .

O لا, لم يتم إرسال اشعار فوري .

9- ماهي الاسباب في نظرك التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية ؟ ( يمكن

اختيار اكثر من إجابة )

تأخر الإجابة من الاخصائي .

استخدامها معقد.

عدم تحديد المكتبة للوقت المستغرق في الرد .

عدم وضوح الخدمة في مواقع المكتبات .

أخرى .