

تصورات وآراء المستخدمين حول الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية

د. صقر مويسان العتيبي

أستاذ علم المعلومات المساعد
قسم علم المعلومات بجامعة طيبة

مستخلص:

بدأت الدراسة بمقدمة حول المكتبة الأكاديمية من حيث أهميتها ودورها والخدمة المرجعية وتطورها، ثم تناولت مفهوم الخدمات المرجعية الرقمية وتاريخها كما أشارت إلى أنماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، ثم عرضت الدراسات السابقة في هذا الموضوع، ويهدف هذا البحث إلى استطلاع وتحليل تصورات وآراء مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية وأمناء المكتبات والعاملين في المكتبات الأكاديمية حول الخدمات المرجعية الرقمية المقدمة لدى المكتبات الأكاديمية في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، وكذلك تحديد أنواع الخدمات المرجعية الرقمية المستخدمة، واكتشاف الصعوبات والتحديات المتعلقة باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية فيها، استخدم هذا البحث المنهج الوصفي المسحي واستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من ثلاث مكتبات جامعية في المدينة المنورة. هذا وقد أظهرت النتائج أن غالبية المستفيدين للخدمة المرجعية الرقمية من حملة البكالوريوس بنسبة 76.2٪،

كما أظهرت أن جميع الجامعات عينة الدراسة تستخدم أنماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية الحديثة، وأن أكثر الأدوات المستخدمة هي البريد الإلكتروني يلما شبكات التواصل الاجتماعي، كما أيد أفراد العينة أن الخدمات المشتركة الرئيسية التي تقدمها المكتبات تشمل خدمات الإحاطة الجارية بنسبة 96.9٪، والبرث الانتقائي لخدمات المعلومات بنسبة 95.6٪، وتلقي الأسئلة والإجابة عليها 95٪، كما أظهرت أن 3،42 سنوات هي متوسط سنوات خبرة المستفيدين في استخدام الخدمة المرجعية الرقمية، كما أظهرت النتائج أن مستوى رضى المستفيدين وانطباعهم كان جيدا جدا بنسبة 72.5٪. حيال الطريقة التي توفرها مكتبة الجامعة الخدمات المرجعية الرقمية، وأن من أهم الصعوبات والتحديات المتعلقة باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية تتمثل في قطع الاتصال بالإنترنت بنسبة 31.31٪.

الكلمات الاستدلالية: الخدمات المرجعية الرقمية، أمناء المكتبات، المكتبات الأكاديمية، المكتبات الجامعية، تصورات المستفيدين للخدمة المرجعية.

مقدمة:

تأثر مجال المكتبات والمعلومات في السنوات الأخيرة بالعديد من التطورات التكنولوجية التي غيرت فيه بشكل مباشر أو غير مباشر على تنوع جوانبه المتعددة، حيث تطورت أشكال المكتبات ابتداء من المحتوى المادي المتمثل في المباني والتجهيزات والأوعية ومصادر المعلومات، وليس انتهاءً في الخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.

تمثل المكتبة الأكاديمية مجموعة المكتبات التي تُنشأ وتُمول من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة لتقديم وتوفير المعلومات للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات¹.

ويتوقف تقييم جودة ومستوى المكتبات ومراكز المعلومات على نوعية وسرعة الخدمات التي تقدمها للجُمهور ويأتي في مقدمة هذه الخدمات، الخدمة المرجعية الرقمية، حيث تحرص المكتبات عندما تشرع في تطوير خدماتها والارتقاء بمستواها على الاستعانة بالحاسب الآلي الذي يساعد على تقديم خدمات متنوعة تساهم في أن يصل المستفيد إلى ما يحتاجه من معلومات بأسرع وأيسر السبل.

والخدمة المرجعية الرقمية هي إحدى الخدمات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات والتي يمكن من خلالها للمستفيدين الحصول على الخدمات المرجعية من خلال التواصل مع المكتبة عبر وسائل الاتصال الحديثة وفي مقدمتها موقع المكتبة على الانترنت².

وقد تأثرت الخدمات المرجعية بالتقدم التكنولوجي تأثراً كبيراً وبات واضحاً هذا من خلال التطور في مفهوم الخدمات المرجعية ذاتها وظهور خصائص جديدة تدل عليها نتيجة لتطور الوسائط المعلوماتية، كما تعددت أشكال الخدمة المرجعية وتنوعت ما بين البريد الإلكتروني واستغلال برمجيات الدردشة والتراسل الفوري وكذلك شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل ما بين المستفيد وأخصائي المراجع بالصوت أو بالصوت والصورة معا، كما أثرت تلك التطورات على المصادر المرجعية إذ تعددت أنماطها وصورها.

ولا شك أن تقديم خدمات من موقع المكتبة على الانترنت يتطلب تهيئة الكثير من المقومات البشرية والتكنولوجية والمادية حتى يصبح موقع المكتبة نافذة لتلبية كافة استفسارات واحتياجات المستفيدين التي تتطلب أحيانا الاستعانة بالأوعية الورقية وأخرى بقواعد البيانات المحلية والعالمية. حاول الباحث في هذا البحث رصد تصورات وآراء المستخدمين وأمناء المكتبات حول الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في المدينة المنورة ومدى تطبيقهم لمعايير الخدمة المرجعية التي وضعتها جهات مهنية دولية وكذلك التعرف على تقييم المستفيدين لجودة الخدمة وأهم المعوقات التي تواجههم عند الاستفادة منها.

أولاً: الدراسة المنهجية:

1/1 أسئلة البحث:

1. ما هو تصورك للخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية؟
2. ما هو موقفك من تطبيق خدمات المرجعية الرقمية؟
3. ما هي أكثر وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة للخدمات المرجعية الرقمية؟
4. ما هي أنواع الخدمات المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبة الجامعية؟
5. ما هي الصعوبات والتحديات التي تواجهها في استخدام الخدمات المرجعية الرقمية؟

2/1 أهمية الدراسة:

إن الهدف الأساسي من وجود أي مكتبة هو تقديم خدمات متميزة للمستفيدين منها تناسب وروح العصر الذي نعيشه والذي من أهم سماته سرعة التطور والرغبة في الحصول على الخدمة بشكل سريع ودقيق دون أن نغفل عن المستفيد مشقة الذهاب الى مقر المكتبة، فوسائل التواصل الحديثة من خلال الحاسبات المحمولة والهواتف النقالة صارت تستخدم في الحصول على الخدمات المختلفة المتعلقة بجوانب الخدمة المرجعية الرقمية، ولهذا فقد أصبح لزاماً على الخدمات المكتبية ألا تتخلف عن الركب وأن تكون متاحة بشكل سريع ودقيق من خلال هذه الوسائل.

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية في الدول العربية ولذا فيؤمل منها أن تسهم في إثراء الإنتاج الفكري العربي في هذا المجال، وتفتح الباب لدراسات أخرى لاحقة، كما يؤمل أن تساعد القائمين على الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية على التعرف إلى مدى أهمية هذه الخدمة في التزام مكتباتهم بمعايير الجودة في تقديم الخدمة و السعي بالتالي نحو استكمال خدماتهم الرقمية وفقاً للمعايير المذكورة أو بإضافة معايير أخرى قد يرونها مناسبة لتطوير الخدمة ورفع كفاءتها.

ولعل ما يوضح أهمية الدراسة ما يلي:

- موضوع الخدمة المرجعية الرقمية يأخذ حيزاً كبيراً في المؤلفات المتخصصة منذ منتصف تسعينات القرن العشرين، مع قلة الدراسات العربية.
- الزيادة الملموسة لمستخدمي خدمات المكتبات عبر الإنترنت ووجود الحاجة للوصول للمستفيدين.

- اتساع سوق الأنظمة الإلكترونية والأجهزة المحمولة، وزيادة البرمجيات المعدة بهدف المساعدة على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، مع تعدد البدائل وتوفرها لدعم مثل هذه التطورات خاصة ما يتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي الحديث.
- زيادة الاتجاه العالمي نحو برامج التعليم عن بعد، وقد تبنت الجامعات السعودية في الآونة الأخيرة هذا الاتجاه بشكل ملحوظ، وترتبط معظم الدراسات بين برامج التعليم عن بعد من ناحية وتوافر الخدمة المرجعية الرقمية من ناحية أخرى.

3/1 مجال الدراسة وحدودها:

- تناولت الدراسة مجالاً محدداً، حول استخدام الخدمة المرجعية الرقمية من خلال ثلاث محددات:
- حدود العينة: تم اختيار عينة من مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية من الطلاب والأكاديميين وأمناء المكتبات والعاملين في المكتبات الأكاديمية الجامعية.
 - الحدود النوعية: تناولت نوعية واحدة من المكتبات، وهي المكتبات الأكاديمية.
 - الحدود المكانية: ركزت الدراسة على المكتبات المدينة المنورة، وقد تم اختيار ثلاثة من الجامعات في المدينة المنورة التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية وهي: جامعة طيبة، الجامعة الإسلامية وجامعة الأمير سلطان.

4/1 منهج الدراسة وأداة البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت الدراسة على استبيان تم توزيعه بشكل إلكتروني على عينة عشوائية من مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية من الطلاب والأكاديميين وأمناء المكتبات والعاملين في المكتبات الجامعية، كما اعتمدت على عدد من المقابلات الشخصية من العاملين في المكتبات من القائمين على تقديم الخدمة.

5/1 الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

- ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية من جوانب عدة منها التي سعت للتخطيط في إنشائها وتبنيها في المكتبات ومراكز المعلومات ومنها من هدفت إلى تحديد هويتها أو أنماط تقديمها، حيث توصلت إلى عدد منها وسيتم استعراضها من الأحدث إلى الأقدم على النحو التالي:
- دراسة التميمي (2017م) حول رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز: "دراسة حالة" تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمة المرجعية التي

تقدمها مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، من وجهة نظر المستفيدين، وذلك من خلال التعرف على ماهية الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية وتطورها، وكذلك التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمة المرجعية التي تقدمها مكتبة جامعة الملك عبد العزيز لمستفيديها.

- دراسة مصباح (2016) هدفت هذه الدراسة إلى رصد واقع الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية من حيث المقومات المادية والتكنولوجية والبشرية ومقومات الخدمة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت ومدى مطابقته للمعايير الدولية، وكذلك رصدت الدراسة تقييم المستفيدين لجودة الخدمة من خلال دراسة عينة من المستفيدين بمختلف شرائحهم، والتعرف على مدى استخدامهم للخدمة وتقييمهم لها وأهم المعوقات التي تواجههم عند استخدامها.

- دراسة الرحيلي (2015): تناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في 4 مكتبات جامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تجميع مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية وتحليل مواقعها والمقارنة فيما بينها وإرسال أسئلة مرجعية لها و تحديد الفترة الزمنية المستغرقة في الرد على الأسئلة، وإرسال استبيان لطالبات قسم المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة وتحليل النتائج، وقد توصلت الدراسة إلى أن 75% من المكتبات الجامعية حددت فئات المستفيدين في مواقعها، وأن مصطلح "librarian a ask" هو المصطلح الأكثر استخداماً بنسبة 50% كما تبين أن أكثر شكل من أشكال تقديم الخدمة مستخدم من قبل الجامعات هي استمارة البريد بنسبة 100 %، يليها البريد البسيط بنسبة 75%، ويلها بنسبة متساوية خدمة الدردشة وخدمة الأسئلة المتكررة بنسبة 50%.

- دراسة الحجي (2012): حيث تهدف هذه الدراسة إلى 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 وأدائها في مواقع المكتبات موقع الدراسة كما اعتمدت أيضا منهج تحليل المحتوى من خلال تتبع مسارات الخدمة وأدائها في موقع المكتبات موضوع الدراسة.

- دراسة خليفة (2012): حول نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات، تبدأ الدراسة بمقدمة منهجية تناولت أهداف 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 أيضا المواصفات الواجب توافرها في نظم إدارة الخدمة المرجعية، وأخيرا تستعرض الدراسة ثلاثة من أشهر النظم العالمية في إدارة الخدمة المرجعية الرقمية وهي: QuestionPoint و RefTracker و LibAnswers.

- دراسة بامفلح (2009): التي قيمت الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبات الجامعية الخليجية وغطت الدراسة عشر مكتبات جامعية خليجية و هي جامعة الإمارات العربية المتحدة والجامعة الأمريكية بدبي ، و الجامعة الأمريكية بالكويت ، و جامعة تكساس أيه أند أم بقطر ، و جامعة الخليج العربي بالبحرين، وجامعة الخليج للعلوم و التكنولوجيا بالكويت، و جامعة السلطان قابوس بمسقط، وجامعة كارنيجي ميلون بقطر ، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالظهران، وهدفت إلى التحقق على مدى التزام هذه المكتبات بالضوابط الإرشادية التي وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين RUSA ومن أهم نتائج الدراسة أن مكان خدمة المراجع الرقمية على صفحات تلك المكتبات يعد أقل جودة في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، وافترقت تلك المكتبات إلى تطبيق العديد من المعايير المتعلقة بمقاييس الخدمة، حيث لم تلتزم أي من المكتبات بتحديد الاستفسارات التي تقع خارج حدود الخدمة، وتفاوتت الفترة المستغرقة للرد على الاستفسارات بين المكتبات.

دراسة ضليبي (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 إرسالها 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 .

ثانيا الدراسات الأجنبية:

- دراسة سنغ (2012)³: يؤكد الباحث على أن الخدمة المرجعية الرقمية هي تطوير للخدمات المرجعية التقليدية التي تظهر كحل طبيعي لتلبية احتياجات المستخدم من المعلومات في البيئة المتغيرة. تتناول هذه الورقة خدمة المراجع الرقمية في المكتبات الأكاديمية. تناقش هذه الورقة النماذج المختلفة لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية بما في ذلك البريد الإلكتروني، وخدمات AskA ، ومرجع الدردشة عبر الإنترنت، ومؤتمرات الفيديو، والروبوتات

الرقمية، والمرجع الرقمي التعاوني. تسلط هذه الورقة الضوء على الوضع الحالي لخدمة المراجع الرقمية في مكتبات الجامعة الأربع وتناقش قوة وضعف الخدمة المرجعية الحالية التي يتم تقديمها في المكتبات الأكاديمية في الهند.

- دراسة مون⁴ (2007): تقدم المكتبات وخدمات المعلومات للمستخدمين من خلال خدمات الإجابة على الأسئلة "الافتراضية" عبر الإنترنت مثل الدردشة والبريد الإلكتروني. ومع ذلك، هناك حاجة إلى إجراء بحث أساسي حول تصورات وتوقعات ورضا المستخدمين عبر الإنترنت لتحسين فهمنا للسلوكيات المعلوماتية لمستخدمي الإنترنت ولإبلاغ تصميم أنظمة المعلومات والخدمات والتقييم لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. دراسة حالة لتصورات المستخدم لخدمات الدردشة والإجابة على الأسئلة عبر البريد الإلكتروني في إعداد مكتبة جامعة عبر الإنترنت. في هذه الدراسة النوعية الاستكشافية، أجريت مقابلات مع مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية بالتزامن مع تحليل غير مزعج لنصوص الدردشة والبريد الإلكتروني والوثائق المؤسسية. تم استخدام تحليل المحتوى النوعي في إطار نظري بفتات ترميز مستمدة من نظريتين في الاتصالات التي تتم بوساطة الكمبيوتر (نظرية الوجود الاجتماعي القصيرة وليامز وكريستي ونظرية تراء الوسائط في Daft and Lengel)، وهما نظريتان في سلوك اتخاذ القرار (مبدأ Zipf's جهد أقل، إرضاء سيمون داخل العقلانية المحدودة، ونظرية واحدة في سلوك المستخدم في التفاعلات الشخصية (نظرية الأدب لبراون وليفينسون). تقدم النتائج رؤى حول العوامل المهمة في التأثير على تصورات المستخدمين للخدمات المرجعية الرقمية، والتوقعات التي عبر عنها مستخدمو الدردشة والبريد الإلكتروني، وأحكامهم على عملية البحث عن المعلومات والنتائج.

- دراسة باجي (2004)⁵: يقدم هذه البحث إطار عمل لتحليل وتقييم الخدمات المرجعية الرقمية (DRS) استنادًا إلى تحليل الأنظمة، يتركز إطار العمل في البحث في أربعة مجالات واسعة للخدمة المرجعية الرقمية: الأهداف، والهيكل والمسؤوليات تجاه العميل، والوظائف الأساسية، ومراقبة الجودة تطبق الدراسة مقطع أرشيف الإطار على عينة انتقائية. يركز هذا التحليل على وجود أرشيف عام ومحتوى وانتقائية وضمانات للخصوصية والوصول وقابلية التصفح والبحث والعلاقة بالأسئلة المتداولة ومحتويات الموقع الأخرى. توضح نتائج التحليل قدرة الإطار على تطوير نماذج وصفية لوظائف الخدمة المرجعية الرقمية، وتحديد الممارسات الأكثر شيوعًا كخطوة أولى لتحديد أفضل الممارسات، وكشف الفجوات في التغطية أو التنفيذ، ودعم المقارنات عبر الخدمات الفردية.

ثانياً: الاطار النظري للدراسة:

1/2 الخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service:

وحتى يتضح لنا مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية لابد من التعرّيج على مفهوم الخدمة المرجعية التقليدية:

1/1/2 الخدمة المرجعية التقليدية:

وهي الخدمة المتعلقة بالمواد التي لا يسمح باستعارتها بل تستخدم فقط داخل المكتبة وتضم في غالبيتها الأعمال المرجعية العالمية من معارف، أطالس، قواميس، كشافات، معاجم، تراجم، كتب سنوية، ومصادر أخرى متخصصة، وجميع هذه المراجع مصنفة على جهاز الحاسوب ويشار لها بالرمز REF فوق رقم الطلب ويمكن الاستعانة بموظفي قسم خدمات المعلومات للاستفسار عن أي معلومة خاصة بهذه الخدمة.

تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والمعروف أن كل مكتبة أو مركز معلومات مهما كان حجمها أيضاً فان هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها، والجدير بالذكر أن الخدمات المرجعية لا تقتصر فقط على الأسئلة المرجعي التي يطرحها المستفيدون وإنما تتعداها لتشمل خدمات أخرى كثيرة، وتحتاج هذه الخدمات لكي تقدم بشكل فعال وشامل عنصرين رئيسين هما:

أولاً: مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها.

ثانياً: أمين مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم بالإضافة إلى الثقافة الواسعة وإجادة اللغات والشخصية المقبولة.

2/1/2 مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية:

تعد الخدمة المرجعية هي من أكثر الخدمات أهمية من بين الخدمات المكتبية الأخرى، وذلك لأنها تمثل حلقة الوصل بين المستفيدين والأوعية المرجعية، فهي المرتكز الرئيس في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات، وخاصة في المكتبات الجامعية الأكاديمية، وتكمن أهميتها في كونها تقوم مساعدة المستفيدين في انجاز بحوثهم العلمية وتزويدهم بمهارات البحث عن المعلومات وكيفية الوصول إليها بأحسن الطرق الممكنة، ولتقديمها بشكل فعال يضمن استمراريتها ويلبي خدمات المنتفعين منها على أكمل وجه.

وتعد الخدمة المرجعية الرقمية هي الوجه المتطور والحديث للخدمة المرجعية التقليدية، ومن دوافع ظهورها التطورات المتلاحقة في مجال الاتصالات والتوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد، وكذلك النمو المتزايد لشبكة الإنترنت وكذلك انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية وبدون مقابل مادي في كثير من المكتبات.

يعرف قاموس ODLIS الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمة المرجعية التي تقدم عبر شبكة الإنترنت إما عن طريق استخدام البريد الإلكتروني أو عن طريق ملء استمارات ويب تفاعلية، ويقوم على هذه الخدمة أخصائي المراجع بالمكتبة.

وعرفت 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.⁶

وذهب شوردري Chowdhury أنها خدمة تفاعلية تمتاز بتوافر الحس الشخصي، إذ إنها تقوم على مداولات أو مناقشات تجري بين المستفيد واختصاصي المراجع عبر الإنترنت للبحث عن إجابات أو حقائق أو مفاهيم ... إلخ، يحتاجها المستفيد، وعلى اختصاصي المراجع أن يوفرها، أو على أقل تقدير أن يحيل المستفيد للمصادر التي تحتوي على معلومات وافية عنها.⁷

وتكثر تعريفات الخدمة المرجعية الرقمية في أدبيات التخصص وقد أشارت ليندا Linda Breube⁸ إلى أن هناك خلطاً واضحاً أدى عدم وجود حدود فاصلة بين المصطلحات المستخدمة للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية، إلا أنها تؤكد أن قوام هذه الخدمة عنصران رئيسان هما:

1. أنها مبنية ومتاحة على شبكة الإنترنت.
2. أنها صممت للربط بين المستفيدين والخبراء أو اختصاصي المراجع.

3/1/2 تاريخ الخدمة المرجعية الرقمية:

أول مرة تم تقديم خدمة المراجع الافتراضية عن طريق الإيميل E-Mail، للسماح بالتفاعل غير المتزامن بين المستفيد وأخصائي المكتبة، ولإزالة هناك مجموعة من مكاتب الخدمة المرجعية التي تعتمد على البريد الإلكتروني لتقديم الخدمة المرجعية، وفي منتصف عام 1990 ظهر نوع جديد من الخدمة المرجعية على الخط المباشر، وقد تم تشكيل عدد من الاتحادات الخاصة بالخدمة المرجعية، وأواخر عام 1990 بعض هذه الاتحادات تم تكوينها من مكتبات في ولايات مستقلة أو منطقة جغرافية، تستخدم نفس التطبيقات، وتتضمن نفس الخصائص.

أولى الخدمات المرجعية الالكترونية التي تم إتاحتها كانت (EARS) التي أطلقتها مكتبة الخدمات الصحية في جامعة ماريلاند بولاية بالتيمور سنة 1984 وعلى الرغم من ذلك لاقت الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني اهتمام بسيط من المستخدمين، انتشرت الخدمات المرجعية الرقمية بمرور الوقت وازداد مستخدموها، وأصبحت معروفة دولياً ومنها خدمة Ask ERIC التي ظهرت عام 1992، وخدمة Internet Public Library التي ظهرت سنة 1995⁹.

4/1/2 فوائد ومزايا الخدمات المرجعية الرقمية:

- تسهيل حصول الباحثين على المعلومات بصورة موسعة وإجابات وافية لاستفسارات المستخدمين.
- المرونة العالية في تقليل ضرورة الحضور الشخصي للمكتبة، فيمكن الوصول إليها من البيت أو من العمل أو من أي مكان في أي وقت على مدار 24 ساعة على مدار الأسبوع.
- سرعة الوصول للمعلومة وتقديم نوعية من الخدمات التفاعلية التي تعتمد على الاتصال في الزمن الحقيقي¹⁰.
- المساهمة في تطوير ودعم التعليم عن بعد.
- قدمت فرصة لذوي الاحتياجات الخاصة للاستفادة من الخدمات المرجعية، فعلى سبيل المثال مصادر مرجعية رقمية للمكفوفين¹¹.
- التغلب على مشكلة الحواجز اللغوية وقدمت بدائل متعددة لخدمة غير الناطقين بلغة المكتبة.

5/1/2 أنماط الخدمة المرجعية الرقمية:

يمكن حصر أنماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في قسمين رئيسيين¹²:

أولاً: الخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية أو غير التفاعلية: ويندرج تحتها البريد الإلكتروني البسيط واستمارة الشبكة.

- البريد الإلكتروني البسيط:

في هذه الخدمة يتم تخصيص عنوان بريدي يكون متاحاً على موقع المكتبة على الإنترنت، ويقوم المستخدم بكتابة الرسالة وإرسالها إلى هذا البريد، وينتظر فترة زمنية لتلقي الرد قد تكون في نفس اليوم أو بعد أيام لذلك تعتبر خدمة غير تفاعلية.

- استمارة الشبكة:

يقوم المستخدم بتعبئة استمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية، والأسئلة المنهجية التي يحتاجها وذلك لتلافي مشكلة غياب المقابلة الشخصية، ومن ثم يرسلها إلى المكتبة، ويعتبر الدارسون أن هذه الطريقة أفضل من البريد الإلكتروني إذ إنها تمنحه فرصة للتفكير العميق

وتمكنه من توضيح استراتيجيته بحثه، وتتيح مواقع المكتبات خدمات مرجعية رقمية باستخدام هذا النمط بعدة مسميات:

- Ask A Librarian
- Ask An Email
- Ask A Question
- Ask us Virtual Reference Services

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

وهو نوع متقدم من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية حيث يقوم النظام بتلقي الاستفسار وتحويله إلى اختصاصي المراجع المناسب حتى يجيب عليه ، ثم يعاود النظام أرشفته والاحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية knowledge base الخاصة به لما في ذلك من توفير الوقت و تخفيف العبء على اختصاصي المراجع و عادة ما يكون النظام الخبير خاص بمكتبة معينة¹³.

- قوائم الأسئلة متكررة الطرح (FAQs): وهي عبارة عن قوائم تشمل الأسئلة التي طرحت أو تطرح بشكل متكرر ومستمر، وتم التوصل لإجابات لها فتحفظ وهي وإجابتها على شكل قوائم، بهدف توفير الوقت والجهد.

ثانياً: الخدمة المرجعية الرقمية التزامنية المباشرة أو الحية:

ويندرج تحتها الخدمات المعتمدة على برمجيات الدردشة والتراسل الفوري، وتلك المعتمدة على استخدام تقنيات الفيديو، تتيح هذه البرامج التفاعل بين المستفيد واختصاصي المكتبات في الزمن الحقيقي من خلال نصوص مكتوبة من خلال شاشة خاصة أو غرفة دردشة عامة ومن هذه التقنيات: - برامج التراسل الفوري: تتطلب هذه التقنية قيام كل من المستفيد والمكتبي بتحميل البرنامج على الحاسب أو الجهاز المحمول، ومعظم برامج التراسل الفوري مجانية ويمكن تحميلها بكل سهولة من الشبكة.

- قاعات الحوار على الإنترنت: تتيح هذه التقنية فرص الاتصال المركز، من خلال قاعات لتبادل الرسائل بين المكتبي والمستفيد بصورة تتوافر فيها الخصوصية.

- شبكات التواصل الاجتماعي: مؤخراً بعض المكتبات تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي الحديث التي انتشرت بشكل كبير، وعلى الرغم من كثرة مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي إلا أن الدراسات العلمية تشير إلى أن مواقع فيسبوك Facebook وتويتر twitter وانستجرام inestgram

وواتساب whatsapp تأتي في مقدمة البرامج التي تستخدم لتقديم وتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات¹⁴.

ثالثاً: الجانب التطبيقي والدراسة الميدانية:

1/3 المحور الأول: البيانات الشخصية:

جدول (1): المعلومات الشخصية للمستجيبين

الفئة	التصنيف	لتكرار	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	90	56 %
	ذكر	70	44 %
المؤهل العلمي	ثانوية	39	24.4
	دبلوم	2	1.2
	بكالوريوس	100	62.5
	ماجستير	6	3.8
	دكتوراة	4	2.5
	أخرى	9	5.6
	مكان العمل	مكتبة المؤتمرات	20
مكتبة القسم		28	17.5
وحدة المكتبة		52	32.5
المكتبة الرئيسية		54	33.8
الأخرين		6	3.7

بلغ حجم العينة 171 شخصاً أجاب منهم 160 شخصاً، بواقع 90 أنثى، شكلت نسبة 56%، وعدد 70 ذكر بنسبة 44%، كما اختلفت الدرجات العلمية للمستجيبين حيث النسبة الأكبر منهم من طلبة البكالوريوس بنسبة 62.5% من المنطقي أن يشكل الطلاب في المكتبات الأكاديمية الفئة الأكثر استخداماً للخدمة المرجعية الرقمية خاصة في ظل انتشار أجهزة الهاتف المحمول التي تتيح الاتصال بالإنترنت.

وتنوعت أشكال المكتبات المرتبطة بتعامل أفراد العينة معها بين المكتبة الرئيسية بنسبة 33.8%، ووحدة المكتبة بنسبة 32.5% ومكتبة القسم 17.5% ومكتبة المؤتمرات 12.5%.

المحور الثاني: مرافق البنية الأساسية للخدمات المرجعية الرقمية:

أنواع المرافق وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوفرة في المكتبات عينة البحث والتي يمكن استخدامها في الخدمات المرجعية الرقمية

جدول رقم (2): يبين أنواع المرافق والأدوات التكنولوجية والاتصالات

المرافق	التكرار	النسبة
أجهزة الكمبيوتر ومرافق الاتصال الشبكي	160	100%
الإنترنت	160	100%
برنامج تطبيق المكتبة	160	100%
الرقمنة / التشغيل الأوتوماتيكي	160	100%
موقع المكتبة / البوابات	160	100%
الخدمات المرجعية الرقمية	160	100%
وسائل التواصل الاجتماعي / خدمات التواصل الاجتماعي	160	100%
محركات البحث	160	100%

يبين الجدول (2) أعلاه أن جميع المكتبات تستخدم الأدوات التكنولوجية في الخدمة المرجعية الرقمية وفق إجابات عينة الدراسة، وهذا يشير إلى أن ثقافة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية المدينة المنورة في ازدهار وتطور، ولم يعد يسع الجامعات التأخر في اللحاق بركب التطور التكنولوجي في الخدمات المرجعية

جدول رقم (3) أنواع الأدوات المستخدمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية

الأدوات	التكرار	النسبة
خدمات البريد الإلكتروني	160	100.0
نموذج ويب	15	9.4
أنظمة لوحة الإعلانات (BBS)	60	37.5
مؤتمر عبر الفيديو	27	16.9
الهاتف التلفزيوني	140	87.5
الرسائل النصية القصيرة (النص)	45	28.1
وسائل التواصل الاجتماعي	145	90.6

يعرض الجدول رقم (3) أنواع الأدوات المستخدمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وأشار جميع المجيبين إلى أنه تم التعامل مع البريد الإلكتروني كأداة مرجعية رقمية يتم استخدامها للتواصل بين المكتبة والمستفيد ولعل السبب في ذلك يرجع إلى طبيعة الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها الطلاب والتي

غالبا ما تكون أسئلة مرتبطة بحقائق معينة ولا تحتاج إلى توضيح، هذا فضلا عن أن عينة الدراسة ما يقارب نصفها من الإناث وهن حسب طبيعة وثقافة المجتمع يفضلن التواصل مع الرجال من خلال البريد الإلكتروني وليس من خلال الحوار المباشر خصوصا مع الشعور بأن المطلوب واضح. جاءت ثانياً وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة استخدام وذلك نظراً لشيوع استخدامها في الآونة الأخيرة خصوصاً بين فئة الشباب (90.6%)، تبع ذلك الهاتف التلفزيوني بنسبة (87.5%)، وخدمة أنظمة لوحة الإعلانات بـ (37.5%). في حين كانت أقل الخدمات المستخدمة في العمل المرجعي هي نموذج الويب بـ (9.4%).

جدول رقم (4) الخدمات التي تقدمها المكتبات الأكاديمية لمستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية

الخدمات	التكرار	النسبة %
خدمات الإحاطة الحالية	153	95.6
التواصل المهني	155	96.9
استقبال الأسئلة والرد عليها	17	10.6
خدمات البث الانتقائي	152	95
خدمات التلخيص والفهرسة	120	75

كما هو موضح في جدول رقم (4)، أيد أفراد العينة أن الخدمات المشتركة الرئيسية التي تقدمها المكتبات تشمل خدمات الإحاطة الجارية بنسبة (96.9)، والبث الانتقائي لخدمات المعلومات بنسبة (95.6%)، وتلقي الأسئلة والإجابة عليها بـ (95.0%).

المحور الثالث: حالة الخدمات المرجعية الرقمية:

جدول رقم (5) سنوات الخبرة في التعامل مع الخدمات المرجعية الرقمية

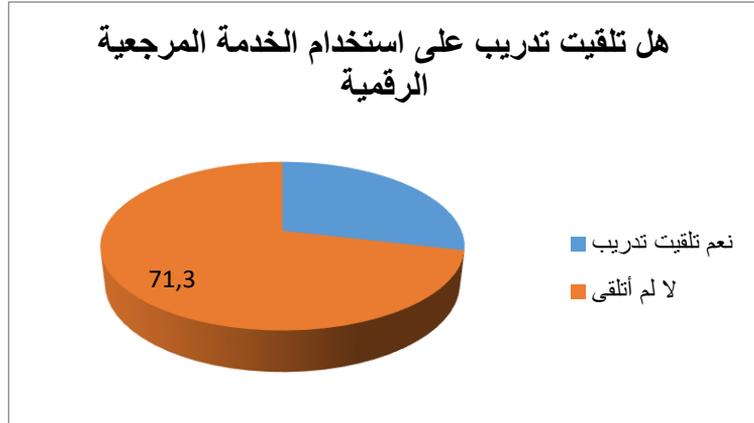
الاجابة	التكرار	النسبة	المتوسط	الانحراف معياري
أقل من سنة واحدة	52	30.4	3.42	3.591
من 2-5 سنوات	56	32.7		
من 5-10 سنوات	19	11.1		
10 سنوات فما فوق	12	7.04		

طلّب من المستفيدين الإشارة إلى سنوات خبرتهم في استخدامهم وتعاملهم مع الخدمة المرجعية الرقمية DRS في الجامعات لمدينة المنورة، وكما هو موضح في الجدول رقم (5)، فكانت إجاباتهم أن (37.4%) من المستجيبين قضوا فترة (2-5)، سنوات في العمل مع الخدمة المرجعية الرقمية في مكباتهم، يليهم (29.3%) الذين قضوا أقل من عام واحد في التعامل مع الخدمة المرجعية الرقمية،

بينما قضى (19.2٪) منهم (4-10)، سنوات العمل مع DRS وقضى فقط (14.1٪) ساعة 10 سنوات فما فوق في استخدام الخدمة المرجعية الرقمية، وهذا يعكس أن المستجيبين قيد الدراسة ليس لديهم يحتاجون مزيداً من الخبرة في مهارات التعامل الخدمة المرجعية الرقمية، مما يعني أنها خدمات جديدة إلى حد ما في المكتبات الجامعية لمدينة المنورة،

التدريب على استخدام الخدم المرجعية الرقمية

شكل رقم (1)



يعرض الشكل رقم (1)، رأي المستجيبين حول التدريب على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية ، فقد أظهرت الأغلبية (71.3٪)، أنهم لم يتلقوا أي تدريب على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية، في حين أظهر (28.7%)، فقط من المستجيبين أنهم تلقوا تدريب على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية. وهذا يوضح أن غالبية المستجيبين لم يتلقوا أي تدريب على استخدامها.

جدول رقم (6) عدد مرات التدريب على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية

التدريب	التكرار	النسبة %
في أغلب الأحيان	37	21.6
غالباً	27	15.8
أحياناً	29	17.0
نادراً	19	11.1
أبداً	31	18.1
المتوسط الموزون العام للفقره	2.63	
الانحراف معياري	1.792	

يبين جدول رقم (6) مستوى التدريب الذي تلقاه مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية فقد بلغ المتوسط العام 2.63 وهو يعني درجة موفق وفق مقياس ليكرت الخماسي وقد بلغ الانحراف المعياري 1.79 وهذا يعني أن أغلب العينة انقسمت بين من لم يتلقى تدريب أبداً وبين من تلقى تدريب في أغلب الأحيان.

جدول رقم (7) مدى فائدة التدريب بالنسبة لأمين المكتبة

الاجابة	التكرار	النسبة
مفيد جداً	59	34.5
مفيد	47	27.5
غير متأكد	31	18.1
غير مفيد	7	4.1
غير مفيد أبداً	8	4.7
المتوسط العام الموزون للفقرة	3.50	
الانحراف المعياري	1.628	

كان انطباع الفئة التي تلقت تدريب في كيفية استخدام الخدمة المرجعية الرقمية في جامعات المدينة المنورة عينة البحث نافع جداً بالعموم حيث بلغ متوسط الموزون للإجابات 3.5 ويمثل موافق بشدة وفق مقياس ليكرت، وهذا يؤكد على أهمية التدريب في استخدام الخدمة المرجعية الرقمية. انظر جدول رقم (7).

جدول رقم (8) مستوى رضی المستخدمين عن طرق تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

المستوى	التكرار	النسبة
ممتاز	48	28.1
جيد جداً	48	28.1
جيد	36	21.1
جيد إلى حد ما	1	6
مقبول	9	5.3
ضعيف	8	4.7
ضعيف جداً	3	1.8
المتوسط العام الموزون للفقرة	4.99	
الانحراف المعياري	2.232	

بين جدول رقم (8) مستوى رضی المستخدمين عن طرق تقديم الخدمة المرجعية الرقمية التي توفرها المكتبات، حيث بلغ المتوسط الموزون العام للفقرة 4.99 وفق مقياس ليكرت مما يعطي درجة مرتفعة جدا نحو الشعور الجيد والانطباع الايجابي حيال الطريقة التي تقدم بها الخدمات الرقمية في جامعات المدينة المنورة. ما هو الوضع الحالي للخدمات المرجعية الرقمية في مكتبك؟

المحور الرابع: الوضع الحالي للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية:

جدول رقم (9) آراء المستخدمين حول الوضع الحالي للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية

م	الفقرة (السؤال)	نعم	لا	الرتبة
1	لدى المكتبة سياسة مكتوبة أو إفادة خطية بشأن استخدام الخدمات المرجعية الرقمية	131	40	1
		76.6 %	23.4	
2	لدى المكتبة خدمات مرجعية رقمية	115	56	5
		67.3 %	32.7	
3	لدى المكتبة خطة لبدء استخدام الخدمات المرجعية الرقمية في تقديم الخدمة	113	58	6
		66.1 %	33.9	
4	قامت المكتبة بالفعل بتطبيق استخدام الخدمات المرجعية الرقمية في تقديم الخدمة	115	56	5
		67.3 %	32.7	
5	تتعاون المكتبة مع المكتبات الأخرى في توفير الخدمات المرجعية الرقمية	118	53	4
		69.0 %	31.0	
6	لقد قامت المكتبة بتدريب الموظفين على توفير الخدمات المرجعية الرقمية	110	61	8
		64.3 %	35.7	
7	تستخدم المكتبة الأدوات الرقمية لتوفير الخدمات المرجعية الرقمية	121	50	2
		70.8 %	29.2	
8	تخطط المكتبة لبدء/ لتعزيز الخدمات المرجعية الرقمية	110	61	9
		64.3 %	35.7	
9	ليس لدى المكتبة أي خطة لتبني استخدام الخدمات المرجعية الرقمية	112	59	7
		65.5 %	34.5	
10	أنا على دراية بالخدمات المرجعية الرقمية لكني لا أستخدمها في تقديم الخدمة في المكتبة	104	67	10
		60.8 %	39.2	
11	هل جعل توفر المصادر المستندة على الإنترنت الخدمات	115	56	5

	32.7	67.3	%	المرجعية أكثر تحدياً؟	
	51	120	N	هل تشعر أن مستخدمي المكتبة يميلون أكثر نحو استخدام	12
	3	29.8	%	محركات البحث بدلاً من الرجوع إلى مكتب/ قسم المراجع بالمكتبة؟	
72.5%				المتوسط العام الموزون (نعم)	

يبين جدول رقم (9) عدة أسئلة تعكس تقييم المستخدمين حول الوضع الحالي للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية فقد أيدت الغالبية بنسبة 80.6% أن لدى المكتبة سياسة مكتوبة بشأن استخدام الخدمة المرجعية الرقمية، بينما كانت نسبة من يعتقد بوجود خدمات مرجعية رقمية في مكتبة جامعته 71.1%، وأكدوا بنسبة 77.6% بتطبيق مكتبة لخدمة المرجعية الرقمية، بينما يرى الغالبية بنسبة 79.4% أن المكتبة في جامعته تتعاون مع المكتبات الأخرى في توفير الخدمات المرجعية الرقمية، أما عن رأي المجيبين هل قامت المكتبة بتدريب العاملين على توفير الخدمة المرجعية الرقمية فكانت الإجابة بنعم بنسبة 75.2%، أما استخدام المكتبة للأدوات والوسائل الرقمية في توفير الخدمة فكانت آرائهم أيضاً إيجابية بشكل كبير بنسبة 81.4%، وتم سؤالهم إذا ما كانت المكتبة تخطط لتعزيز الخدمات المرجعية الرقمية فكانت نسبة المؤيدين 74.7%.

ومع هذه النتائج التي تشير إلى تقييم إيجابي حول الوضع الحالي للخدمة المرجعية الرقمية إلا أن الغالبية ترى أن المستخدمين يميلون نحو استخدام محركات البحث بدلاً عن الرجوع إلى قسم المراجع في المكتبة وهذا يشير إلى وجود تحديات وعقبات في طريق المستخدمين تجعلهم يفضلون محركات البحث.

الجزء الرابع: تصورات ومواقف أعضاء هيئة التدريس بشأن قبول الخدمات المرجعية الرقمية
جدول رقم (10): العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار برنامج الخدمة المرجعية الرقمية

العوامل	تكرار	النسبة المئوية	الرتبة حسب الأهمية
القدرة على تحمل التكاليف / التكلفة	49	50%	4
الكفاءة والفعالية	81	81%	1
الموثوقية	25	25%	6
سهولة الاستعمال	43	43%	5
توفير السرعة والوقت	60	60%	2
إفادة مدركة (متصورة)	57	57%	3

يبين جدول رقم (10) أهم العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار الخدمة المرجعية الرقمية المناسبة حسب ردود المستبائين حيث جاء بالدرجة الأولى من حيث الأهمية عامل الكفاءة والفعالية بنسبة

81% وجاء عامل السرعة وتوفير الوقت بالدرجة الثانية بنسبة 60% وعامل الإفادة المدركة من الخدمة المرجعية الرقمية فصوت لها 57% من العينة.

المحور الرابع: تقييم معدل تصور المستخدمين حول استخدام خدمات المرجعية الرقمية:
جدول رقم (10) تصورات وآراء المستجيبين حول استخدام الخدمة المرجعية الرقمية

م	التساؤلات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة
1	سيساعدني استخدام الخدمات المرجعية الرقمية على إنجاز المهام بشكل أسرع	2	9	127	22	3.06	0.49	16
		%	1.2	5.3	74.3	12.9		
2	سيؤدي استخدام تطبيق خدمات المرجعية الرقمية إلى تحسين ادائي في البحث عن المعلومات	3	16	69	73	3.12	1.05	6
		%	1.8	9.4	40.4	42.7		
3	استخدام تطبيق المكتبة للهواتف المحمولة سوف يزيد من انتاجية بحثي	1	19	92	46	2.92	1.04	19
		%	6.	11.1	53.8	26.9		
4	استخدام تطبيق خدمات المرجعية الرقمية سوف يحسن من فعاليتي في أنشطة تعليم وتعلم البحث	9	21	69	60	3.13	0.85	4
		%	5.3	12.3	40.4	35.1		
5	أرى بأن تطبيق خدمات المرجعية الرقمية مفيد في أنشطتي الاكاديمية	5	20	98	36	3.04	0.69	17
		%	2.9	11.7	57.3	21.1		
6	تعلم كيفية تشغيل تطبيق خدمات المرجعية الرقمية سيكون سهلاً بالنسبة لي	6	14	80	60	3.12	0.75	5
		%	3.5	8.2	46.8	35.1		
7	من السهل الحصول على المعلومات التي أريد باستخدام تطبيق خدمات المرجعية الرقمية	3	20	97	40	3.09	0.66	11
		%	1.8	11.7	56.7	23.4		
8	سيكون التواصل مع أمناء المكتبات في مجال المراجع واضح ومفهوم باستخدام تطبيق خدمات المرجعية الرقمية	9	18	73	58	3.14	0.83	2
		%	5.3	10.5	42.7	33.9		
9	يتسم تطبيق خدمات المرجعية الرقمية	4	19	95	40	3.08	0.68	12

			23.4	55.6	11.1	2.3	%	بمرونة تُسهل التعامل معه	
3	0.79	3.13	54	76	20	7	N	سيكون من السهل بالنسبة لي أن أكون	1
			31.6	44.4	11.7	4.1	%	ماهراً في استخدام تطبيقات خدمات	0
								المرجعية الرقمية	
8	0.77	3.11	50	83	18	7	N	سيكون من السهل استخدام تطبيق	1
			29.2	48.5	10.5	4.1	%	خدمات المرجعية الرقمية	1
9	0.80	3.11	52	80	16	9	N	أنوي الاستمرار في استخدام تطبيق	1
			30.4	46.8	9.4	5.3	%	خدمات المرجعية الرقمية في المستقبل	2
15	0.75	3.07	42	93	15	8	N	سوف أستمر في استخدام تطبيق	1
			24.6	54.4	8.8	4.7	%	خدمات المرجعية الرقمية في المستقبل	3
1	0.70	3.22	58	78	20	2	N	أنوي زيادة استخدام تطبيق خدمات	1
			33.9	45.6	11.7	1.2	%	المرجعية الرقمية في المستقبل	4
13	0.71	3.08	43	88	23	4	N	سوف أستخدّم تطبيق خدمات المرجعية	1
			25.1	51.5	13.5	2.3	%	الرقمية بصفة منتظمة	5
14	0.81	2.98	40	40	23	10	N	توفر خدمات المرجعية الرقمية أحدث	1
			23.4	23.4	13.5	5.8	%	المعلومات الهامة للمستخدمين	6
10	0.76	3.09	48	83	21	6	N	تُلبي الخدمات الموجودة في تطبيق خدمات	1
			28.1	48.5	12.3	3.5	%	المرجعية الرقمية احتياجات المستخدمين	7
								بشكل جيد	
7	0.67	3.11	88.44	88	24	1	N	تلائم المعلومات التي أقدمها عبر تطبيق	1
			25.7	51.5	14.0	0.6	%	خدمات المرجعية الرقمية مجالات اهتمام	8
								المستخدمين عموماً	
18	0.69	3.04	36	96	20	5	N	بشكل عام، المعلومات المقدمة في تطبيق	1
			21.1	65.1	11.7	2.9	%	خدمات المرجعية الرقمية ليس لها علاقة	9
								بي	
2.92								المتوسط العام المرجح	
0.79								الانحراف المعياري	

جدول رقم (10) أعلاه يوضح تقييم الفائدة من استخدام الخدمات المرجعية الرقمية حيث بلغ المتوسط العام الموزون لجميع الفقرات 2.92 مما يعني درجة موافق وفق مقياس ليكرت حيث أن الفائدة حاصلة لمستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية من أكاديميين وطلاب وأمناء مكتبات بدرجات متفاوتة، الذين ينوون زيادة استخدام تطبيق الخدمة المرجعية الرقمية في المستقبل احتلت المرتبة الأولى بمتوسط 3.22 موافق قريب

إلى موافق جداً وجاء في الترتيب الثاني "التواصل مع أمناء المكتبات في مجال المراجع سيكون واضحاً ومفهوماً حال استخدام تطبيق خدمات المرجعية الرقمية" بمتوسط 3.14 درجة موافق. وجاء ثالثاً بند "سيكون من السهل بالنسبة لي أن أكون ماهراً في استخدام تطبيق خدمات المرجعية الرقمية بمتوسط 3.13 درجة موافق في حين جاء في الترتيب الأخير بند استخدام تطبيق المكتبة للهواتف المحمولة سوف يزيد من إنتاجية بحثي بمتوسط درجة موافق وبالتالي كان المعدل العام لتقييم معدل تصور ومواقف المستبانين من فائدة استخدام خدمات المرجعية الرقمية إيجابي بدرجة موافق وفق مقياس ليكرت.

تقييم فائدة استخدام الخدمات المرجعية الرقمية

جدول رقم (11) تقييم فائدة استخدام الخدمات المرجعية الرقمية

م	السؤال	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة
1	يحتوي تطبيق الخدمات المرجعية الرقمية على مصادر كافية لاحتياجاتي	1	6	116	35	3.17	0.5	2
		%	0.6	3.5	67.8			
2	أستطيع الحصول بسهولة على المساعدة من أمين المكتبة باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية	2	18	76	61	2.98	1.19	13
		%	1.2	10.5	44.4			
3	يستجيب أمناء المكتبات لمشكلكتي بسرعة باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية	4	22	92	38	2.78	1.1	16
		%	2.3	12.9	3.8			
4	أجد أمناء المكتبات على دراية كافية لتوجيهي إلى حيث يمكنني العثور على المعلومات التي أحتاج إليها باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية	11	22	73	51	3.04	0.86	9
		%	6.4	12.9	42.7			
5	أجد أمناء المكتبات قادرين على توجيهي حيث يمكنني العثور على معلومات باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية	2	21	90	43	3.12	0.67	4
		%	1.2	12.3	52.6			
6	من السهل التصفح في تطبيق الخدمات المرجعية الرقمية للعثور على المعلومات	7	18	83	49	3.11	0.77	6
		%	4.1	10.5	48.5			
7	التوجهات و أدوات التصفح في تطبيق الخدمات المرجعية الرقمية واضحة	6	28	85	36	2.97	0.75	14
		%	3.5	16.4	49.7			

7	0.77	3.06	44	86	19	8	N	أفهم معظم المصطلحات التي يتم استخدامها في تطبيق الخدمات المرجعية الرقمية	8
			25.7	50.3	11.1	4.7	%		
10	0.76	3.1	47	85	18	7	N	الخطوط (نوع، لون، تشبيح) سهلة القراءة على الشاشة للخدمات المرجعية الرقمية	9
			27.5	49.7	10.5	4.1	%		
1	0.61	3.22	49	95	13	1	N	سيساعدني استخدام الخدمات المرجعية الرقمية على إنجاز المهام بشكل أسرع	10
			28.7	55.6	7.6	0.6	%		
15	0.82	2.93	36	86	23	12	N	سيؤدي استخدام تطبيق خدمات المرجعية الرقمية إلى تحسين أدائي	11
			21.1	50.3	13.5	7.0	%		
12	0.81	3.01	43	80	32	9	N	سيؤدي استخدام الخدمات المرجعية الرقمية إلى زيادة إنتاجية العمل لدي	12
			25.1	46.8	13.5	5.3	%		
11	0.71	3.1	45	88	21	4	N	استخدام الخدمات المرجعية الرقمية سوف يعزز فعاليتي في القيام بأداء مسؤولياتي	13
			26.3	51.5	12.3	2.3	%		
5	0.78	3.12	52	76	22	6	N	استخدام الخدمات المرجعية الرقمية سيجعل القيام بعملتي سهلاً	14
			30.4	44.4	12.9	3.5	%		
8	0.77	3.05	46	75	30	4	N	أجد الخدمات المرجعية الرقمية مفيدة في عملي	15
			26.9	43.9	17.5	2.3	%		
3	0.76	3.17	54	83	13	7	N	أجد أنه من الأسهل وقادر على توجيه المستخدمين أين يمكن العثور على معلومات باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية	16
			31.6	48.5	7.6	4.1	%		
2.86								المتوسط العام المرجح	
0.87								الانحراف المعياري	

أفاد جدول رقم (11) الخاص بتحليل محور فائدة استخدام الخدمات المرجعية الرقمية أن المتوسط العام الموزون للمحور بلغ 2.86 بدرجة موافق وكانت أفضل بنود التقييم هي كالتالي: في المرتبة الأولى سيساعدني استخدام الخدمات المرجعية الرقمية على إنجاز المهام بشكل أسرع بمتوسط 3.22 درجة موافق وفي المرتبة الثانية فقرة تحتوي تطبيق الخدمات المرجعية الرقمية على مصادر كافية لاحتياجاتي بمتوسط 3.17 درجة موافق وانحراف معياري 0.5 وثالثاً فقرة أجد أنه من الأسهل وقادر على توجيه المستخدمين أين يمكن العثور على معلومات باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية بمتوسط 3.17 وانحراف معياري 0.76 للفقرة. وقد جاء في الترتيب الأخير من محور تقييم فائدة الخدمة المرجعية الرقمية فقرة استجابة أمناء المكتبات لمشكلكي بسرعة

باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية بمتوسط 2.78 وانحراف معياري 1.1 وهذا يعطي مؤشر على أنه لا بد من تفاعل أكبر من قبل أمناء المكتبات تجاه مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية.

الجزء السادس:

جدول رقم(12) المعوقات التي تحول دون استخدام الخدمات المرجعية الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	المعوقات التي تحول دون استخدام الخدمات المرجعية الرقمية
31.31	12	قطع الاتصال بالإنترنت
12.12	31	عدم الدقة في نتائج الاسترجاع
4.04	4	عدم وجود مراجع كافية
3.03	3	عدم المصادقية
1.01	1	نقص الدعم المادي والمعنوي
10.10	10	نقص القوى العاملة والمهارات
2.02	2	نقص الموارد الأساسية للإنترنت
4.04	4	قلة الوقت
5.05	5	التأخر في الرد
8.08	8	الأجهزة القديمة ونقص المصادر الجديدة للمكتب والمراجع والقواميس
5.05	5	الضغط من الرعاة
5.05	5	بعض المستخدمين لا يعرفون كيفية استخدام الأجهزة
3.03	3	سرعة اتصال الإنترنت منخفضة
6.06	6	عطل في النظام

يبين جدول رقم(12) أهم المعوقات والتحديات التي تواجه مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية، فكان أبرز المعوقات قطع الاتصال بالإنترنت، ومن المؤكد أن توفر الإنترنت وخدماتها في أقسام المكتبات أصبح من المسلمات التي ندين بها لهذا العصر المتقدم، وقد يكون من غير المقبول أن تكون هناك أقسام في المكتبات الأكاديمية لا تستفيد من الإنترنت وخدماتها.

وفي المرتبة الثانية عدم الدقة في نتائج الاسترجاع وفي المرتبة الثالثة عدم الأجهزة ونقص المصادر الجديدة للمكتب والمراجع والقواميس وجاءت بنسب متقاربة كلا من عدم وجود مراجع كافية وأعطال النظام وجهل المستخدمين في استخدام الأجهزة والتأخر في الرد على الاستفسارات والضغط من الرعاة وقلة الوقت وجاء أخيراً في المعوقات كلا من بطء الاتصال بالإنترنت ونقص موارد الأنترنت ونقص الدعم المادي والمعنوي ونقص القوى العاملة والمهارات.

التخطيط لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية:

ما هي خطط مكتبتيكم المستقبلية للخدمات المرجعية الرقمية؟

1. توفير طرق سهلة وواضحة لاستخدامها بأبسط صوره
2. زيادة معدل الاستفادة من المراجع الرقمية
3. عبر توفير المزيد من الخدمات وتدريب العاملين
4. نعم بالتأكيد تخطط لزيادة خدماتها للمستفيدين

جدول رقم(13) مقياس ليكرت الرباعي لتفسير درجة قبول الفقرة حسب المتوسط الموزون العام

الرتب	الاختلاف	الفترة	الدرجة
1	0.74	1-1.74	غير موافق بشدة
2	0.74	1.75-2.49	غير موافق
3	0.74	2.5-3.24	موافق
4	0.75	3.25-4	موافق بشدة

رابعاً: النتائج والتوصيات:

1/4 النتائج:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية التي قام بها الباحث توصل إلى مجموعة من النتائج نجلها فيما يأتي:

1. جميع المكتبات عينة الدراسة تستخدم الخدمة المرجعية الرقمية وفق إجابات عينة الدراسة.
2. النوع الاجتماعي غير مؤثر بشكل واضح على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية.
3. غالبية مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية هم من حملة درجة البكالوريوس بنسبة 62.5%.
4. يحتاج جمهور المستهدفين لزيادة تدريب على استخدام الخدمة المرجعية الرقمية.
5. أهم سمات الخدمة المرجعية الرقمية التي يطمح إليها المستخدمين هي الموثوقية.
6. المكتبات الأكاديمية في المدينة المنورة عينة الدراسة تستخدم كافة الأدوات التكنولوجية في الخدمة المرجعية الرقمية وفق إجابات عينة الدراسة.
7. البريد الإلكتروني هو أعلى نمط يفضله المستخدمون عند تقديم الخدمة بنسبة 100% بينما مؤتمرات الفيديو هو أدنى نمط يفضله مستخدمو الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 16.9%.
8. من التحديات الشائعة بطء استجابة أمناء المكتبات باستخدام الخدمات المرجعية الرقمية لجمهور المستخدمين.

9. يرى المستخدمون أن استخدام الخدمات المرجعية الرقمية سيساعدهم على إنجاز المهام بشكل أسرع كما يرون أن تطبيق الخدمات المرجعية الرقمية للمكتبات يحتوي على مصادر كافية لاحتياجاتهم المرجعية.
10. من أهم العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار برنامج الخدمة المرجعية الرقمية الموثوقية و سهولة الاستخدام.
11. لدى المكتبة الجامعية سياسة مكتوبة بشأن استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفق غالبية إجابات عينة الدراسة.
12. يرى الأغلبية أن المكتبة في جامعتهم تتعاون مع المكتبات الأخرى في توفير الخدمات المرجعية الرقمية.
13. نسبة المؤيدين 74.7% أن المكتبة تخطط لتعزيز الخدمات المرجعية الرقمية.
14. تشير النتائج إلى تقييم إيجابي بشكل عام حول الوضع الحالي للخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الأكاديمية ف في المدينة المنورة.
15. وجود تحديات وعقبات حقيقية في طريق المستخدمين تجعلهم يفضلون محركات البحث من أبرزها قطع الاتصال بالإنترنت وعدم الدقة في نتائج الاسترجاع و قدم الأجهزة ونقص المصادر الجديدة للكاتب والمراجع والقواميس.

2/4 التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يوصي بالتالي:

1. لا بد من احترام وقت المستفيد قدر الإمكان، و يكون هذا مطلباً لأي أخصائي مراجع في المكتبات الجامعية
2. ضرورة أن تلتزم المكتبات الجامعية بالوقت المحدد في الرد على استفسارات المستفيدين.
3. العمل على زيادة الموثوقية في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
4. إيجاد برنامج تدريبي في الجامعات للطلبة والأكاديميين في مهارات استخدام الخدمة المرجعية الرقمية.
5. تأهيل أمناء المكتبات وأخصائي المراجع في المهارات الحديثة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية مما ينعكس على خبراتهم في المجال.
6. صناعة المحتوى الرقمي الذي يعرف ويسوق ثقافة استخدام الخدمة المرجعية الرقمية.
7. أن تحرص المكتبات على وضوح الخدمة المرجعية الرقمية في مواقعها للمستفيد ليسهل الوصول إليها.
8. العمل على إنشاء تعاون بين المكتبات الجامعية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل متكامل.
9. ضرورة الاستفادة من أشكال تقديم الخدمة المجانية قدر الإمكان لتلبية رغبات المستفيدين.
10. ضرورة العمل على توفير خدمات إنترنت مجاني عالي السرعة في جامعات المدينة المنورة للتسهيل استخدام الخدمة المرجعية الرقمية.
11. العمل على تطوير الأجهزة وإثراء المصادر الجديدة للكاتب والمراجع والقواميس لتقديم خدمة مرجعية رقمية مميزة.
12. زيادة العاملين المؤهلين في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية وتقديم الدعم المادي والمعنوي لتطوير الخدمات المرجعية.

1. Encyclopedia of Library and Information Sciences Edited By Marcia J. Bates, Mary Niles Maack
2. مصباح، محمد، الخدمة المرجعية الرقمية بجامعة أم القرى، دراسة حالة، دكتوراة، المملكة العربية السعودية، 2017، ص3.
3. DIGITAL REFERENCE SERVICE IN UNIVERSITY LIBRARIES: A CASE STUDY OF THE NORTHERN INDIA - International Journal of Library and Information Studies Vol.2(4), Oct-Dec, 2012- p12.
4. User perceptions of digital reference services- Thesis (Ph. D.)-- University of Washington, 2006- p7.
5. Digital Reference Services - David Beagley -La Trobe University- 2004- p8.
6. سمية يونس الخفاف(2012) الخدمة المرجعية الرقمية: مفهوما، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل، آداب الراقدين(63) الصفحات46-431.
7. Chowdhury, Gobinda G. OP. Cit. p. ٢٦٢.
8. Berube, Linda. Digital Reference Overview – An Issue Paper From The Net (١) Worked Services Policy Task Group. February ٢٠٠٣ Available at : [http://www.ukoln.q.c.uk/public/nsptg/virtual ١٤٢٥/٠٢/١٣](http://www.ukoln.q.c.uk/public/nsptg/virtual%20٢/١٣).
9. Joann M. Wasik. Building and Maintaining Digital Reference Services: ERIC Digest. 1999. Available at: <http://www.ericdigests.org/1999-4/digital.htm>
10. Kresh. D. N. Libraries Meet The World Wide Web : The Collaborative Digital Reference Services. ARL. ٢0١٩ December ٢٠٠١. P ١-٣ Available at : [www.arl.org/newsletter / ٢0١٩/cdsr.html](http://www.arl.org/newsletter/2019/cdsr.html).
11. الرايغي، ريم بنت علي، التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية، مكتبة الملك فهد لوطنية، 2008، ص12.
12. Berube, Linda. Digital Reference overview – An issue paper from the Net worked services Policy Task Group. February ٢٠٠٣. Available at : [http://www.ukoln.q.c.uk/public/nsptg/virtual ١٣/٠٢/١٤٢٥](http://www.ukoln.q.c.uk/public/nsptg/virtual%20٢/١٤٢٥).
13. الرحيلي، أروى، الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية(دراسة تقويمية)، جامعة طيبة، 1435-1436هـ، ص8.
14. الهادي نهاد، والشيايدي عبد الله "تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك، المؤتمر التاسع عشر الجمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي.