

نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات

د. محمود عبد الستار خليفة

دكتوراه، قسم المكتبات والمعلومت، جامعة القاهرة

mahmoud.khalifa@cybrarians.org

المستخلص

دراسة حول برمجيات 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 تحدثت عن برمجيات الخدمة المرجعية وفئاتها حيث تقسمها من حيث طرق الاتاحة ومن حيث تكامل النظم. تتأقش الدراسة أيضا المواصفات الواجب توفرها في نظم إدارة الخدمة المرجعية، وأخيرا تستعرض الدراسة ثلاثة من أشهر النظم العالمية في إدارة الخدمة المرجعية الرقمية وهي : QuestionPoint, RefTracker, LibAnswers.

الاستشهاد المرجعي

خليفة، محمود عبد الستار. نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات . - Cybrarians Journal . - ع 30 (ديسمبر 2012) . - تاريخ الاطلاع <سجل هنا تاريخ اطلعك على البحث> . - متاح في: <أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية>

1. المقدمة المنهجية

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 بأسم "خدمة الرد على الاستفسارات". ومع ظهور الإنترنت وتطويعها لتقديم خدمات المعلومت، 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. وقد 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، ولم تكن الخدمة المرجعية بعيدة عن هذا الانتشار حتى أصبحت الخدمة المرجعية تقدم بشكل تعاوني.

1.1. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على أشهر برمجيات الخدمة المرجعية الرقمية التي تعتمد عليها المكتبات في تقديم الخدمة المرجعية سواء بشكل فردي أو بشكل تعاوني، كما تسعى إلى تناول فئات تلك البرامج وأهم الوظائف التي يجب أن تشمل عليها.

2.1. مصطلحات الدراسة

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 الاستشارة 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.¹

الخدمة المرجعية التعاونية Collaborative Reference Service

هي أحد أشكال الخدمة المرجعية التي يتم فيها تمرير الاستفسارات بين عدد من أخصائيي المراجع في مكتبات مختلفة بناء على مجموعة من القواعد والمعايير.²

¹ - Reitz, Joan M. Ibid. .- Accessed Feb. 28, 2012 .- Available at: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_d.aspx#digitalref

² -Reitz, Joan M. Ibid. .- Accessed Feb. 28, 2012 .- Available at: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_c.aspx#collabref

النظم التعاونية للخدمة المرجعية الرقمية Collaborative Systems for Digital Reference

يتبنى الباحث التعرف الإجرائي التالي لمفهوم نظم إدارة الخدمة المرجعية التعاونية: هي نظم تعمل في بيئة الإنترنت، وتهدف إلى إدارة الخدمة المرجعية الرقمية بين مجموعة من المؤسسات التي تتعاون فيما بينها في الإجابة على الاستفسارات وحفظها في قاعدة معرفة كي تستفيد منها كافة المؤسسات المشتركة في النظام، وتقدم تلك النظم أشكال مختلفة للخدمة المرجعية الرقمية أشهرها البريد الإلكتروني، والمحادثة الفورية، وقاعدة المعرفة، والرسائل النصية القصيرة.

البريد الإلكتروني (الاستمارة الإلكترونية) E-mail

وضع الباحث 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.

المحادثة الفورية Instant Chat

وضع الباحث التعريف الإجرائي التالي لمفهوم المحادثة الفورية في إطار استخدامها في الخدمة المرجعية في المكتبات: هي أحد أشكال الخدمة المرجعية الرقمية التي توفرها نظم إدارة الخدمة، وفيها تنشأ محادثة مباشرة غير صوتية أو صوتية في بعض الأحيان بين المستفيد وأخصائي المراجع بغرض التعرف على استفسار المستفيد، ويكون لها فائدة كبيرة في شرح وتوضيح الاستفسار.

قواعد المعرفة Knowledge Base

وضع الباحث تعريف إجرائي لقواعد المعرفة: هي أحد الإمكانيات التي توفرها النظم التعاونية لإدارة الخدمة المرجعية الرقمية، وينشأ محتواها بشكل تلقائي نتيجة لإجابات المكتبات المشتركة في النظام على استفسارات المستفيدين.

3.1. الدراسات السابقة

على صعيد الرسائل الجامعية العربية في الموضوع توصل الباحث إلى عدد من الدراسات التي تناولت الخدمة المرجعية التقليدية، وقد تناولت تلك الدراسات الخدمة المرجعية في شكلها التقليدي المقدمة في فئة معينة من المكتبات كالمكتبات الجامعية أو المكتبات العامة، ودراسات أخرى تناولت الخدمة المرجعية في نطاق جغرافي محدد مثل محافظة أو عدة محافظات كالوجه البحري مثلاً، ومجموعة أخرى من تناول دراسة حالة الخدمة المرجعية التقليدية في مكتبة بعينها. وسيتم استعراض تلك الدراسات بشكل موجز في سياق المقدمة المنهجية، حيث أنها لست على صلة مباشرة بموضوع الدراسة.

محمد مصطفى عبد الرحمن. الخدمة المرجعية بمكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة تقييمية / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة، شوقي سالم، أمل محمد خلاف (أطروحة ماجستير، جامعة الإسكندرية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 2007)

وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم الخدمة المرجعية المقدمة في المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية ومكتبات الكليات التابعة لها، وبدأت الدراسة في البداية بتعريف عام لمكتبات جامعة الإسكندرية، ثم بدأت في الدراسة الميدانية للخدمة المرجعية المقدمة في المكتبة المركزية ومكتبات الكليات، واعتمدت على مجموعة من الاستبيانات الموجهة لأخصائيي المراجع بهدف تقييم الخدمة.³

إيمان السيد الصفطاوي. خدمة المراجع بدار الكتب القومية بمصر: دراسة ميدانية للتعرف على واقعها والتخطيط لتطويرها في المستقبل / إشراف نبيلة خليفة جمعة. (أطروحة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق وتقنيات المعلومات، 1996)

³ - عبد الرحمن، محمد مصطفى. الخدمة المرجعية بمكتبات جامعة الإسكندرية : دراسة تقييمية / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة، شوقي سالم، أمل محمد خلاف .- الإسكندرية: محمد مصطفى عبد الرحمن، 2007. (أطروحة ماجستير، جامعة الإسكندرية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 2007)

دراسة حالة للخدمة المرجعية في دار الكتب والوثائق القومية، هدفت الدراسة إلى دراسة الوضع الراهن للخدمة المرجعية بالمكتبة الوطنية، مع وضع خطة لتطوير الخدمة مستقبلاً، وخرجت الدراسة بأن وضع الخدمة المرجعية بالمكتبة الوطنية ضعيف للغاية، كما قدمت خطة كاملة لتطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة الوطنية.⁴

جمال محمد مصطفى. المراجع والخدمات المرجعية بمكتبات جامعة الزقازيق: دراسة ميدانية وتخطيطية / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة، سيدة ماجد ربيع. (أطروحة دكتوراه، جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 2008)

وتختلف تلك الدراسة عن سابقتها في أنها تناولت دراسة المجموعات المرجعية في مكتبات جامعة الزقازيق بالإضافة إلى الخدمة المرجعية، وهي دراسة ميدانية للواقع في مكتبات جامعة الزقازيق، وخرجت الدراسة بوضع خطة تنفيذية من أجل تطوير مقتنيات المكتبة المركزية ومكتبات الكليات وتطوير الخدمة المرجعية، وأقترحت تطبيق التكنولوجيا الحديثة بإدخال الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات محل الدراسة.⁵

رضا محمد محمود النجار. مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت: دراسة تقييمية / إشراف حسني عبد الرحمن الشيمي، أمنية مصطفى صادق. (أطروحة دكتوراه، جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 2005)

بدأت الدراسة بتناول مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت من حيث المفاهيم والتعريفات المختلفة لها، ثم استعرضت الدراسة فئات تلك هذه المصادر. ثم تناولت الدراسة العلاقة بين الإنترنت والخدمة المرجعية الرقمية، حيث استعرضت المقابلة المرجعية على الخط المباشر وآلية تقديمها

⁴ - صفطاوي، إيمان السيد. خدمة المراجع بدار الكتب القومية بمصر: دراسة ميدانية للتعرف على واقعها والتخطيط لتطويرها في المستقبل / إشراف نبيلة خليفة جمعة. - القاهرة: إيمان السيد الصفطاوي، 1996. (أطروحة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق وتقنيات المعلومات، 1996)

⁵ - مصطفى، جمال محمد. المراجع والخدمات المرجعية بمكتبات جامعة الزقازيق: دراسة ميدانية وتخطيطية / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة، سيدة ماجد ربيع. - المنوفية: جمال محمد مصطفى، 2008. (أطروحة دكتوراه، جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات)

وسبل تقييمها، كما ركزت الدراسة على أهمية التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية. كما تناولت الدراسة أهمية تقييم المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت وأسس التقييم، ومصادر التقييم، ومدى الحاجة له، والصعوبات التي تواجهه، واقترح الباحث مجموعة من المعايير التي تستخدم من قبل اخصائي المعلومات من أجل تقييم تلك المصادر.⁶

ونأتي إلى مجموعة من الدراسات وثيقة الصلة بموضوع البحث، حيث توصل الباحث إلى دراسة حول الخدمة المرجعية التي تقدم عبر مواقع المكتبات على الإنترنت في مصر والوطن العربي، ودراسة أخرى حول وضع نموذج للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات السعودية، ودراسة أخيرة حول استخدام النظم الخبيرة في الخدمة المرجعية، وسوف نستعرض تلك الدراسات في السطور التالية.

محمد يحيى إبراهيم. الخدمة المرجعية التفاعلية على شبكة الإنترنت في المكتبات الجامعية العربية: دراسة تجريبية / إشراف زين عبد الهادي، نوال عبد الله. (أطروحة ماجستير، جامعة حلوان، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 2005)

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. دراسة وتقييم نماذج من أشكال الخدمة المرجعية التفاعلية على شبكة الإنترنت التي تقدمها المكتبات العربية والأجنبية من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت.
2. دراسة احتياجات المستفيدين من المجتمع الأكاديمي من هذه الخدمة وذلك للاعتماد عليها في التخطيط لتقديم تلك الخدمة.
3. إعداد نموذج مقترح لتقديم هذه الخدمة في بيئة المكتبات الأكاديمية العربية وتطبيقه.
4. وضع أسس لتطوير أداء الخدمة المرجعية التفاعلية على شبكة الإنترنت في المكتبات الجامعية.

⁶ - نجار، رضا محمد محمود. مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت: دراسة تقييمية / إشراف حسني عبد الرحمن الشيمي، أمنية مصطفى صادق. - المنوفية: رضا محمد محمود النجار، 2005. (أطروحة دكتوراه، جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات)

وقد تناولت تلك الدراسة في البداية استعراض نماذج من الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الأجنبية، ثم قدمت إطار نظري حول الخدمة المرجعية الرقمية من حيث التعريف والنشأة والتطور والمصطلحات وأشكال تقديم الخدمة وطرق تنفيذها ومتطلبات التنفيذ وكيفية التخطيط لها.

وقامت الدراسة بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في 32 مكتبة جامعية في الوطن العربي، إلا أن أغلب تلك المكتبات تقدم أشكالاً غير تفاعلية من الخدمة المرجعية الرقمية، مثل: الأسئلة الأكثر تكراراً، أو حصر بالمصادر المرجعية على الإنترنت. ثم خصصت الدراسة فصلاً حول احتياجات المستفيد في المجتمع الأكاديمي من الخدمة المرجعية، وأخيراً وضعت الدراسة تصميم تجريبي للخدمة المرجعية الرقمية يمكن تطبيقه في المكتبات الجامعية.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة؛ فقر مواقع المكتبات العربية على الإنترنت من حيث التفاعل مع المستفيد وهو ما يؤثر على الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات، بالإضافة إلى عدم وجود سياسات مكتوبة تحكم عمل أقسام المراجع وتحدد مهام وإجراءات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات العربية.⁷

ريم بنت على بن محمد الرباعي. الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات الجامعية السعودية: نموذج مقترح / إشراف حسن بن عواد السريحي. (أطروحة دكتوراه، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم المكتبات والمعلومات، 2008)

تهدف هذه الدراسة إلى التخطيط لوضع نموذج مقترح لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل تعاوني بين المكتبات الجامعية في السعودية، ويمكن تصنيف الدراسة بأنها دراسة نظرية بحثية، حيث أن أغلب ما جاء في متن الدراسة هو مراجعة علمية للإنتاج الفكري في الموضوع، وقد تناولت الدراسة عدة نقاط تتمثل فيما يلي:

§ مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية.

§ أنماط الخدمة المرجعية الرقمية.

⁷ - إبراهيم، محمد يحيى. مرجع سابق.

- § المشروعات الدولية للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية.
- § مقومات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات السعودية.
- § التخطيط لنموذج تقديم الخدمة في المكتبات السعودية واستطلاع آراء المتخصصين.

قامت الدراسة بعمل مسح للخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية السعودية، ومن 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.⁸

زين الدين محمد عبد الهادي. بناء نموذج نظام خبير للخدمات المرجعية في مكتبة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار رئاسة مجلس الوزراء / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة، أحمد صوفي أبو طالب. (أطروحة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق وتقنيات المعلومات، 1995)

هدفت الدراسة إلى بناء نظام خبير للخدمة المرجعية يصلح للتطبيق في مكتبة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار برئاسة مجلس الوزراء المصري، وبدأت الدراسة بالتعريف بمكتبة المركز، والأسباب والدوافع التي تؤدي إلى وجود حاجة إلى نظام خبير في المكتبة، ثم تناولت الذكاء الاصطناعي من حيث تاريخه واستخدام النظم الخبيرة في المكتبات في عرض تاريخي تحليلي لها.

وسلّطت الدراسة الضوء على وضع النظم الخبيرة وتعاملها مع الخدمات المرجعية، ثم عرضت الدراسة عدة أنظمة خبيرة كانت مستخدمة في مجال الرد على الاستفسارات آنذاك، مثل: Xqertrule, Information Machine, Pointer, Ask Bart, Regis، وعرضت الدراسة لمميزات وعيوب كل منها مع تقديم نماذج توضيحية لشاشات كل نظام.

8 - رابغي، ريم بنت علي بن محمد. الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات الجامعية السعودية: نموذج مقترح / إشراف حسن بن عواد السريحي . - جدة: ريم بنت علي بن محمد الرابغي، 2008. (أطروحة دكتوراه، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم المكتبات والمعلومات)

وفي الشق المنهجي للدراسة، قامت الدراسة بتحليل واقع الخدمة المرجعية في مكتبة مركز المعلومات وهو ما نتج عنه اكتشاف أوجه القصور في النظام المطبق، وبالتالي تقرير مدى الحاجة إلى نظام خبير لإدارة الخدمة المرجعية في المكتبة، ثم صممت الدراسة نظام خبير أشتمل على قاعدة معرفية، وقاعدة بيانات بليوجرافية، ومحرك بحث للنظام، ومزود ببعض المميزات مثل إضافة آراء الخبراء في المصادر المرجعية، تقسيم المراجع حسب أشكالها.⁹

الدراسات الأجنبية

تتنوع الدراسات الأجنبية من حيث جوانب معالجتها وتغطيتها لموضوع الخدمة المرجعية الرقمية، فمنها ما يتناول الخدمة من وجهة نظر المستفيدين، ومنها ما يركز على تقييم الخدمة، والبعض يتناول أشكال الخدمة. وسوف نستعرض في السطور القادمة بعض الدراسات الأجنبية وثيقة الصلة بموضوع دراستنا.

Ozkaramanli, Eylem. Librarians' Perceptions of Quality Digital Reference Services by Means of Critical Incidents / advisor, Edie M. Rasmussem .- (PhD., Pittsburg University, School of Information Sciences, 2005)

ركزت هذه الدراسة على تقييم أحد أشكال الخدمة المرجعية الرقمية في 10 مكتبات أكاديمية أمريكية تقع في ولايتي أوهايو وبنسلفانيا، وتناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية التي تقدم عن طريق المحادثة، وناقشت قضايا متعددة تتعلق بالخدمة المرجعية عبر المحادثة، منها؛ خصائص تقديم الخدمة عبر المحادثة، جدوى المقابلة المرجعية، قضايا تدريب وتأهيل اخصائي المراجع، برمجيات المحادثة Chat

⁹ - عبد الهادي، زين الدين محمد. بناء نموذج نظام خبير للخدمات المرجعية في مكتبة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار رئاسة مجلس الوزراء / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة، أحمد صوفي أبو طالب .- القاهرة: زين الدين محمد عبد الهادي، 1995. (أطروحة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق وتقنيات المعلومات)

Software التي تستخدم في تقديم الخدمة. وقد خرجت الدراسة بوضع معايير لتقييم الخدمة المرجعية المقدمة عبر المحادثة.¹⁰

Sugimoto, Cassidy R. Evaluating reference transactions in academic music libraries / Jeffrey Pomerantz, advisor. (M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science, 2007)

تناولت تلك الدراسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في 128 مكتبة موسيقية جامعية، حيث كشفت الدراسة عن الفجوة بين التقييم النظري في الإنتاج الفكري المنشور والواقع العملي لعملية التقييم في أرض الواقع. وقد قامت الدراسة بتقييم شكلين من أشكال الخدمة المرجعية المقدمة في العينة المختارة هما البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية.

كما عقدت الدراسة مقارنة بين الشكلين - البريد الإلكتروني والمحادثة - وتبين أن المحادثة يعد الشكل الأكثر تفاعلاً نظراً لأنه يضمن نوع من التفاعل المباشر مع المستفيد ويتيح فرصة لتدريبه على كيفية الوصول والاستخدام للمصادر المرجعية التي تساعد في الإجابة على استفساره، كما أنها توفر فرصة للمناقشة الموسعة حول الاستفسار وتقديم معلومات وافية عنه.¹¹

Bullard, Kristen A. Virtual reference service evaluation: An application of unobtrusive research methods and the Virtual Reference Desk's Facets of Quality for Digital Reference Service / Gollop, Claudia J., advisor. (M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science, 2003)

دراسة أخرى حول تقييم الخدمة المرجعية الرقمية، حيث قامت بتقييم 10 مواقع لمكتبات بحثية تقدم الخدمة المرجعية الرقمية، وقد اعتمدت الدراسة على معايير الجودة التي أصدرتها "منظمة الخدمة

¹⁰ - **Ozkaramanli, Eylem.** Librarians' Perceptions of Quality Digital Reference Services by Means of Critical Incidents / advisor, Edie M. Rasmussem. - Pittsburg: Pittsburg University, School of Information Sciences, 2005. - ProQuest. - Accessed Feb. 6, 2010 (PhD., Pittsburg University, School of Information Sciences, 2005)

¹¹ - **Sugimoto, Cassidy R.** Evaluating reference transactions in academic music libraries / Jeffrey Pomerantz, advisor. - North Carolina: University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science, 2007. - ProQuest database. - Accessed Feb. 6, 2010. (M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science)

المرجعية التخيلية Virtual Reference Desk organization " وقد تم تقييم الخدمة المقدمة وفقاً لبعض المعايير مثل: سهولة الإتاحة، الخصوصية، السياسات.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الخدمات المرجعية في المكتبات التي تم تقييمها أن الخدمة حققت نتائج جيدة فيما يتعلق بوقت الاستجابة، وسهولة الإتاحة والاستخدام للخدمة، بينما تحتاج الخدمات إلى مزيد من المعايير المقننة التي ستؤدي إلى رفع كفاءة الخدمة.¹²

Hodges, Ruth A. The impact of collaborative tools on digital reference users: An exploratory study / Gary Burnett, advisor. (PhD., The Florida State University, 2006)

دراسة حول تقييم المحادثة الفورية كأحد أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، والدراسة لا تُقيم المحادثة نفسها ولكنها تسعى إلى تقييم بعض الوسائل التي تكون مصاحبة للمحادثة مثل: التصفح التعاوني وإرسال الصفحات ومدى تأثير تلك الوسائل المصاحبة على المستفيد واستفادته من الخدمة. وقام الباحث بإجراء مقابلات مع عينة من المستفيدين الذين يستخدمون المحادثة الفورية في الخدمة المرجعية الرقمية للاستكشاف تأثير ذلك على مهاراتهم، وقد خرجت الدراسة ببعض التأثيرات على المستفيد تتلخص في أن هؤلاء المستفيدين يتمتعون بفاعلية كبيرة أثناء التحدث مع أخصائي المراجع، ولديهم مقدرة جيدة على استخدام التقنيات الحديثة من أجل سد احتياجاتهم المعلوماتية.¹³

Wikoff, Nora E. Reference Transaction Handoffs: Factors Affecting the Transition from Chat to Email / Pomerantz, Jeffrey P., advisor. (M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science, 2005)

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على تساؤل رئيسي، وهو لماذا لا يقوم أخصائيو المراجع بالإجابة على الاستفسارات التي ترد إليه عبر المحادثة في نفس وقت المحادثة، ولماذا يتم إحالة الاستفسار إلى

¹² - **Bullard, Kristen A.** Virtual reference service evaluation: An application of unobtrusive research methods and the Virtual Reference Desk's Facets of Quality for Digital Reference Service / Gollop, Claudia J., advisor. - North Carolina: University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science, 2003. - ProQuest database. - Accessed Jan. 10, 2011. (M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science)

¹³ - **Hodges, Ruth A.** The impact of collaborative tools on digital reference users: An exploratory study / Gary Burnett, advisor. - Florida: The Florida State University, 2006. - ProQuest database. - Accessed Feb. 6, 2010. - (PhD., The Florida State University, 2006)

البريد الإلكتروني والإجابة عليه لاحقاً. وفي البداية قدمت الدراسة عرضاً نظرياً حول أشكال الخدمة المرجعية الرقمية ثم تناولت المقابلة المرجعية.

وفي الإطار المنهجي للدراسة تم تحليل نص المحادثات الفورية التي جرت في أحد المشروعات التعاونية للخدمة المرجعية الرقمية، وتم تقسيم الاستفسارات إلى فئات، وكذلك إجابات أخصائيو المراجع ووقت الإجابة، وتوصلت الدراسة إلى بعض الأسباب التي تؤدي إلى عدم تقديم الإجابة في نفس الوقت، من بين تلك الأسباب؛ قيمة الوقت لدى أخصائيو المراجع لا يمكنه من الإجابة على الاستفسارات في نفس الوقت وبالتالي يحيلها إلى البريد الإلكتروني، كما أن بعض المعوقات التقنية تؤدي إلى نفس السبب مثل الانتهاء التلقائي لوقت الجلسة Session time out، وعدم توفر بعض المكونات البرمجية لدى المستخدم قد لا تمكنه من استكمال المحادثة، وكذلك الخروج المفاجئ للمستفيد يعد سبباً مهماً.¹⁴

2. مقدمة حول الخدمة المرجعية الرقمية

الخدمة المرجعية واحدة من أهم وأقدم الخدمات المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، حيث ظهرت في العصور الوسطى في مكتبات الدولة العباسية، وكذلك في مكتبات الكنائس والأديرة في أوروبا¹⁵، إلا أن ظهور الخدمة المرجعية بمفهومها الحديث كان على يد صامويل جرين سنة 1876 عندما تحدث في أحد مقالاته عن العلاقة بين المستفيد وأمين المكتبة، كما ظهرت أول وظيفة أخصائي مراجع سنة 1883 في مكتبة بوسطن العامة بالولايات المتحدة¹⁶.

لم تكن الخدمة المرجعية بمعزل عن التأثير بالتطورات التكنولوجية التي طالت كافة أنشطة المكتبات، فكما دخلت الميكنة إلى فهارس المكتبات وأتيحت على الإنترنت، تأثرت الخدمة المرجعية

¹⁴ - Wikoff, Nora E. Reference Transaction Handoffs: Factors Affecting the Transition from Chat to Email / Pomerantz, Jeffrey P., advisor .- North Carolina: University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science, 2005 .- ProQuest database .- Accessed Jan. 10, 2011. (M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science)

¹⁵ - عبد الهادي، محمد فتحي. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات / أسامة السيد محمود .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2006 .- ص 220.

¹⁶ - شاهين، شريف كامل. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت : واقعها ومستقبلها .- تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2005 .- ص 92.

بالتطورات التكنولوجية الحديثة وظهر ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية، وهي شكل جديد للخدمة المرجعية يقدم عبر شبكة الإنترنت.

شهد عام 1984 ظهور أول أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، حيث استخدم البريد الإلكتروني في تقديم الخدمة، وذلك عندما أنشأت مكتبة جامعة ميريلاند للعلوم الصحية خدمة مرجعية عبر البريد الإلكتروني أطلقت عليها (EARS) Electronic Access to Reference Service ، وبعدها بثلاثة سنوات ظهرت نفس الخدمة في مكتبة جامعة أنديانا وأطلق عليها Libraries Information and Reference Network (LIRN).¹⁷

وقد بدأ الاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية مع ظهور شبكة الإنترنت وبدء المكتبات في توفير الاتصال بالإنترنت لمستفيديها، ففي عام 1994 أتاحت 77 % من المكتبات الأمريكية لمستفيديها خدمة الاتصال بالإنترنت، وتمكنت المكتبات التي تمتلك مواقع على الإنترنت في التفاعل مع المستفيدين عبر اتصالهم بالإنترنت. وكذلك ساهمت الشركات الخاصة في تطوير نظم لتقديم الخدمة المرجعية عبر مواقع الإنترنت، ففي عام 1992 ظهرت خدمة أسأل إيريك ASKERIC وحققت تفاعلاً كبيراً مع المستفيدين وقدرت الزيادة السنوية لعدد المستفيدين من الخدمة بـ 20 %، وقبل حلول عام 2002 كانت توجد حوالي 1000 مكتبة تقدم الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني أو المحادثة الفورية.¹⁸

وكان مؤتمر جمعية المكتبات الأمريكية لسنة 2000 قد شهد ظهور أول نظام للخدمة المرجعية الرقمية وقدمته شركة LSSI، وفي عام 2002 طور كل من OCLC ومكتبة الكونجرس نظام لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات وهو في الوقت الحالي أشهر وأكبر نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في العالم، وهو معروف بـ "نقطة الأسئلة QuestionPoint".¹⁹

3. نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية

¹⁷ - 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>

¹⁸ - Zanin-Yost, Alessia. Ibid.

¹⁹ - Zanin-Yost, Alessia. Ibid.

المتابع لحركة النظم المستخدمة في إدارة الخدمة المرجعية الرقمية يستطيع بسهولة شديدة وضع تصور لتاريخ تطورها. حيث أستخدمت برمجيات عامة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، ولم يصمم نظام خصيصاً لهذا الغرض سوى في سنة 2000 عن طريق مكتبة الكونجرس بالتعاون مع منظمة OCLC، حيث كان إصدار نظام "نقطة الأسئلة QuestionPoint" سنة 2002 بالتعاون بين مكتبة الكونجرس ومنظمة OCLC علامة فارقة في تاريخ الخدمة المرجعية الرقمية في العالم بشكل عام. استخدمت بعض المكتبات برامج المحادثة الفورية في تقديم الخدمة المرجعية، ومع تطور تطبيقات برامج المحادثة على الإنترنت تم استخدامها بشكل واسع من قبل المكتبات، إلا أن أياً منها لم يصمم خصيصاً للاستخدام في المكتبات، وبالتالي فقد افتقد إلى المعيارية. لذا فقد شكلت فئة برمجيات المحادثة الفورية نسبة كبيرة من برمجيات الخدمة المرجعية الرقمية.

في هذا التوقيت وقبل ظهور نظام QuestionPoint، كانت البرامج الجاهزة قاصرة فقط على شكل واحد وهو المحادثة الفورية، ولكن هذا لا يعني أن الخدمة المرجعية لم تقدم في المكتبات قبل هذا التاريخ، حيث كانت المكتبات تتلقى الاستفسارات المرجعية عبر البريد الإلكتروني التقليدي، كما قامت العديد من المكتبات بتصميم الإستمارة الإلكترونية لتلقى الاستفسارات دون الحاجة إلى استخدام أحد النظم. لكل ما سبق، يعتبر ظهور نظام QuestionPoint نقطة تاريخية فاصلة في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، لأنه أول نظام متكامل يصمم للمكتبات ويمكنها من تقديم الخدمة المرجعية بشكل متكامل. ولعل أهم ما أضافه النظام هو التعاون بين المكتبات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

4. فئات نظم الخدمة المرجعية الرقمية

1.4. التقسيم وفقاً لتكامل النظم

§ نظم متكاملة

وهي النظم التي تشتمل على أكثر من شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، بحيث يضم النظام عدة أشكال للخدمة المرجعية الرقمية في وقت واحد، مثل البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية، وقاعدة المعرفة. ويأتي نظام "نقطة الأسئلة QuestionPoint" كأفضل النماذج على هذا النوع.

§ نظم غير متكاملة

وهى التي تقتصر على شكل واحد فقط من أشكال الخدمة المرجعية، ولعل المحادثة الفورية أكبر الأشكال انتشاراً في هذا النوع، حيث توجد المئات من البرامج التي تقدم المحادثة الفورية، والكثير منها لم يصمم خصيصاً بهدف تقديم الخدمة المرجعية، مثل: Meebo.

2.4. التقسيم وفقاً لطرق الإتاحة

§ نظم تجارية

وهى النظم التي تسوق تجارياً من قبل أحد الشركات، وهى فئة منتشرة بكثرة، وأبرزها بالطبع هو QuestionPoint.

§ نظم محلية

وهى في الواقع لا تكون نظم بالمعنى المفهوم للنظم، ولكنه تطبيق بسيط تصممه المكتبة لاستخدامه في تقديم الخدمة المرجعية، مثل تصميم استمارة إلكترونية لتلقي الاستفسارات المرجعية، وهذا النوع هو السائد في المكتبات العربية، حيث لا تعتمد أي مكتبة عربية على نظام صمم خصيصاً لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، ولكنها استخدمت تطبيق محلي بسيط لتقديم الخدمة المرجعية.

5. مواصفات نظم الخدمة المرجعية الرقمية

حدد "مارشال بريدينج Marshall Breeding" المتخصص في نظم إدارة المكتبات مجموعة من الوظائف التي يجب أن توفرها نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات، وتعد دراسته حول تقديم الخدمة المرجعية الرقمية واحدة من أوائل وأهم المقالات التي تناولت الحديث عن النظم في هذا المجال، وقد ناقش في هذا المقال التحدي الكبير الذي يواجه المكتبات في ظل تزايد استخدام الإنترنت وبالتالي قلة عدد المستفيدين الذين يأتون إلى المكتبة، وبالتالي يجب على المكتبات أن تتوجه إلى المستفيد حيث يتواجد وأنه ليس من الضروري أن يأتي المستفيد إلى المكتبة كي يستفيد من خدماتها.

وقد حدد مارشال مجموعة المواصفات والوظائف التي يجب أن تتضمنها نظم الخدمة المرجعية، وهي: ²⁰

1. قاعدة المعرفة

من الضروري أن يتاح للمستخدم قاعدة معلومات يستطيع البحث فيها قبل التوجه إلى المكتبة بسؤاله المرجعي، ويجب أن تكون قاعدة البيانات تلك سهلة البحث والتصفح وأن تظهر بوضوح السؤال وإجابته، كما أنها تكون أداة مفيدة لأخصائيي الخدمة المرجعية العاملين بالمكتبة. ويرى البعض أن قاعدة المعرفة هي تطور لما كان يستخدم في المكتبات قديماً من بطاقات الأسئلة المرجعية وإجاباتها التي كانت منتشرة في المكتبات في القرن التاسع عشر.²¹

2. المحادثة الفورية

أصبحت المحادثة الفورية والتراسل الفوري من أكثر وسائل الاتصال عبر الإنترنت، ومن ثم يجب أن تستخدم تلك الوسيلة في تقديم خدمة مرجعية رقمية للمستخدمين. وهذا الشكل يناسب الأسئلة المرجعية البسيطة التي لا تحتاج إجاباتها إلى بحث عميق.

3. البريد الإلكتروني

وهي من أهم وسائل الخدمة المرجعية الرقمية التي يجب أن توفرها النظم، وهي تكون أداة مهمة للأسئلة المرجعية الصعبة والمعقدة والتي تحتاج الإجابة عليها إلى وقت أطول، وفي هذا الشكل ترسل الإجابات إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمستخدم.

4. التصفح التعاوني

وهي طريقة يمكن من خلالها التحكم عن بعد في المتصفح الخاص بالمستخدم، بحيث يمكن لأخصائي المراجع تصفح مصادر معلومات مع المستخدم في نفس الوقت، ويعد هذا الشكل مفيداً

²⁰ - Breeding, Marshall. Providing virtual reference service .- Information Today .- Vol. 18, No. 4 (April 2001) .- Accessed Dec. 19, 2011 .- Available at: <http://www.librarytechnology.org/ltg-displaytext.pl?RC=9105>

²¹ - Boris Bosančić. A Blueprint for Building Online Reference Knowledge Bases .- Reference & User Services Quarterly .- Dec. 2010 .- Accessed: Dec. 19, 2011 .- Available at: <http://www.rusq.org/2010/12/29/a-blueprint-for-building-online-reference-knowledge-bases/>

في ارشاد المستفيد الى مصادر تساعد في الإجابة على استفساره، وفي ارشادهم حول كيفية استخدام قواعد البيانات، وخلال تلك العملية يكون أخصائي المراجع هو المتحكم في عملية التصفح.

5. الرسائل المعدة مسبقاً

من المواصفات التي يجب توفرها في نظم الخدمة المرجعية الرقمية رسائل جاهزة تستخدم في الرد على المستفيدين، من الأمثلة على ذلك؛ رسائل الترحيب عند الدخول إلى المحادثة الفورية، رسالة تفيد المستفيد باستلام استفساره.

6. الاحصائيات

يجب أن يتيح النظام إمكانية إعداد احصائيات حول استخدام النظام، ومعدلات الدخول إلى النظام، وعدد الاستفسارات المرجعية والاجابات عليها، حيث أن الاحصائيات تعد أحد الأدوات التي تستخدم في تقييم النظام مستقبلاً.

6. أشهر نظم الخدمة المرجعية الرقمية

سوف نستعرض في السطور القادمة أشهر النظم المستخدمة في تقديم خدمة مرجعية رقمية في المكتبات، وقد ركزت الدراسة على النظم المتكاملة التي تقدم أكثر من شكل للخدمة المرجعية، وسيتم استعراض 3 برامج هي: QuestionPoint، LibAnswers، RefTracker.

1.6. نقطة الأسئلة Question Point

هو أشهر نظم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية وأكثرها انتشاراً على الإطلاق، النظام أنتج بواسطة OCLC، وهو نتاج تعاون مشترك مع مكتبة الكونجرس الأمريكية. حيث بدأت مكتبة الكونجرس في إنشاء نظام تجريبي للخدمة المرجعية، وبدأت في تجربته سنة 2000 ضمن مشروع ضخم شارك فيه العديد من المكتبات، ومع زيادة أعداد المكتبات المشاركة في الخدمة التجريبية، تم توقيع اتفاق في سنة

2002 بين مكتبة الكونجرس ومنظمة OCLC على تطوير نظام جديد لإدارة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، فكان هذا الاتفاق لحظة ميلاد أشهر نظام للخدمة المرجعية التعاونية في العالم وأكثرها انتشاراً وهو نظام QuestionPoint.

أنطلق المشروع في عام 1998 بمبادرة من مكتبة الكونجرس الأمريكية، وتحديداً عبر ديان كريتش مدير الخدمات بمكتبة الكونجرس آنذاك. وكانت الإنطلاقة من خلال ورشة عمل عقدت في يونيو 1998 تحت عنوان "الخدمة المرجعية في العصر الرقمي" وخرجت الورشة بفكرة تنفيذ المشروع التعاوني وتم الاتفاق على أن يبدأ بشكل تجريبي.²²

وفي ربيع عام 2000 بدأ المشروع فعلياً حينما قام مبرمجون من مكتبة الكونجرس في تصميم النظام التعاوني الذي سوف تقدم الخدمة من خلاله، وقد حدد المشروع 3 مراحل تجريبية للمشروع، وفي خلال المراحل الثلاثة كان الهدف من المشروع هو اختبار مجموعة من العناصر المتعلقة بالنظام التعاوني، حيث تم اختبار وتجريب تركيب النظام، تلقى الأسئلة والإجابة عليها، الجوانب الإدارية المتعلقة بالمشروع، وكذلك اختبار الجانب التعاوني في المشروع من حيث تبادل الأسئلة بين المكتبات المشاركة في المشروع، كذلك كان الهدف تحديد الأمور الإدارية المتعلقة بالمشروع.

بدأت المرحلة الأولى من التجريب في مارس 2000 بمشاركة 10 مكتبات، تنوعت ما بين مكتبات وطنية وعامة وجامعية وشارك فيها من خارج الولايات المتحدة كل من المكتبة الوطنية الكندية والاسترالية، وهدفت تلك المرحلة إلى اختبار عملية إرسال الأسئلة عبر الإستمارة الإلكترونية المتاحة على الويب.

وفي يونيو 2000 بدأت المرحلة الثانية من تجريب المشروع، وقد أضيف 7 مشاركون جدد ليصبح إجمالي الجهات المشاركة 17 جهة، وفي خلال تلك المرحلة تم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمشروع، كما تم تحديد مهام مجلس إدارة المشروع، وفي أغسطس من نفس العام بدأت المرحلة الثالثة من تجريب المشروع، وفيها تم تجريب تدفق العمل في المشروع، والاجراءات الخاصة بالاحتفاظ بنسخ احتياطية من النظام.²³

²² - The Library of Congress: global reference networks .- Accessed Oct. 6, 2010 .- Available at: <http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html>

²³ - **Kresh, Diane Nester.** Offering High Quality Reference Service on the Web : the Collaborative Digital Reference Service (CDRS) .- D-Lib Magazine .- Vol. 6, No. 6, June 2000 .- Accessed Oct. 6, 2010 .- Available at: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

أنطلق المشروع بشكل رسمي في أكتوبر 2000، وبدأت أعداد الجهات المشاركة في المشروع حتي وصلت إلى 250 جهة من داخل وخارج الولايات المتحدة، ومن أبرز المكتبات التي شاركت في المشروع؛ المكتبة البريطانية الوطنية، المكتبة الهولندية الوطنية، والمكتبة الوطنية في النرويج، وبذلك بدأ المشروع في التوسع عالمياً.

ومع توسع المشروع وزيادة أعداد الجهات المشاركة فيه وبالتالي زيادة عدد العمليات التي تتم من خلاله، رأت إدارة المشروع أن النظام الذي تعتمد عليه الخدمة لم يعد مناسباً لتطور وتوسع المشروع، فتم توقيع اتفاق في سنة 2002 بين مكتبة الكونجرس ومنظمة OCLC على تطوير نظام جديد لإدارة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، فكان هذا الاتفاق لحظة ميلاد أشهر نظام للخدمة المرجعية التعاونية في العالم، وهو نظام QuestionPoint.

وبعد ظهور نظام QuestionPoint في 2002 نتيجة تعاون مكتبة الكونجرس مع منظمة OCLC وتم الاعتماد عليه في المشروع، قامت منظمة OCLC بالانفصال عن مكتبة الكونجرس وتولت تطوير وتعديل النظام وبدأت في تسويقه للمكتبات والمشروعات التعاونية في مجال الخدمة الرقمية وأصبح يباع بشكل تجاري إلى أن انتشر في عدد كبير جداً من المكتبات وأصبح النظام الأول عالمياً في مجال الخدمة المرجعية الرقمية.²⁴

حول النظام

النظام مطبق في 1970 مكتبة حول العالم تقع في 32 دولة، كما أنه متوفر بـ 29 لغة لواجهات التعامل، كما يمكن استخدام اي لغة في توجيه الاستفسارات وفي الإجابات أيضاً. حتى أبريل 2011 تلقى النظام 6,659,921 استفسار مرجعي، وتعامل مع النظام 3,045,656 مستخدم، وتحتوي قاعدة المعرفة العالمية على 24,117 تسجيلية.²⁵

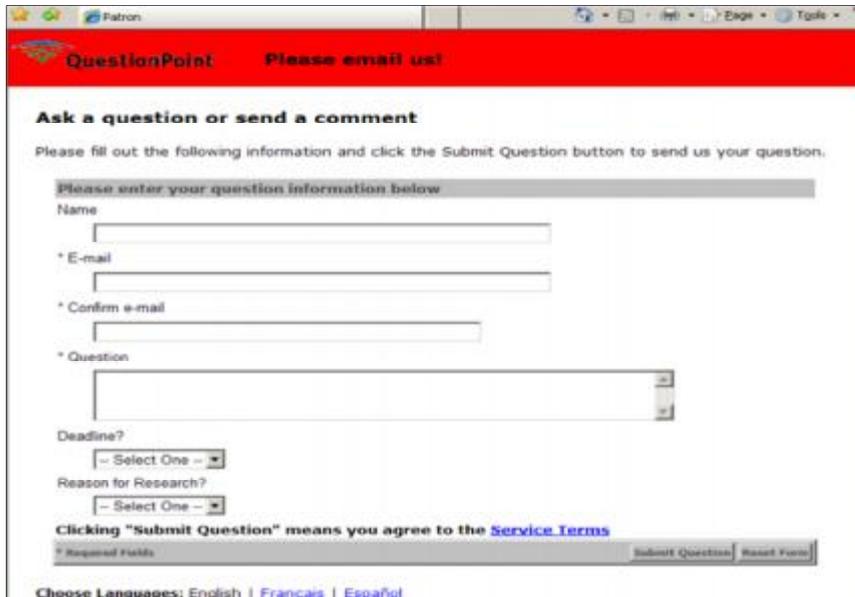
²⁴ - Kresh, Diane Nester. Offering High Quality Reference Service on the Web : the Collaborative Digital Reference Service (CDRS) .- D-Lib Magazine .- Vol. 6, No. 6, June 2000 .- Accessed Oct. 6, 2010 .- Available at: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

²⁵ - QuestionPoint: Monthly Report for April 2011 .- April 2011 .- Accessed June 6, 2011 .- Available at: http://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2011/05/monthly-report-for-april-2011.html

النظم الفرعية²⁶

1. البريد الإلكتروني

يوفر النظام البريد الإلكتروني كأحد أشكال الخدمة المرجعية، حيث يسمح بتلقي الإستفسارات عبر الاستمارة الإلكترونية. ويتميز النظام بأنه يتيح للمكتبة تخصيص الاستمارة الإلكترونية وحقلها وفقاً لاحتياجاتها.



شكل رقم 1: البريد الإلكتروني في نظام QuestionPoint

وعند قيام أحد المستخدمين بإرسال استفسار جديد، سيدد أخصائي المراجع تنبيهه بورود سؤال جديد إلى المكتبة، ويمكنه البدء في إجابة السؤال وإرسالها للمستفيد على بريده الإلكتروني، وفي نفس الخطوة يتم حفظ الإجابة في قاعدة البيانات المرجعية، و يسمح النظام بإرفاق ملف مع الإجابة، كما يوضح الشكل التالي.

²⁶ - QuestionPoint : overview .- OCLC .- last updated Feb 16, 2009 .- Available at:
http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/questionpoint_overview.pdf

Answer Question

to: Elinor Dashwood <dashel@myrmail.com>

Question: [1774737] What have been the greatest accomplishments of the G8? [Full Question View]

Answer:

I found several sources by searching on Google for G8 accomplishments.

- A July 8, 2005 fact sheet on the White House web site: <http://www.whitehouse.gov/news/releases/2005/07/20050708-1.html>
- The Council on Foreign Relations site has several items: <http://www.cfr.org/>
- The G8 Reseach Group at the University of Toronto and the University of Toronto Library have a G8 Information Centre web site: <http://www.g8>

Scripts -- Select Personal Script -- -- Select Institution Script -- -- Select BME Script --

Attachment 1 Browse...

Attachment 2 Browse...

Send Answer Request Clarification Save Draft Cancel Search KB

شكل رقم 2: إرسال الإجابة للمستفيد في نظام QuestionPoint

2. المحادثة الفورية

يتيح النظام للمكتبة وضع النظام الفرعي للمحادثة الفورية على موقعها، سواء في الصفحة الرئيسية للمكتبة أو في أحد الصفحات الفرعية، ويقوم المستفيد بالدخول إلى المحادثة، ويصحب تلك العملية إدخال بعض البيانات المطلوبة، وهي: الأسم، البريد الإلكتروني، الاستفسار المرجعي، وفي عملية المحادثة يقوم النظام بعدة وظائف:

- § تنبيه أخصائي المراجع بدخول أحد المستفيدين.
- § في حالة عدم وجود أخصائي مراجع للمحادثة مع المستفيد تظهر رسالة تفيد المحادثة غير متاحة في الوقت الحالي وتحيله إلى استخدام مصدر آخر.
- § أثناء اجراء المحادثة يمكن لأخصائي المراجع استخدام التصفح المشترك، وهي أحد أشكال الخدمة المرجعية المتضمنة في المحادثة الفورية وتسمح لأخصائي المراجع والمستفيد بتصفح نفس المواقع أثناء المحادثة، وعادة ما يلجأ لها أخصائي المراجع كي يرشد المستفيد إلى مصدر متاح على الإنترنت.

§ بعد انتهاء المحادثة، يقوم النظام بإرسال نص المحادثة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمستخدم، كما يتم حفظه ضمن الأسئلة الخاصة بالخدمة تمهيداً لتحريرها وحفظها في قاعدة المعرفة.

QuestionPoint Chat with a Librarian

Welcome to Live Online Reference.

Please enter the information requested on the right hand side of your browser window

- The 'Email Address' field is a recommended field. At the conclusion of the session, a complete transcript, including all chat and links to Web sites visited will be emailed to you. If you do not have an email address, or do not wish to have a transcript sent to you, you may leave that field blank.
- If you are using Internet Explorer or Firefox, and have "session cookies" enabled in your browser, the librarian should be able to take you to various Web sites to show you the answers. We will be able to "chat" with you in real time and send you Web pages via your browser during the session.
- If you have a software firewall enabled, such as Norton Internet Security, you may not be able to see chat from the librarian after you connect. If you experience such a problem, please exit the service, and, if you wish to reconnect, either disable the firewall before you return, or [check these instructions](#) on how to configure it to work with our service. Remember to re-enable the firewall after the session is over! If you do not want to disable the firewall, you may be unable to see the librarian's chat and vice versa, so, please try to be as thorough as possible when asking your question, and be sure to include your email address, because the librarian will not be able to chat with you. You will receive an email response within 10 minutes of termination of the session containing either the answer, or a request for more information in order to answer the question.
- Opera, AOL's browser, and WebTV are not supported.
- If you use Windows XP and have Service Pack 2 installed, you must configure it to work with our software in order to chat with the librarian. [Please check these instructions.](#)

Please fill out the following information and click the Connect button to begin chatting.

Please enter your information below

Name

* E-mail

* Confirm e-mail

Status

* Question

How did you Hear About Us?

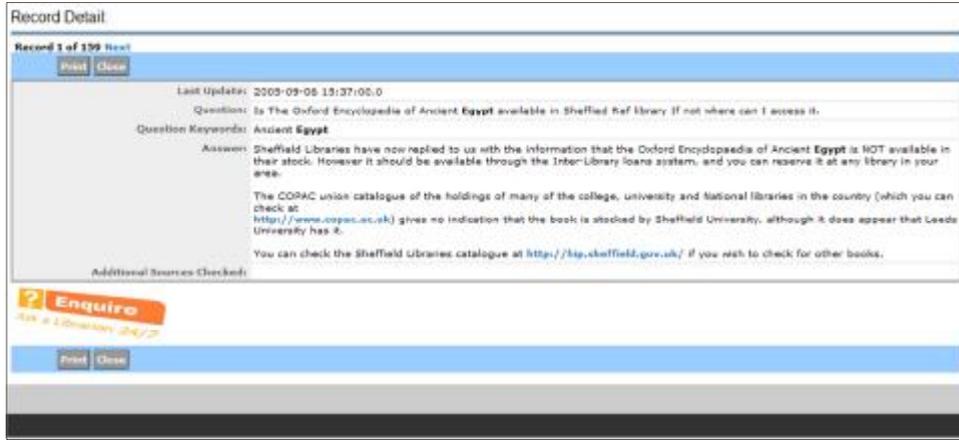
Thank you for using our service

Clicking "Connect" means you agree to the [Service Terms](#)

شكل رقم 3: المحادثة الفورية في نظام QuestionPoint

3. قاعدة المعرفة

يملك النظام قاعدة معرفة كبيرة للغاية، نظراً لكثرة عدد المكتبات المشتركة، ويسمح النظام للمستخدمين من الخدمة بالبحث في قاعدة البيانات، ولكن بعد الاشتراك في الخدمة وهو الأمر الذي يحدث تلقائياً بعد إرسال أول الاستفسارات المرجعية. وتتمو قاعدة البيانات تلقائياً بالإجابة على الاستفسارات المرجعية وحفظها، ويسمح النظام بتعديل الإجابات في أي وقت، وكذلك يتيح لأخصائي المراجع الحق في جعل الإجابة قابلة للبحث أم لا، وهو أمر مفيد في حالة عدم اكتمال إجابة بعض الاستفسارات.



شكل رقم 4: إجابة استفسار في قاعدة المعرفة بنظام QuestionPoint

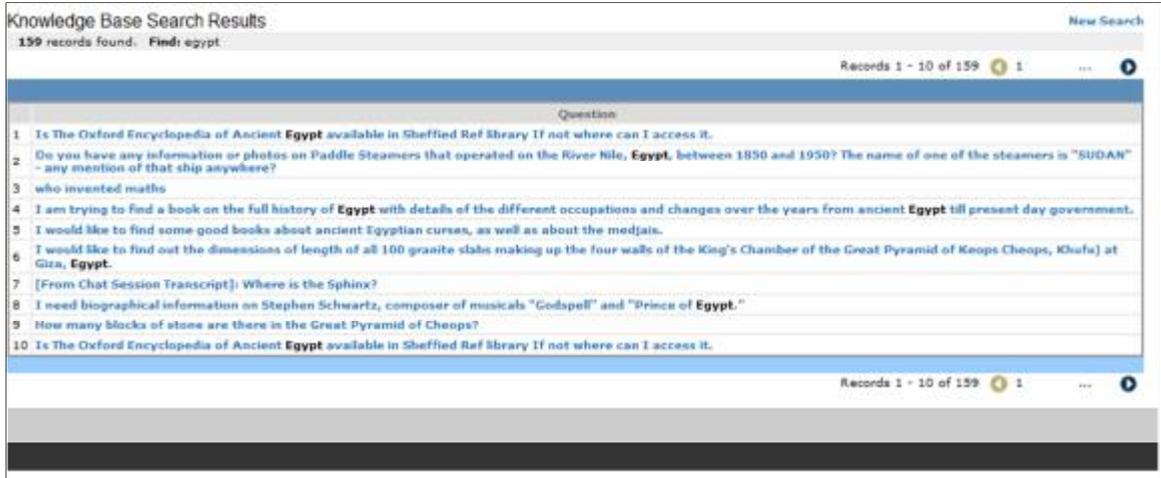
ويتيح النظام نوعين من قواعد المعرفة:

1. قاعدة معرفة عالمية

وهي القاعدة المعرفية التي يسهم فيها جميع المكتبات المشتركة في النظام، وحتى أبريل 2011 بلغ عدد التسجيلات في القاعدة المعرفية العالمية 24.117 تسجيلية.

2. قاعدة معرفة محلية

يتيح النظام إنشاء قواعد معرفة تكون قاصرة على مجموعة معينة من المكتبات تنتمي إلى شبكة واحدة، وهذه المكتبات تحفظ إجاباتها في القاعدة المحلية فقط، كما أن المستفيدين لن يستطيعوا البحث في القاعدة المعرفية العالمية بل سيقنصر البحث على القاعدة المحلية فقط، وبلغ عدد التسجيلات في كافة القواعد المعرفية المحلية 108.237 تسجيلية حتى أبريل 2011.



شكل رقم 5: بيانات الاستفسار في قاعدة البيانات المعرفية بنظام QuestionPoint

يوضح الشكل السابق البيانات الخاصة بكل استفسار مرجعي وإجابة تم حفظها في قاعدة المعرفة، حيث توفر البيانات التالية: الاستفسار، تاريخ إرسال الاستفسار، الإجابة، تاريخ الإجابة، آخر تحديث للإجابة، الكلمات المفتاحية.

طرق الإتاحة

النظام متاح بشكل تجاري عبر منظمة OCLC، وهو لا يتم شراؤه مرة واحدة مثلما جرت العادة مع النظم الآلية، ولكنه يباع بأسلوب يشبه بيع النظم المؤجرة، حيث أن النظام يتم استخدامه عبر موقع QuestionPoint وبالتالي ليس هناك حاجة إلى تنصيبه على موقع كل مكتبة مشتركة، فقط يتم ربط موقع المكتبة بهذا الموقع، كما أن عملية الإجابة على الاستفسارات تتم على نفس الموقع. تتبع منظمة OCLC أسلوباً للتسعير يراعي البعد الاقتصادي للدول، حيث يختلف سعر بيع النظام باختلاف المنطقة الجغرافية التي تقع بها المكتبة، فلا تتساوى مكتبة في أوروبا مع مكتبة في أفريقيا، وبشكل عام يتراوح سعر الإشتراك السنوي في النظام من 2000-3500 دولار أمريكي.

2.6. نظام إجابات المكتبة LibAnswers

نظام أنتج في الولايات المتحدة عن طريق شركة Springs Share، يعد النظام من النظم المتكاملة في الخدمة المرجعية الرقمية حيث يشتمل على عدد من النظم الفرعية هي المحادثة الفورية، قاعدة المعرفة، الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني، بالإضافة إلى التقارير والاحصائيات. النظام مطبق في 359 مكتبة، 90 % منها يقع في الولايات المتحدة، و10 % في أوروبا وأستراليا وسنغافورة. تلقى النظام حتى يونيو 2011 حوالي 30.250 استفسار مرجعي، كما تشتمل قاعدة المعرفة على حوالي 87.250 تسجيلية.

النظم الفرعية

1. البريد الإلكتروني

البريد الإلكتروني ليس هو الخطوة الأولى التي يقوم بها المستفيد عند إرسال استفسار مرجعي، حيث أن الواجهة الرئيسية للنظام تظهر فيها فقط قاعدة المعرفة، بحيث يقوم المستفيد أولاً بالبحث عن استفساره إن كان مجاب عنه بالفعل. في حالة عدم وجود استفساره تظهر له الاستمارة الإلكترونية ليتمكن من إرسال الاستفسار.

Submit your question to us and receive the answer by email!

Your Question
Question (150 chars. max):

More Detail/Explanation
(1000 chars. max):

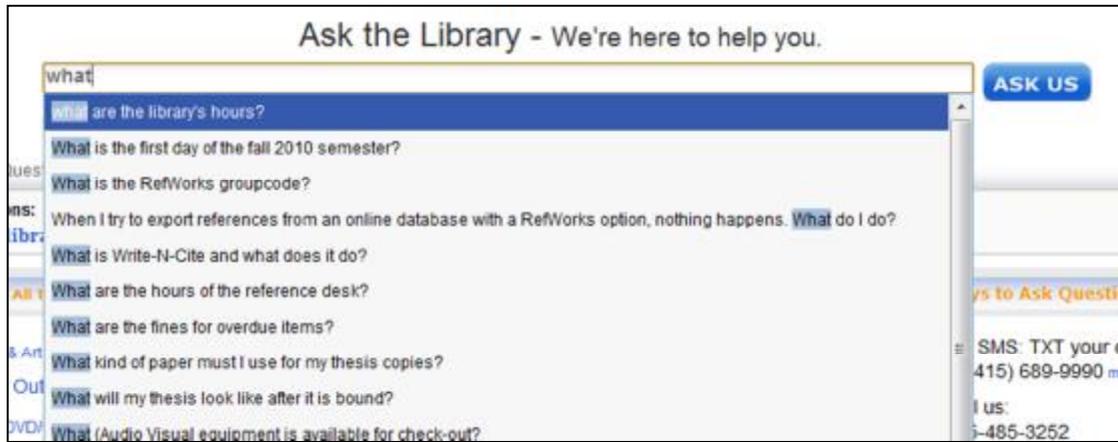
Your Info
Email is required, but it will never be shown in public. We will email you the answer when it is available.
The Name is optional, if left blank it will be "Anon".
Your Email:
Your Name:
Status:
Select One
Student
Faculty
Staff
Visitor - local
Visitory - web

Submit Your Question

شكل رقم 6: البريد الإلكتروني في نظام LibAnswers

2. قاعدة المعرفة

يوفر النظام قاعدة معرفية تشتمل على 29452 سؤال وإجابته، وتأتي القاعدة المعرفية في الواجهة الرئيسية للنظام بحيث تكون أولى خطوات إرسال الاستفسارات، يقدم النظام اقتراحات للمستفيد بمجرد البدء في كتابة استفساره، حيث تظهر له قائمة بالأسئلة التي تحتوي الكلمات التي أدخلها.



شكل رقم 7: البحث في قاعدة المعرفة بنظام LibAnswers

يوفر النظام بعض الامكانيات الإضافية في قاعدة المعرفة، حيث تمكن المستفيد من إرسال الإجابة إلى أي بريد إلكتروني، كما يمكنه تحسين الإجابة واقتراح إجابة أفضل، كذلك يمكن إضافة تعليق على الإجابات، كما يقدم في نهاية كل إجابة قائمة بالأسئلة الأخرى المتعلقة بنفس السؤال.

3. الرسائل القصيرة

يوفر النظام خط تليفون خاص بكل مكتبة كي يقوم المستفيدون بإرسال الاستفسارات من هواتفهم المحمولة، ثم يتلقى أخصائي المراجع رسالة عبر البريد الإلكتروني للتنبيه على تلقي استفسار جديد، ثم يوضع الاستفسار في قائمة الأسئلة التي لم يتم الإجابة عليها. وعندما يجيب عليها أخصائي المراجع يتم إرسال الإجابة عبر النظام إلى الهاتف المحمول الخاص بالمستفيد.

طرق الإتاحة

يتاح النظام بشكل تجاري، ولا يوجد سعر محدد له، حيث يتوقف ذلك على الوظائف الفرعية التي ستستخدمها المكتبات من النظام، ويتراوح سعر الاشتراك السنوي في النظام من \$600 إلى \$1000.

3.6. نظام متببع المراجع RefTracker

هو نظام استرالي أنتجته شركة Altarama سنة 2000، وهو نظام يعمل في بيئة الويب لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل تعاوني بين عدة مكتبات. النظام مطبق في 100 مكتبة، تقع أغلبها في أستراليا ونيوزيلاندا، بالإضافة إلى عدد قليل في الولايات المتحدة وكندا وانجلترا وقطر والإمارات. يوفر النظام لغة واحدة لمواجهة التعامل وهي اللغة الإنجليزية، إلا أنه يقبل استفسارات وإجابات بلغات أخرى حيث يدعم نظام الترميز الدولي، وقد وضعت الشركة المنتجة خطة لإضافة لغات أخرى لمواجهة التعامل في سنة 2012.

ويختلف هذا النظام عن سابقه في إمكانية تحميله على الخادم الخاص بالمكتبة وبالتالي تستخدمه المكتبة بشكل فردي وليس بشكل مركزي كما في النظامين السابقين، وذلك حسب رغبة المكتبة

النظم الفرعية

1. البريد الإلكتروني

يوفر النظام إمكانية البريد الإلكتروني كأحد أشكال الخدمة المرجعية الرقمية وهي تتم عبر الاستمارة الإلكترونية، ويتيح النظام للمكتبة إنشاء العدد الذي تريده من الاستمارات الإلكترونية حسب احتياجاتها، كما يتيح للمكتبة تحديد حقول البيانات التي تريدها واختيار الحقول الإجبارية والاختيارية، كل هذا دون الحاجة إلى معرفة بالبرمجة، أي يمكن القول بأنه نظام لإدارة الاستمارات الإلكترونية.

2. قاعدة المعرفة

يوفر النظام قاعدة معرفة إلا أنها ليست مركزية، حيث يكون لكل مكتبة قاعدة المعرفة الخاصة بها وتضم الاستفسارات التي إجابت عليها فقط، ولا يمكنها الاطلاع على قواعد معرفة خاصة بمكتبات أخرى، وتعد هذه أحد نقاط الضعف في النظام.

3. المحادثة الفورية

يدعم النظام المحادثة الفورية لتقديم الخدمة المرجعية، وهو عبارة عن نظام يسمى RefChatter يتم دمجها مع النظام. وهذا النظام الفرعي يتيح للمكتبة اضافة برنامج فرعي للمحادثة على موقعها على الإنترنت بسهولة دون الحاجة إلى خبرة في البرمجة، كما يوفر إدارة لعملية المحادثة حيث يمكن مراقبة المحادثة وتنظيم دخول المستفيدين إلى المحادثة وفقاً للدور، كما يتم حفظ نص المحادثة لاستخدامها في أغراض التقييم والاحصاء. كما تدعم المحادثة الفورية إمكانية التصفح التعاوني بين أخصائي المراجع والمستفيد.

4. الرسائل القصيرة

يوفر النظام إمكانية استقبال الاستفسارات المرجعية عبر الرسائل النصية القصيرة، حيث تخصص المكتبة رقم هاتف تتلقى عليه الاستفسارات، وبمجرد إرسال استفسار على هذا الرقم يتم إرساله إلى البريد الإلكتروني الذي تحدده المكتبة. وتتم الإجابة على الاستفسار وإرساله عبر بريد إلكتروني محدد ليقوم بدوره بإرساله إلى رقم الهاتف الخاص بصاحب الاستفسار.

5. التقارير والاحصائيات

يتوفر في النظام نظام فرعي لإصدار تقارير احصائية حول استخدام الخدمة المرجعية الرقمية، حيث يمكن إصدار تقارير وفقاً لعوامل ومحددات مختلفة منها:

- § عدد الأسئلة التي أجاب عليها كل أخصائي مراجع.
- § طريقة وصول الاستفسارات (البريد الإلكتروني، المحادثة الفورية، الرسائل القصيرة)
- § وقت الإجابة على الاستفسارات.
- § نوع الاستفسارات.

طرق الإتاحة

النظام متاح بشكل تجاري، وكباقي البرامج، لا يوجد سعر ثابت للنظام، ولكن السعر يختلف حسب المكتبة واحتياجاتها من النظام، ويبدأ سعر الإشتراك السنوي في النظام من \$6000.

يقارن الجدول التالي بين النظم التعاونية الثلاث التي تم عرضها أعلاه:

جدول رقم 1: المقارنة بين النظم التعاونية للخدمة المرجعية الرقمية

RefTracker	LibAnswers	QuestionPoint	
2000	2002	2002	تاريخ الانشاء
أستراليا	الولايات المتحدة	الولايات المتحدة	الدولة
الإنجليزية	الإنجليزية	25 لغة	لغة الواجهة
100 مكتبة	359 مكتبة	1970 مكتبة	عدد المشتركين
متوفر	متوفر	متوفر	البريد الإلكتروني
متوفر	غير متوفر	متوفر	المحادثة الفورية
متوفر	متوفر	متوفر	قاعدة المعرفة
متوفر	متوفر	متوفر	الرسائل القصيرة
-	²⁸ 30.248	²⁷ 6,659,921	عدد الاستفسارات
-	³⁰ 87.258	²⁹ 108,237	عدد تسجيلات قاعدة المعرفة
\$6000	\$600-\$1000	\$2000-\$3500	السعر (الإشتراك السنوي)

²⁷ - حتى أبريل 2011.

²⁸ - حتى يونيو 2011.

²⁹ - حتى أبريل 2011.

³⁰ - حتى يونيو 2011.