

العدد 10، سبتمبر 2006

الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت [1]

عرض

محمود عبد الستار خليفة

باحث بالماجستير - جامعة القاهرة

أخصائي مكتبات، مكتبة الكونجرس، القاهرة

makh@loc.gov

الاستشهاد المرجعي بالبحث

محمود عبد الستار خليفة. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت -.cybrarians journal-. ع 10 (سبتمبر 2006). - تاريخ الاطلاع -. متاح في :<أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية>

نتناول في هذا العرض أحد الكتب العربية الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات ، وهو يتناول أحد التطبيقات التكنولوجية في تقديم خدمات المعلومات، وهي الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدم في مواقع المكتبات العربية على الإنترنت. أما مؤلف الكتاب؛ فهو واحد من أبرز الذين كتبوا في تكنولوجيا المعلومات، لذا جاء الكتاب مميّزا ، ونجح الباحث في ابتكار منهجا بحثياً مميّزا وجديداً. الكتاب مكون من ستة أقسام رئيسية، جاءت في ترتيب منطقي يعكس الرؤية الواضحة للمؤلف ومدى إلمامة بالموضوع وجوانبه المختلفة، حيث بدأ بمقدمة منهجية شاملة حول الموضوع، ثم

جاء بإطار نظري يعرف بموضوع الخدمة المرجعية الإلكترونية، ثم تناول في قسمين متتاليين الخدمة المرجعية الإلكترونية في المكتبات العربية، وفي المكتبات الأجنبية، ثم يضع تصورا مقترحا لشكل الخدمة والمرجعية الإلكترونية يصلح للتطبيق في البيئة العربية، وأخيرا يقدم النتائج والتوصيات التي وصل إليها، وقد جاءت أقسام الكتاب كالتالي:

القسم الأول : الإطار المنهجي والدراسات السابقة.

القسم الثاني : الإطار النظري والمفاهيم الأساسية.

القسم الثالث : واقع الخدمة المرجعية الإلكترونية في المكتبات العربية.

القسم الرابع :تقييم أبرز الخدمات المرجعية الإلكترونية الأجنبية من منظور عربي.

القسم الخامس : النموذج العربي للخدمة المرجعية الإلكترونية التعاونية.

القسم السادس : النتائج والتوصيات.

القسم الأول : الإطار المنهجي

في هذا القسم يعرف الكتاب بأهداف الدراسة ومشكلتها وأهمية تناولها، والمنهجية التي تسير عليها، كما يقدم عرضاً وافياً للإنتاج الفكري العربي والأجنبي في الموضوع، وقد ذكر المؤلف أن هناك عدة عوامل دفعت به إلى بحث هذا الموضوع؛ منها : كثرة الإنتاج الفكري، اهتمام المؤسسات الأجنبية بتطوير تلك الخدمة، تنوع أشكال تقديم الخدمة، وجود جماعات نقاش حول هذه الخدمة، قلة الإنتاج الفكري العربي المنشور في الموضوع، وأخيرا ندرة النماذج العربية لهذه الخدمة. وحدد المؤلف بدقة حدود الدراسة، حيث أشار إلى تناوله المفهوم النظري للموضوع، ثم جانب ميداني في عرض نماذج عربية لتقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية، وجانب تجريبي في تقييم أبرز الخدمات المقدمة في المكتبات الأجنبية، وذلك من وجهة نظر عربية، وقد وضع المؤلف حدودا زمنية لبدء وانتهاء الدراسة، فيقول أنها بدأت في أبريل 2003 وانتهت في ديسمبر 2003.

القسم الثاني : الإطار النظري والمفاهيم الأساسية

تتناول هذا القسم من الكتاب الإطار النظري لموضوع الخدمة المرجعية الإلكترونية، بدأ القسم بالحديث عن نشأة وتطور الخدمة، ثم يوضح أهدافها، ويحدد متطلبات وركائز تقديم الخدمة في المكتبات والتي من أهمها : المستفيد، سؤال مرجعي، سياسة الخدمة، معايير تقييم، مصادر معلومات، أخصائي مراجع، اجابة مرجعية تسجل وتحفظ، آلية لوصول السؤال والى اجابة عليه، شبكة الإنترنت، مقابلة مرجعية، سياسة تسويقية للخدمة.

وقد أصلت الدراسة المصطلح الذي يعبر عن الخدمة المرجعية الإلكترونية، حيث حصر المؤلف ما يزيد عن 40 مصطلح يتم استخدامها للتعبير عن الخدمة، كما قدم العديد من التعريفات للخدمة. وقدم الكتاب عددا من التقسيمات لأنواع الخدمة المرجعية الإلكترونية، الا أنه يرى أن التقسيم التالي هو الأكثر قبولا:

1-الخدمة المرجعية اللاتزامنية؛ وتنقسم إلى:

-الخدمة المرجعية اللاتزامنية التفاعلية.

-الخدمة المرجعية اللاتزامنية التفاعلية.

2- الخدمة المرجعية التزامنية التفاعلية

-استخدام برمجيات مركز الاتصال عبر الويب.

وأخيرا يقدم الكتاب في القسم الأول معايير تقييم وقياس جودة الخدمة المرجعية الإلكترونية.

القسم الثالث : واقع الخدمة المرجعية الإلكترونية في المكتبات العربية

يمثل هذا القسم الجانب الميداني للدراسة، وهو يتناول واقع الخدمة المرجعية الإلكترونية في مواقع المكتبات العربية، وذلك بهدف التعرف على مدى تواجد تلك الخدمة في المكتبات العربية، مسميات الخدمة في المكتبات العربية، التعاون بين المكتبات في تقديم الخدمة، سياسات تقديم الخدمة، انماط واشكال تقديم الخدمة، مدى تجاوب وتفاعل الخدمة مع الاستفسارات.

حدد المؤلف لنفسه ثلاثة أنواع من مواقع المكتبات، هي المكتبات العامة والاكاديمية والوطنية، وبلغ عددها 171 موقع توزعت كالآتي : 141 موقع مكتبة أكاديمية، 19 موقع مكتبة عامة، 11 موقع مكتبة وطنية، وثم حدد المؤلف المنهج والأسلوب المتبع في حصر مواقع المكتبات وفي تقييم الخدمات المرجعية في المواقع.

وقد توصل المؤلف من البحث الميداني إلى عدة نتائج نوجزها فيما يلي:

- مجموع المكتبات العربية التي تقدم الخدمة المرجعية الإلكترونية 29 مكتبة (17%)
- 26-مكتبة أكاديمية تقدم الخدمة.
- مكتبة عامة واحدة تقدم الخدمة.
- مكتبتان وطنيتان تقدمان الخدمة.

- قامت الدراسة بتناول طرق تمييز والوصول إلى الخدمة المرجعية الإلكترونية من خلال موقع المكتبة، ووجدت أن 11 مكتبة فقط أهتمت بوضع الاشارة الى الخدمة بشكل مميز في الصفحة الرئيسية للموقع.

-تعددت المسميات المستخدمة للتعبير عن الخدمة، فاستخدمت 8 مصطلحات عربية، منها : المصادر المرجعية على الإنترنت، خدمة أسأل أمين المكتبة، أسأل أخصائي المراجع، رف المراجع الافتراضية.

-لا يوجد أي شكل من أشكال التعاون بين المكتبات العربية في تقديم تلك الخدمة.

19 -مكتبة تقدم شكلا واحدا فقط من أشكال الخدمة.

3 -مكتبات فقط تقدم أكثر من شكل للخدمة.

23 -مكتبة تقدم نمط الروابط الفائقة للمصادر المرجعية.

4 -مكتبات تقدم نمط الاسئلة المتكررة.

القسم الرابع : تقييم أبرز الخدمات المرجعية الإلكترونية الأجنبية من منظور عربي

ويعد هذا القسم من أبرز الأقسام في الكتاب، حيث نسج المؤلف منهجاً تجريبياً بشكل متميز ومستحدث، وفي هذا القسم قام الباحث بتقييم الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الأجنبية ومدى ملائمتها للاحتياجات العربية، ويهدف المؤلف من هذا التقييم إلى : التعرف على مدى إمكانية استقبال الخدمات الأجنبية لأسئلة باللغة العربية، وهل يمكن للخدمات الأجنبية الإجابة على أسئلة تتعلق بالبيئة العربية والاحتياجات العربية، إلى أي مدى يهتم القائمون على الخدمات الأجنبية بالأسئلة المرجعية الموجهة من مستفيدين عرب، وأخيراً جودة الإجابات المرسله للمستفيدين العرب.

وقد أختار الباحث ثلاثة من أشهر الخدمات المرجعية التي تقدم على مستوى العالم، وهي : Question Point والمقدمة من مكتبة الكونجرس ، الخدمة المرجعية الإلكترونية التعاونية البريطانية، والخدمة المرجعية الإلكترونية لمكتبة الإنترنت العامة، وقدم المؤلف تعريفاً وافياً بكل خدمة من هذه الخدمات، والمقارنة بينها من حيث سياسة الخدمة والمستفيدين منها، التحديد النوعي للأسئلة، التحديد الكمي للأسئلة، التعليمات والإرشادات قبل إرسال الاستفسار، زمن الإجابة، رسوم الخدمة، لغات تقديم الخدمة، آلية إرسال الاستفسارات، البيانات التي تجمع حول المستفيد . وقام الباحث بعمل عناوين بريدية لعدد 10 مستفيدين افتراضيين، وراعى ان يكون عمرهم أكثر من 30 سنة، ثم قام باختيار 30 سؤال مرجعي في مجالات متنوعة بحيث يكون لكل مستفيد افتراضي ثلاثة أسئلة، وهذه الأسئلة تتعلق بالبيئة العربية ، وقام بتوجيه تلك الأسئلة إلى الخدمات الثلاث على مدار شهر، وقد راعى المؤلف توزيع عملية الإرسال زمنياً ووفقاً للخدمات، فعلى سبيل المثال، قام المستفيد رقم 1 بإرسال أسئلته الثلاثة لكل الخدمات باللغة العربية في الأسبوع الأول، وفي الأسبوع الثاني أرسل المستفيدين 2 و 3 كل أسئلتهم لجميع الخدمات، والمستفيدون رقم 4 و 5 و 6 أرسلوا أسئلتهم في الأسبوع الثالث، وأخيراً في الأسبوع الرابع يرسل المستفيدون رقم 7 و 8 و 9 و 10 أسئلتهم، وبذلك يكون عدد الأسئلة التي تم توجيهها 90 سؤال موزعة على الثلاثة خدمات بواقع 30 سؤال لكل خدمة.

وخرجت الدراسة بعدد من النتائج توجز فيما يلي:

تم الإجابة على 54 سؤال من الخدمات الثلاثة بنسبة 60%.
-اعتذر كل من مكتبة الإنترنت العامة والمكتبات العامة البريطانية عن الإجابة على 21 سؤال بنسبة 23%.
-تجاهل كل من مكتبة الإنترنت العامة والمكتبات العامة البريطانية الإجابة على 15 سؤال بنسبة 17%.
-بالنسبة للأسئلة الموجهة باللغة العربية، وصلت إجابات من مكتبة الكونجرس فقط، واعتذرت المكتبات البريطانية، بينما تجاهلت الإجابة تمام مكتبة الإنترنت العامة.
-إجابة مكتبة الكونجرس على الأسئلة العربية، جاءت غير مكتملة، كما جاءت باللغة الإنجليزية، تاخر في إرسال الإجابة، كما تعاني من نقص في التوثيق.
-وبالنسبة لاكمال الإجابات المرسله؛ نسبة الإجابة المكتملة تماما وصلت إلى 53 % لدى مكتبة الإنترنت العامة، و13 % لمكتبية الكونجرس.
% 67 -من الإجابات الواردة من مكتبة الكونجرس اكتفت بالإحالة والإشارة إلى مصادر خارجية تفيد في الإجابة.
-بالنسبة لصحة الإجابات؛ 40 % من الإجابات الواردة من مكتبة الإنترنت العامة جاءت صحيحة، بينما 13.5 % فقط من إجابات مكتبة الكونجرس.
-وردت إجابة واحدة خاطئة تماما ، وذلك من الخدمات الثلاث.
-بالنسبة لزمن الإجابة على الأسئلة؛ جاءت المكتبات البريطانية في المرتبة الأولى، ثم مكتبة الإنترنت العامة، وأخيرا مكتبة الكونجرس.
-بالنسبة لتوثيق الإجابات؛ تفوقت مكتبة الإنترنت العامة على باقي الخدمات بفارق كبير للغاية، حيث بلغت نسبة التوثيق 87%.

القسم الخامس : النموذج العربي للخدمة المرجعية الإلكترونية التعاونية

وهذا القسم يأتي بعد دراسة لواقع الخدمة المرجعية الإلكترونية في مواقع المكتبات العربية، ثم تقييم ثلاثة من الخدمات الأجنبية من وجهة نظر عربية، وقد خرج المؤلف بأن الخدمات الأجنبية لا تصلح للمستفيد العربي، وهذا القسم يضع تصوراً لنموذج عربي لتقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية، وبدأ بتوضيح التطورات العالمية في مجال الخدمة المرجعية، ثم يوضح مبررات وجود نموذج عربي للخدمة المرجعية الإلكترونية موضحاً أن تلك المبررات تنبع من الفقر المعلوماتي والقصور في الخدمات المقدمة في مواقع المكتبات العربية، مبرر آخر يتمثل في عدم ملائمة الخدمات المرجعية الإلكترونية الأجنبية للمستفيد العربي أو للثقافة العربية.

ومن هنا ينطلق المؤلف في وضع مخطط لتقديم خدمة مرجعية إلكترونية تعاونية بين المكتبات العربية، ويبدأ في تحديد الهدف من المخطط، والفئات المستهدفة من هذه الخدمة، ويتركز إلى أهمية التحالف بين المكتبات العربية في تقديم تلك الخدمة، ثم يتحدث بالتفصيل حول آلية تنفيذ الخدمة والتجهيزات والمتطلبات التي تحتاجها، ثم إدارة الخدمة وتنظيمها، وأخيراً يعرض المؤلف نماذج لمجموعة من المواقع المرجعية العربية، كما يشير إلى انتشار كم هائل من المواقع الشخصية والتي يعلن أصحابها استعدادهم لتلقي أسئلة الزائرين، ويتساءل حول مدى إمكانية تعاونهم مع المكتبات في تقديم تلك الخدمة.

وأخيراً؛ يعد هذا الكتاب القيم إضافة متميزة للمكتبة العربية في تخصص المكتبات والمعلومات، وتميز الكتاب نابع من عدة جوانب أولها مؤلفه المتميز في موضوعات التكنولوجيا ويحسب له أنه أول من اقتحم موضوعات تكنولوجياية، مثل كتابه حول مصادر المعلومات الإلكترونية، كذلك يعود تميز الكتاب إلى موضوعه الحديث، ويعد هذا أول كتاب عربي يصدر في الموضوع، كما يرجع التميز إلى المنهج المتفرد الذي اتبع في الكتاب، وهو ما يعكس المجهود الكبير المبذول في إعداد المادة العلمية.

العدد 10، سبتمبر 2006

[1] شريف كامل شاهين. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت / شريف كامل محمود شاهين .- تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، 2005 .- 324 ص : ايض ؛ 24 سم .- تدمك 9973151828