

التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية

(خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات)

إعداد

غادة عبد الوهاب عبد الحميد أصيل

قسم المكتبات والمعلومات

جامعة الملك عبد العزيز - جدة

- ١- خدمة المعلومات ، وتشمل إيجاد المعلومات المطلوبة للمستفيد أو مساعدة المستفيد في إيجاد تلك المعلومات .
 - ٢- تعليم استخدام المكتبة ، ويشمل مساعدة المستفيدين في تعلم المهارات التي يحتاجون إليها في إيجاد تلك المعلومات .
 - ٣- الإرشاد ، ويشمل إرشاد المستفيدين في اختيار مواد المكتبة الملائمة لاحتياجاتهم المختلفة .
- ويتجسد هذا المفهوم التقليدي للخدمة المرجعية في التعريف الذي أوضحته السامرائي^(٢) نقلاً عن Sheehy بأن (العمل المرجعي بمفهومه الواسع يشمل كل ما يمكن أن يقوم به قسم المراجع لمساعدة المستفيد في الحصول على كل ما يحتاجه للإجابة على استفساره وطلباته . ويقوم قسم المراجع بتقديم كل أنواع المساعدة والعيون والتوجيه للمستفيدين والقراء في استخدامهم للمجموعة المكتبية ضمن جدران المكتبة) .

مفهوم الخدمة المرجعية التقليدي والحديث:

إن أوجهه أو نشاطات العمل المرجعي-Refer- ence Work التي وردت في الأدب المنشور في مفهوم الخدمة المرجعية تعكس المفهوم التقليدي للخدمة الذي كان سائداً ، حيث ارتبط تقديم وتطبيق تلك النشاطات بالحدود المكانية والجغرافية للمكتبة ، ففي تعريف جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association (ALA)^(١) حددت مفهوم الخدمة المرجعية بأنه مساعدة شخصية تقدم للمستفيدين في الحصول على المعلومات ، وتتميز هذه الخدمة بتفاعل شخصي عالي بين المستفيدين وموظفين المكتبة ، وهي على نحو نموذجي تقدم للمستفيد الفرد أو على وجه التخصيص إلى جماعات صغيرة متماثلة من المستفيدين واحتياجات المستفيدين المعلوماتية تعرف في نفس وقت التفاعل القائم بين المستفيد وأخصائي المراجع . وتقوم الخدمة المرجعية على ثلاثة أوجه رئيسية تتمثل في التالي :

المرجعية ظهور العديد من المصطلحات أو المسميات الجديدة لها التي تجسد التطورات التي طرأت عليها خاصة التطورات التكنولوجية ، من هذه المسميات^{(٦) ، (٧)} :

- The Digital Reference Service
- The Virtual Reference Shelf
- The Digital Reference Work
- The Virtual Reference Desk
- Online Reference Service

في خلال السنوات الخمس الماضية ، أثبت المجال الناشئ، للخدمات المرجعية تطوراً كثيراً وقد كان الهدف لاثبات وبرهنة أن الخدمات المرجعية المباشرة Online Reference Service يمكن فعلياً أن تعمل ، وهذا الهدف قد تم تحقيقه فعلاً ، وليس هناك الآن أي شك حول فعالية المرجع الرقمي والخدمة المرجعية الرقمية^(٨).

التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية :

أولاً : شبكة الإنترنت

أتاحت شبكة الإنترنت تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين والتي عرفت بالعديد من المسميات من أبرزها الخدمة المرجعية الرقمية The Digital Reference Service ، وذلك من خلال المحاور التالية :

١/١ - مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت :

تقدم المكتبات اليوم وعلى وجه الخصوص المكتبات الكبرى خدماتها المرجعية المتعلقة بالرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين من خلال

ثم بدأ الاتجاه نحو التحرر من المفهوم التقليدي للخدمة المرجعية والمرتبطة بحدود جغرافية ومكانية للخدمات المقدمة معتمد في ذلك على استخدام المجموعة المكتبية المتاحة داخل نطاق المكتبة ، وذلك من منظور (أن الخدمة المرجعية بمعناها الواسع تتضمن المساعدة في فتح السبل والنوافذ أمام المستفيد للوصول إلى ما يحتاجه من معلومات)^(٩) ، وقد بلور هذا الاتجاه التطورات التكنولوجية المعاصرة المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في الحاسبات الآلية وتقنيات الإتصال عن بعد ووسائط التخزين الحديثة والاستفادة منها في مجال تناقل المعلومات . ومن ثم (جاءت التطورات التكنولوجية الحديثة لتغير مفهوم الخدمة المرجعية التقليدية وتزيله شيئاً فشيئاً وتوجه نحو خدمات خارج أسوار المكتبات وخدمات بلا حدود جغرافية محددة)^(١٠) وفي ذلك يذكر كل من هاشم وعازار^(١١) (كان عمل المكتبات يعتمد على المجموعات التي تقتنيها المكتبة وتعالجها وتخزينها وتبقى الأعمال التوثيقية مغلقة على نفسها . غير أن تنامي الشبكات دفع المكتبات إلى التواصل والتبادل وكان مركز الثقل بدأ ينتقل إلى الخارج ، وأصبحت المكتبات فيه تشكل نقطة ارتكاز ضمن شبكة عالمية عريضة) . ومع تجاوز الخدمة المرجعية للحدود المكانية للمكتبة ، بزغ المفهوم الحديث للخدمة المرجعية الذي يعتمد على تقديم خدمات بلا حدود مكانية ، وبطبيعة الحال فإن مضمون ذلك هو أن الملكية Ownership ليست الهدف الرئيس وإنما المتاحة Availability . وقد توافقت مع بزوغ المفهوم الحديث للخدمة

Frequently Asked Reference Questions
حيث تقوم المكتبات بإنشاء أرشيف للأسئلة والإجابات المتكررة بما يسمح مع توفير وقت المستفيدين من الخدمة ووقت القائمين بها^(١١)،^(١٢).

وفيما يلي عرض لبعض المكتبات والجمعيات العلمية التي تقدم خدمات مرجعية رقمية عبر مواقعها على شبكة الإنترنت ، مع تفصيل للخدمة المرجعية الرقمية لمكتبة الإنترنت العامة .

1. The British Library (<http://www.BL.UK>).
2. The Library of Congress (<http://www.loc.gov/>).
3. American Library Association (<http://www.ala.org>).
1. The Internet Public Library (<http://www.ipl.org>).

١/١١ - مكتبة الإنترنت العامة

The Internet Public Library (IPL)

بدأت مكتبة الإنترنت العامة في تقديم خدماتها المرجعية الرقمية (المباشرة) منذ عام (١٩٩٥) من خلال مركز المراجع بها The Internet Public Library Reference Center ، تستقبل المكتبة تساؤلات المستفيدين من جميع أنحاء العالم وفي مختلف الأعمال والمجالات بما في ذلك أطفال المدارس وأعضاء في السلطات التنفيذية^(١٣).

تساؤلات المستفيدين يتم استقبالها من خلال

مواقعها الخاصة على شبكة الإنترنت ، حيث تخصص المكتبات ضمن مواقعها على الشبكة صفحات خاصة لاستقبال استفسارات المستفيدين تعرف بـ Ask a Librarian أو Ask a Question .

وتعتمد المكتبات في تقديم هذه الخدمة على نموذج خاص مصمم يسمى Web Form أو Ask a Question Form يتم من خلاله توجيه أسئلة شخصية للمستفيد تتعلق باسم المستفيد ، العمر ، عنوان البريد الإلكتروني ، العنوان البريدي ، رقم الهاتف ، الدولة والمدينة ... الخ ، هذا بالإضافة إلى عدد من التساؤلات المتعلقة بسؤال المستفيد من حيث موضوعه وتحديد السؤال نفسه والمصادر التي تم استشارتها والغرض من البحث فضلاً عن كيفية استخدام المستفيد لهذه المعلومات ومجالها . وتختلف توجهات تقديم هذه الخدمة بين المكتبات من خلال مواضعها على الشبكة ما بين تقديم إجابات موجزة لأسئلة الحقائق وتقديم اقتراحات للمصادر والأماكن التي من الممكن أن تساعد في الإجابة على سؤال المستفيد وما بين تقديم إجابات شاملة للتساؤلات ، كما تتفاوت في الفترة الزمنية المستغرقة في تقديم هذه الخدمة والتي قد تستغرق ثلاثة أيام أو خمسة أيام أو خمسة عشر يوماً حسب سياسة المكتبة المقدمة للخدمة من خلال موقعها على شبكة الإنترنت^(٩)،^(١٠).

بالإضافة إلى ما سبق ، فإن المكتبات تستكمل وتدعم الخدمة المرجعية المباشرة المتعلقة بالرد على استفسارات المستفيدين من خلال مواقعها على الشبكة بخدمة أخرى مساندة ممثلة في الصفحات المخصصة ضمن مواقعها للأسئلة المرجعية المتكررة

نموذج شامل مصمم لذلك Extensive Web Form ويتضمن مجموعة من الاستفسارات تشكل فى مجموعها معلومات عن المستفيد وطبيعة سؤاله ، وتتمثل عناصر هذه الاستفسارات فى التالي^(*) :

- اسم المستفيد .
 - عنوان البريد الإلكتروني .
 - مكان الميشة (الدولة / ولاية / مدينة) .
 - التاريخ الذى يكون فيه المستفيد غير محتاج إلى المعلومات محدداً باليوم والشهر والسنة .
 - المجال الموضوعى للتساؤل .
 - التساؤل المحدد للمستفيد .
 - مجال استخدام المعلومات .
 - نوعية المستفيد (أخصائى معلومات - معلم - رجل / أو سيده أعمال) .
 - نوعية الإجابة المفضلة من قبل المستفيد (إجابة موجزة حقائقية للتساؤل - بعض الأفكار عن مصادر يمكن استشارتها - مصادر على الإنترنت - مصادر مطبوعة - وحتى دون تحديد) .
 - المصادر التى قام باستشارتها المستفيد^(*) .
- خدمة الرد على استفسارات المستفيدين المرجعية من خلال مكتبة الإنترنت العامة تم فى غضون ثلاثة أيام ، وتقوم على تقديم إجابات موجزة لأسئلة الحقائق أو اقتراح بالمصادر والأماكن

التي من الممكن أن تساعد فى الإجابة على تساؤل المستفيد دون تقديم بحث مطول للمستفيد . يقوم بالإجابة على تساؤلات أخصائى المعلومات المتطوعين Librarian Volunteers وأخصائى معلومات بنظام الوقت الكامل - Administrators - Filterers) (Answers - Coordinators) دورة حياة تساؤل المستفيد والإجابة عليه من خلال الخدمة المرجعية المباشرة لمكتبة الإنترنت العامة ، تبدأ من استلام سؤال المستفيد فى الصندوق الداخلى لمركز مراجع مكتبة الإنترنت العامة ، حيث يوماً أحد أعضاء موظفين مكتبة الإنترنت العامة (Filterers) يقوم باستعراض البريد وفترة وترشيح هذه الأسئلة المقدمة (تساؤلات مقبولة - مرفوضة - محالة) ومن ثم نقل التساؤلات المقبولة إلى مكان حيث يمكن لجميع أخصائى المعلومات المسئولين عن الإجابة (Answers) مشاهدتها واختيار الأسئلة التى يرغبوا بالعمل عليها . بعد الإجابة على تساؤل المستفيد فإن كل إجابة يتم استعراضها بواسطة أخصائى المعلومات المصنفى (Administrator) حيث يصحح أو يتابع إرسالها إذا كان ذلك ضرورياً .

السياسة المكتوبة لخدمة مكتبة الإنترنت العامة للرد على استفسارات المستفيدين المرجعية تتضمن إرسال رسالة إخطار للمستفيد بوضع التساؤل المرسل من قبله من حيث كونه تساؤل مقبول أو مرفوض . وفى حالة التساؤلات المقبولة فإن المستفيد يتسلم الإجابة على تساؤله فى غضون أيام معدودة أو أسبوع من الأسئلة المعقدة .

(*) البيانات مأخوذة من آخر تحديث لنموذج تقديم التساؤل لمكتبة الإنترنت العامة ، IPL Ask A. Question Form ، بتاريخ ٢٦ مارس / ٢٠٠٢ م .

الرقمية Digital Reference Services أو خدمات السؤال والجواب (الرد على الاستفسارات) - Ques-tion-and-Answer Serices المؤسسة على شبكة الإنترنت^{(١٧) ، (١٨)} .

شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network هي خدمة سؤال وجواب (الرد على الاستفسارات) تعاونية مشتركة مبنية على أساس شبكة الإنترنت . كما توفر الخدمة مساندة لخدمات أسئل خبير (Ask-an-Expert or ASKA) .

وقد بدأ تشغيل هذه الشبكة فى يناير عام (٢٠٠٠م) ويدخل فى تشكيلها الخدمات التالية^(١٩) :

- Ask ERIC
- Ask A Space Scientist (NASA)
- Ask A MAD Scientist
- Internet Public Library
- Eisenhower National Clearinghouse for Mathematics and Science Education.
- Environmental Protection Agency
- Library of Congress's American Memory
- Morriss County Public Library (NJ)
- National Museum of American Art
- Seienrcline (form the UK)

الخدمة التعاونية لهذه الشبكة تتمثل عند استلام أى خدمة موضوعية معينة لتساؤلات خارج نطاق مجالها ، حيث يتم إرسال هذه الأسئلة إلى

جميع تساؤلات المستفيدين التى تمت الإجابة عليها يتم تخزينها وأرشفتها لأجل بناء قاعدة بيانات للتساؤلات والإجابات ، وذلك بعد تجريد التساؤل من كل المعلومات الشخصية حفاظاً على خصوصية المستفيد ، وهذه العملية فى أغلب الأحوال تتم أوتوماتيكياً ، إلا أنه مع التساؤلات التى يدرج فيها المستفيدون معلوماتهم الشخصية ضمن نص السؤال ، فإن عملية الحذف تتم يدوياً .

كذلك يتضمن موقع مكتبة الإنترنت العامة صفحات خاصة للأسئلة المرجعية المتكررة Frequently Asked Reference Questions .

أخصائى المعلومات المنسقين (Coordinator) للخدمة المرجعية الرقمية لمكتبة الإنترنت العامة ، تتحدد مهامهم فى التطوير ، التدريب ، المراقبة والإشراف على أخصائى المعلومات المرشحين (Filterers) والمجيبين (Answerers) والمصنفين (Administrators) وإدارة هذه الوظائف الثلاثة ، هذا بالإضافة إلى تحديث الإجراءات والسياسات المكتوبة بما يتلاءم مع الأوضاع الجديدة ، إنشاء التقارير الإحصائية ، معالجة وحل مشاكل المستفيدين^{(١٥) ، (١٦)} .

٢/١ - شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى

Virtual Refercnve Desk Network

شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network هي أحد خدمات مشروع قسم المراجع الافتراضى^(*) The Virtual Reference Desk Project والذي خصص لتعزيز الخدمات المرجعية

(*) يرعى هذا المشروع إدارة التعليم الأمريكية The United States Department .