

استحداث وتطوير خدمة المراجع الألكترونية في المكتبات المركزية الجامعية العراقية

الكلمات المفتاحية (خدمات المراجع الالكترونية - المكتبات المركزية - الجامعات العراقية)

م. م. فريال حسن وادي

أ.م.د. امل فاضل عباس

بغداد ٢٠١٤

المستخلص

أ.م.د. امل فاضل عباس، م. م. فريال حسن وادي / استحداث وتطوير خدمة المراجع الألكترونية في المكتبات المركزية الجامعية العراقية. - جامعة بغداد: كلية الآداب ، ٢٠١٤ .

يهدف البحث إلى استحداث وتطوير خدمات مرجعية الكترونية من واقع الخدمات المرجعية التقليدية وتأهيلها إلى الاللكترونية من خلال معرفة المشكلات والمعوقات التي تقف على تطوير هذه الخدمة وتوافر المستلزمات المطلوبة في الاقسام المرجعية خصوصاً بعد توافر خدمات الانترنت في هذه المكتبات وكانت أبرز النتائج هي:

١- تتوافر الخدمات المرجعية الألكترونية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد من خلال :

أ- البريد الاللكتروني د- خدمة اسأل أمين المراجع

ب- الموقع الاللكتروني ه- توافر الأقراص المكتنزة بشكل الكتروني

ج- خدمة اتصل بنا و- الاتصال المباشر Online

٢- تفنقر المكتبات الثلاث إلى استخدام النظم الخبيرة .

أما التوصيات فجاءت :

١- استحداث الخدمات المرجعية الاللكترونية في مكتبتي الجامعة المستنصرية والتكنولوجية لجعل عملية استثمار الحاسبات بشكل مدروس ومخطط .

٢- تقييم الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية من خلال استخدام النظم الخبيرة لضمان جودة الخدمة المقدمة.

المصطلحات الإجرائية:

١- المراجع الألكترونية .

٢- المكتبات الجامعية .

المقدمة

إن دور المكتبات ومراكز المعلومات في خدمة المستفيدين والباحثين ذو أهمية خاصة في إيصال المعلومات إليهم بأقل جهد وكلفة وبأقصى سرعة ممكنة، لذا تطلب ذلك توفير وسائل مناسبة وفعالة لتحقيق هذه الغاية. فظهر على السطح مجموعة كبيرة ومتنوعة من خدمات المعلومات لتقوم بهذه المهام، ومن هنا سعت غالبية المكتبات ومراكز المعلومات سعياً حثيثاً لادخالها ضمن حيثيات عملها الخدمي مخصصة لها الميزانيات الكبيرة لشراء الاجهزة والمعدات ومصادر المعلومات المتخصصة، فضلاً عن استقطاب ملاكات وظيفية متخصصة متخصصة وغير متخصصة للعمل ضمن إطار المعلومات والمكتبات لخدمة المستفيدين وإشباع رغبتهم المتنوعة، وبالرغم من الصعوبات التي تواجه المكتبات المركزية في الجامعات (بغداد، المستنصرية، التكنولوجية) نظراً للظروف التي تعرض لها البلد متمثلة بالحروب والأوضاع الأمنية وبالرغم من ذلك استطاعت المكتبات وإمكانياتها المتواضعة أن تلبى بعض احتياجات مستفيديها المختلفة. لذا قامت الباحثتان بإعداد دراسة تتضمن معرفة المعوقات التي تواجه المستفيدين من

قسم المراجع، فضلاً عن إمكانية استحداث خدمة مرجعية إلكترونية داخل قسم المراجع. وقد تضمنت الدراسة أربعة مباحث وهي: المبحث الأول خاص بـ(الإطار العام للبحث) المتضمن مشكلة البحث، والأهمية، والأهداف، والأسئلة البحثية والفرضيات، وحدود البحث، ومنهج البحث، مجتمع وعينة البحث، وأدوات جمع البيانات، وإجراءات البحث ومراجعة الأدبيات.

أما المبحث الثاني الخاص بـ(الجانب النظري) المتضمن نوعين من الخدمة المرجعية النوع الأول: يتناول الخدمة المرجعية التقليدية، مستويات الخدمة المرجعية، إجراءات الخدمة المرجعية التقليدية، أما النوع الثاني يتناول الخدمة المرجعية الإلكترونية تعريفها، أهميتها، تطورها، ودوافع ظهورها، وأهدافها وأشكالها، ويتضمن المبحث الثاني أيضاً استحداث خدمات جديدة .

المبحث الأول

الإطار العام للدراسة

١-١: مشكلة البحث:

تتجلى مشكلة البحث في اقتصار الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الجامعية (عينة الدراسة بغداد، المستنصرية، التكنولوجية) على الشكل التقليدي معتمدة على المتوفر من المراجع المتقدمة في تلك المكتبات، ولجوء المستفيدين إلى الانترنت كبديل.

وتتمثل مشكلة البحث في :

- أ - هل توجد خدمة مرجعية إلكترونية في قسم المراجع بالمكتبات المركزية للجامعات الثلاث؟.
- ب- هل الموارد البشرية في المكتبات المركزية مؤهلة للقيام بتقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية؟.
- ج- ما هي الخدمات المرجعية الإلكترونية التي يمكن تقديمها في قسم المراجع للمكتبات المذكورة آنفاً.

١-٢: أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من أهمية الخدمة المرجعية الإلكترونية المقدمة في قسم المراجع الذي يعدّ من الأقسام المهمة في المكتبات، كونه يركز على جانب مهم من جوانب تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية المتمثلة ب: البريد الإلكتروني، موقع المكتبة، خدمة أسأل أمين المراجع، وخدمة اتصل بنا، وخدمة الأقراص المكنزة... الخ، وتطوير مستوى الخدمة من خلال تقييم قسم المراجع لضمان جودة الخدمة في المكتبات عينة البحث إرضاءً لمستفيديها سواء كانوا باحثين، تدريسيين، طلبة دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه) أو طلبة دراسات أولية.

١-٣ أهداف البحث:

يهدف البحث إلى معرفة واقع الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية العراقية الثلاث [بغداد، المستنصرية، التكنولوجيا]. فضلاً عن معرفة المعوقات التي تحد من رفع مستوى هذه الأقسام وخدماتها المرجعية المهمة وتوافر مصادر المعلومات فيها وتقديمها أفضل السبل وأسرعها .

١-٤ تساؤلات البحث

- أ- هل هناك ضرورة لتفعيل واستحداث خدمات الكترونية جديدة ؟
- ب- من هو المجتمع المستفيد من المراجع الالكترونية ؟

١-٥ حدود البحث

- ١-٥ -١ الحدود الموضوعية: خدمة المراجع الالكترونية في عينة البحث
- ١-٥ -٢ الحدود المكانية: المكتبات المركزية :

- جامعة بغداد

- الجامعة المستنصرية

- الجامعة التكنولوجية.

- ١-٥ -٣ الحدود الزمانية: ٢٠١٣-٢٠١٤

١-٦ منهج البحث: المنهج المسحي

١-٧ مجتمع وعينة البحث:

يتألف مجتمع البحث من المكتبات المركزية الجامعية الثلاث [جامعة بغداد، والجامعة المستنصرية، والجامعة التكنولوجية] ، فضلاً عن مستفيدي قسم المراجع. أما عينة البحث هي قسدية عمدية لمستفيدي قسم المراجع فقط لكل من طلبة الدراسات الأولية وطلبة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) والتدريسيون.

١-٨ أدوات جمع البيانات:

الادوات المستخدمة لجمع البيانات هي كالآتي:

- ١-٨-١ الاستبانة: تم توزيع (٥٠) نسخة من الاستبانة من الاستبانة لكل مكتبة مركزية من المكتبات الثلاث من مرتادي قسم المراجع وجاءت كالآتي :

(٣٠) نسخة من الاستبانة لطلبة الدراسات الأولية لكل جامعة .

(١٢) نسخة من الاستبانة لطلبة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) لكل جامعة.

(٨) نسخ من الاستبانة للتدريسيين لكل جامعة، متضمنة (١١) سؤالاً والملحق (٢) يمثل

نسخة من الاستبيان *

* تم استرجاع (٦) استبيانات فارغة من المكتبة المركزية لجامعة بغداد ، كما استرجع (٢) استبيان فارغة من المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية.

١-٨-٢ **المقابلة:** تضمنت المقابلة مجموعة من الأسئلة لمدراء ومسؤولي قسم المراجع للمكتبات المركزية للجامعات المذكورة سابقاً وهم:

- أ- الامين العام للمكتبة المركزية لجامعة بغداد (م . م عائدة مصطفى سلمان).
- ب-مسؤولة قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة بغداد موقع الجادرية هناء فوزي ناجي.
- ج- مسؤولة قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة بغداد موقع الوزيرية (شهلاء عبد الوهاب).
- د- الامين العام للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية وكالة (د. سهلة علوان جواد).
- هـ- مسؤول قسم المراجع السيد (علاء الصفار).
- و- الامين العام للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية (د. مؤيد يحيى خضير).
- ز- مسؤولة قسم المراجع للمكتبة المركزية السيدة (نضال وديع منصور).

١-٩ اجراءات البحث:

١-٩-١: تحديد مجموعة من أسئلة المقابلة موجهة إلى الأمين العام للمكتبات المركزية ومسؤولي قسم المراجع في المكتبات الثلاثة.

١-٩-٢: احصاء سجلات الإعارة وبطاقات العناوين للمراجع في القسم.

١-٩-٣: توزيع (١٥٠) نسخة من الاستبانة على المستفيدين في المكتبات المركزية الثلاث (التدريسيين، طلبة الدراسات العليا الأولية).

١-١٠ الدراسات السابقة

١-١٠-١ دراسة الباحث ریحان عبد الحميد:

Pour lamiseen place d'un service de refrence. Virtuelau Sein de la bibliotheque de l University Mentouri- Constantine. The Doctorates Scierresi Biblio the Conomie Constantine, 2007, 523 P

هي دراسة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات بقسم علم المكتبات- جامعة منتوري قسنطينة، وهي الدراسة التي يمكن اعتبارها الأقرب موضوعياً إل دراستنا هذه كونها تتناول إحدى الخدمات المكتبية الالكترونية المتمثلة في الخدمة المرجعية الافتراضية حيث تعرّف الباحث في هذه الدراسة على سبل إتاحة هذه الخدمة بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة المركزية، ومدى قابلية أعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعة للإفادة منها، حيث قام الباحث بتوزيع استبانة على عينة ممثلة لأعضاء الهيئة التدريسية لهذه الجامعة وخلص الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: إنّ غالبية الأساتذة المستجوبين يبدون رغبة صريحة في الإفادة من هذه الخدمة ويعتبرونها مطلباً ضرورياً، وقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة المؤشرات المتعلقة بتوجيهات الأساتذة بجامعة منتوري قسنطينة نحو استعمال إحدى أنواع الخدمات المكتبية الالكترونية وتطلعاتهم اتجاه هذا النوع الجديد من الخدمات.

١-١٠-٢ عامرة حقي القره غولي، ثورة على آل ثاني:

خدمة المعلومات الالكترونية في مكتبة جامعة قطر: المستفيدون ونوع المصادر الالكترونية، مجلة كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية ع ٢٤، ٢٠٠١م، ص ١٨٣-٢٠٧.

هدفت الدراسة إلى الاهتمام بالمستفيد بعد حصوله على المعلومات واستغلالها وتحقيق الاستفادة القصوى من مخرجات البحوث حسب التخصصات من خلال التوصل إلى أكثر الأقسام استفادة من خدمات المعلومات الالكترونية ومعرفة فئات المستفيدين واتجاهاتهم ومعرفة أي المصادر أكثر استخداماً وكذلك التعرف على البحوث التي تم اجرائها من النواحي، (الموضوع، القاعدة، نوع الخدمة المقدمة.... الخ). والتأكيد المستمر على تقييم الباحثين للخدمة المقدمة لهم. ووزعت الباحثتان استبانة على من تم إجراء البحث له، لتحقيق هدف الدراسة واستخدما استمارات تسجيل الاحصائيات الخاصة بقسم خدمة المعلومات الالكترونية وقد تم توزيع الاستبيان على عينة عددها (٤٠) من أعضاء هيئة التدريس لم يجب (١٠) منهم لعدم تواجدهم في أقسامهم بسبب انتهاء العقود وتفرغ البعض منهم، وقد وزع الاستبيان على (٣٠) تدريسي. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

عدم تواجد المستفيدين مع متخصص المعلومات أثناء إجراء البحث يعتبر أحد الأسباب التي تؤدي إلى ضعف استرجاع ما هو ملائم لموضوع البحث بشكل جيد بما أن البحث هو لفائدة الباحث فلا يمكن إجراء بحوث دون حضوره وأن يكون شرط أساسي لإجراء البحث.

1.10.3 Christine Urquhart Rhian, Thomas, Sian, spink, et all Student use of Electronic Information Service in Further Education New library World Vol. 104. Number 1184/1185, 2003, p. 27- 41.

دراسة اجريت على أحد عشر (١١) باحثاً من بينهم Linda Banwell, Rhian, Thomas, Christine Urquhart وآخرون ، الموسومة: Student use of Electronic Information Services in Further Education.

هي دراسة أجريت عام ٢٠٠٢ لمجموعة من كليات التكويت المستمر بالمملكة المتحدة. تهدف الدراسة إلى إبراز ملامح سلوكيات الطلبة فيما يتعلق باستعمال خدمات المعلومات الالكترونية، من خلال إبراز المهارات المتوفرة لديهم، ودور كل من التدريب والتكويت الرسمي والخبرات الشخصية في اكتساب هذه المهارات وقد تمت هذه الدراسة على مرحلتين بفريقي بحث مختلفين:

١- المرحلة الأولى: تكفل بها فريق Justeis Projrct بجامعة wales اعتمدت على عينة طبقية تتكون من ٢٧٠ طالب من ١٧ كلية.

٢- المرحلة الثانية تكفل بها فريق Jubilee project بجامعة Northumbria أجريت على عينة تتكون من ٥٨٠ طالباً من ١٥ كلية وقد لخصت الدراسة إلى ملاحظة الاستعمال

المتزايد لخدمات المعلومات الالكترونية غير أن الممارسات والسلوكيات تختلف بحسب الكليات والتخصصات، حيث تم ملاحظة عدم اهتمام الطلبة وتمكنهم بمنهجيات تقييم المعلومات المحصل عليها بالوسائل الالكترونية، ودعت إلى ضرورة إدراج هذا العنصر ضمن المقررات الرسمية للتكوين.

كما لوحظ بأن محركات البحث هي أكثر أدوات البحث استعمالاً وأن المواقع التابعة للهيئات والمنظمات ذات الطابع العالمي هي أكثر أنواع مصادر المعلومات الالكترونية استعمالاً عن طرف الطلبة المستجوبين، كما خلصت الدراسة إلى ملاحظة تنوع طرق اكتساب مهارات استعمال خدمات المعلومات الالكترونية سواء بالطرق الرسمية أو الشخصية، واقترحت الدراسة تطوير أروضيات افتراضية للتدريب وتلقي المهارات اللازمة لاستعمال هذا النوع من الخدمات، وأنه يتوجب على المكتبيين التأقلم مع هذه الوسائل والأدوات الجديدة. وقد مكنتنا هذه الدراسة من معرفة بعض جوانب وأوجه استعمال خدمات المعلومات الالكترونية، والفئات الأكثر استعمالاً لها وفق المجالات والتخصصات العلمية وأهم طرق اكتساب مهارات استخدامها.

١-١-٤ مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- ١- تناولت واقع المكتبات الجامعية المركزية في بغداد، تحديداً، (بغداد، المستنصرية، التكنولوجية).
- ٢- معرفة أنواع الخدمات المرجعية الالكترونية ومصادرها المرجعية.
- ٣- ماهية المعوقات التي تقف في استحداث وتطوير الخدمات المرجعية.
- ٤- والتأكيد على استخدام النظم الخبيرة في تطوير وتقييم الخدمات المرجعية.

المبحث الثاني

الإطار النظري للبحث

٢-١ الخدمة المرجعية التقليدية:

تعد خدمة المراجع من الخدمات التقليدية التي وجدت مع بداية تطور الخدمات المكتبية. وتعرف الخدمة المرجعية التقليدية على أنها، مساعدة مستخدمي المكتبة وروادها في توجيههم ومساعدتهم في البحث عن المصادر التي تلبى احتياجاتهم، ومن مسؤوليات المكتبي خدمة المستفيدين ومساعدتهم في اختيار المراجع التي تلائم اختصاصاتهم^(٤). كما عرفت موسوعة جمعية المكتبات الامريكية^(٥) أنها الخدمة التي تهدف إلى مساعدة المستفيدين لاستخدام المجموعة بالمكتبة بشكل مفيد وتجعلها قادرة على تحقيق ما يصبو إليه

للحصول على المعلومات التي تلبي الحاجة الفعلية ويتم ذلك من خلال قدرة وكفاءة المكتبي في إرشاد المستفيد وإمكانيته في تحليل الأسئلة وصولاً إلى الهدف.

إن وجود خدمات المعلومات تعتمد على قدرة موظفي الخدمة المرجعية أو اختصاصيها ومعرفة طبيعة معارفهم وضرورة ان يكون التعليم موجهاً لاثراء الموظفين بموارد المعلومات الالكترونية بعد تحديد الاطار الموضوعي أو الوعائي لها^(٦).

٢ - ٢ مستويات الخدمة المرجعية:

هناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية^(٧) هي:

١ - **الخدمة المرجعية المنخفضة:** المقصود بها تقديم الحد الأدنى من الخدمة المرجعية وهنا يكفي امين المراجع بالتأشير على مكان المراجع أو المصادر التي يعتقد أن يجد فيها السائل الاجابة عن الاستفسار.

٢ - **الخدمة المرجعية المعتدلة (متوسطة):** في هذه الخدمة يحاول امين المراجع تقديم الشرح التي توضح كيفية استخدام المرجع فضلاً عن مساعدته في ايجاد الجواب للسائل في حالة عدم معرفته.

٣ - **الخدمة المرجعية التامة (القصوى):** ويكون امين المراجع مسؤول عن إيجاد الجواب بنفسه للسائل ولا يكفي بالإشارة إلى المصدر.

٢ - ٣ إجراءات الخدمة المرجعية التقليدية^(٨):

هناك مجموعة من الإجراءات التي يتبعها أمين المراجع للإجابة على استفسارات المستفيدين وتتلخص في:

١ - **تلقي الأسئلة:** يمكن تلقي الأسئلة من المتعلم شخصياً أو هاتفياً أو عن طريق البريد،

وتتوقف طبيعة الاستعداد لتلقي الأسئلة على كمية الأسئلة التي ترد بكل طريقة على حدة.

٢ - **تحليل السؤال وتوضيحه ومناقشته:** تبدأ مهمة المرجعي في تجسيد القدرة على إدراك ما يريده المستفيد فعلاً.

٣ - **البحث عن الإجابة:** بعد تحديد السؤال يبدأ المرجعي بالبحث عن المعلومات التي تلبي

حاجة المستفيد، وسوف تظهر هنا ما إذا كانت الإجابة موجودة فعلاً في الكتب علماً إن

خطة التصنيف تكفل وضع الوثائق التي تمثل اجابة المستفيد في مكان واحد يسهل

الوصول إليه.

٢-٤-٤ الخدمة المرجعية الإلكترونية

٢-٤-٤-١ تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية^(٩)

يمكن تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية: هي آلية تعتمد عليها الأفراد لإرسال استلثهم للإجابة عنها من جانب أحد العاملين بالمكتبة ، مستخدمين في ذلك إحدى الوسائل الإلكترونية (مثلاً البريد الإلكتروني، والحوار، ونماذج (استمارات) شبكة الويب العالمية... الخ) مع استبعاد الاتصال الشخصي المباشر والاتصال عبر الهاتف ، بينما عرف شريف شاهين^(١٠) في دراسته (٢٠٠٥) "الخدمة المرجعية الإلكترونية على شبكة الانترنت" هي واحدة من أبرز خدمات المعلومات التي تحرص مرافق المعلومات على تقديمها من خلال موقعها على شبكة الانترنت، وهي تهدف إلى الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وامتدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم ولهذا الغرض تتم عمليات استقبال أو تلقي أسئلة المستفيدين والإجابة عنها عن طريق الأشكال المختلفة للاتصال الإلكتروني المتاحة على الشبكة، والتي تشمل البريد الإلكتروني، وتعبئة استمارات الخدمة على الشبكة والتفاعل المباشر بالنص والصوت والصورة.

٢-٤-٤-٢ أهمية الخدمة المرجعية الإلكترونية^(١١):

تتمثل أهمية الخدمة المرجعية في :

١- سرعة البحث عن المعلومات وإمكانية تحديثها والحصول عليها بسهولة وأقل جهد ووقت، فضلاً عن احتوائها مجموعة كبيرة من المراجع شاملة حيزاً صغيراً مقارنةً بالمراجع الورقية

٢- قلة الموارد البشرية مقارنةً بالمراجع الورقية .

٣- إمكانية تحقيق الأمن المعلوماتي .

٢-٤-٤-٣ تطور الخدمة المرجعية الإلكترونية^(١٢):

لقد تطورت الخدمة المرجعية الإلكترونية كسائر الوظائف التي تؤديها المكتبات، فبعد إذ كانت تعتمد في تقديمها على المصادر الورقية التقليدية، أصبحت تعتمد على قواعد البيانات الإلكترونية والمصادر المتاحة عبر شبكة الانترنت ولم تعد قاصرة على تقديم المعلومات البيولوجرافية أو النصية أو الرقمية فقط، بل تجاوزت ذلك لتتيح المواد المصورة والتسجيلات الصوتية ومقاطع الفيديو.

وهذه الخدمة هي لمساعدة المستفيد في الحصول على معلومات معينة. أما المدى الذي تشمله هذه الخدمات يتراوح بين الرد على الاستفسارات التي تزود المستفيد بقائمة بيولوجرافية عن موضوع معين، والبحث عن المعلومة أو المعلومات، ويمكن الاستفادة مما توفره شبكة الويب حتى يستطيع المستفيد أن يجد معلومات عن أي موضوع يحتاجه من خلال ادخال الكلمة المفتاحية باستخدام إحدى آليات البحث (info seek excitelycos) أو أحد الأدلة مثل (yahoo , maglan) حيث أن كل واحدة من آليات هذه الأدلة تحتوي على مواضيعها الخاصة، ويمكن

استخدام البريد الإلكتروني للإجابة على الاستفسارات من خلال ارسال رسالة إلى جهة معينة أو شخص معين وطرح السؤال ثم تلقي الإجابة بنفس الطريقة، وهناك قواعد بيانات توفر خدمات مرجعية على الانترنت مثل (Higher Education Resources Off ortun Itics) التي توفر معلومات حول المؤتمرات، الجامعات، شروط القبول التي يحتاجها الطلبة كما هناك قاعدة (Geogopherver) التي توفر معلومات عن الأقطار، القارات، فضلاً عن الآلاف من الهيئات والمؤسسات المتعددة للإجابة عن اسئلة واعطاء معلومات حول موضوعات متعددة في العلوم التكنولوجية والعلوم الاجتماعية.

إنّ الخدمة المرجعية الإلكترونية وخاصة للموسوعات أصبحت أكثر مرونة وحركة من السابق ويعتمد المستفيد فضلاً عن المراجع الورقية على الكثير من الموسوعات والأدلة والمستخلصات الإلكترونية التي تحمل على قاعدة معلومات خاصة بالمراجع في المكتبة إلا أن ظهور الانترنت في نهاية السبعينات أدى إلى تقديم خدمة المراجع من خلال تصفح محتويات بعض المكتبات الكبيرة وأقسام المراجع الأخرى فيها.

وهناك ما يميز ثلاثة أشكال^(١٣) أو أوضاع الكترونية على شبكة الانترنت لمصادر المعلومات المرجعية، مستخدماً مصطلحاً واحداً للدلالة على هذه الأشكال، وهي الأعمال المرجعية (Reference Works) وهذه الأشكال هي:

١- المصادر المرجعية (Reference Sources):

وهي تشمل مكتبة الانترنت العامة، وكشاف المكتبيين للانترنت، ومكتبة الكونكرس، وموقع معلومات لو سمحت (Information please) الذي يضم مجموعة من المراجع وفهارس دور النشر... وغيرها.

٢- مكاتب الخدمة المرجعية (Reference Desks):

وهي تشمل مجموعة رفوف المراجع الإلكترونية المتاحة للاستخدام من خلال موقع المكتبات وغيرها من المؤسسات: مثل مكتب المراجع التابع لموقع مكتبة ميتشجن ومكتبة المراجع التابعة لموقع مكتبة معهد فلوريدا للتقنية... وغيرها.

٣- الأعمال الفردية (Individual Works)

ويندرج تحتها مواقع مصادر المعلومات المرجعية الفردية على شبكة الانترنت مثل: موقع قاموس إنكارنا (Encarta)، وموقع دائرة المعارف البريطانية (Britannica)... وهكذا، وقد قسمت هذه الفئة إلى الفئات الفرعية التالية: القواميس وكتب الكلمات- الموجزات الإرشادية لأسلوب الكتابة- دوائر المعارف وكتب الحقائق- الخرائط والأعمال الجغرافية- الأعمال المرجعية الأخرى- أدلة الهاتف- أدلة الشركات.

٢ - ٤ - ٤ : هناك عدة مصطلحات تشير إلى هذه الخدمة هي^(١٤):

* خدمة المراجع الالكترونية Electronic Reference

* خدمة المراجع الرقمية Digital Reference

* خدمة المراجع الافتراضية Virtual Reference

* خدمة المراجع على الخط المباشر Reference Online

هناك لبس وخط واضطراب في استعمال هذه المصطلحات يبدو في أول وهلة للناظر في المصادر الباحثة في الموضوع.

مما يبدو جعل توضيح هذه المصطلحات أمراً لازماً.

• خدمة المراجع الالكترونية Electronic Reference

التي تتخذ من الوسائط الالكترونية أوعية لها مع وجود نسخ منها بشكل ورقي.

• خدمة المراجع الرقمية Digital Reference

التي أنتجت أصلاً بشكل الكتروني دون أن تكون لها نسخ ورقية.

• خدمة المراجع الافتراضية Virtual Reference

وهذه تعتمد نظم الحاسب الالكتروني المتطور في تكوين صورة خيالية مرئية ثلاثية الأبعاد، تحاكي الواقع بالصورة والصوت واللمس.. وبإمكان المستفيد الاطلاع على المرجع المطلوب وتصفحه بواسطة جهاز العرض المثبت على الرأس (Head Mounted Display) وقفازات البيانات (Data Gloves) المرتبطة بالحاسوب.

• خدمة المراجع على الخط المباشر Reference Online

وفيها يتلقى المستفيد الاجابة على سؤاله مباشرة ولما كان الجامع بين المصطلحات أعلاه أنها تشير لمعلومات تخزن وتنقل بواسطة الحاسب الالكتروني فإن إطلاق تسمية (خدمة المراجع الالكترونية) عليها أقرب من غيره.

٢-٤-٥ : عناصر الخدمة المرجعية الالكترونية:

تتألف الخدمة المرجعية الالكترونية من العناصر التالية:

• تكنولوجيا الاتصالات.

• نوع مصادر المعلومات الالكترونية.

• أخصائي المعلومات.

٢-٤-٦ : دوافع ظهور الخدمة المرجعية الالكترونية^(١٦):

إن من الدوافع التي أدت إلى ظهور الخدمة المرجعية الالكترونية هي:

١- التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات والبرامجيات.

- ٢- قلة المترددين على أقسام المراجع في المكتبات التقليدية وازدياد المستخدمين لمواقع المكتبات على الانترنت.
- ٣- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد.
- ٤- اشتراك عدد من الشركات الخاصة والتسويقية في تقديم هذه النوعية من الخدمات وعدم اقتصار تقديم الخدمة المرجعية الالكترونية على المكتبات فقط.
- ٥- انتشار الخدمة المرجعية الالكترونية المجانية أو بدون مقابل مادي إضافة لوجود الخدمات التي تشترط رسوماً مالية معينة.
- ٦- تصدي فئة من المتطوعين للإجابة على اسئلة واستفسارات المستفيدين مثل مشروع مكتبة الانترنت العامة الذي وفر فريق عمل عريض وقليل من فكرة الاكتفاء الذاتي، أو الاعتماد على اختصاصي المراجع في المكتبة فقط.
- ٧- الزيادة في أعداد محركات البحث التي تعمل على القيام بدور اختصاصي المراجع إذ أن المستفيد يطرح سؤالاً أو كلمات مفتاحية معينة ويحصل على مجموعة مصادر مثل جوجل وياهو... الخ.
- ٨- تنوع أشكال المصادر المرجعي الالكترونية وزيادة حجمها ما بين أدلة موضوعية، وبوابات معلومات، وكشافات، وفهارس مكتبات متاحة على الخط المباشر، اتاحت خصياً لنمو الخدمة المرجعية الالكترونية.
- ٩- دور النشر التجارية، كنوع من التسويق والترويج لمنتجاتها تتيح لفترات زمنية بعض المصادر المرجعية الالكترونية، كالموسوعات والقواميس وقواعد البيانات بصورة مجانية بحتة.
- ١٠- نمو وتطور الفكر المهني لدى اختصاصي المعلومات والرغبة في الوصول للمستفيدين أينما كانوا وفي كل الأوقات.

٢- ٤- ٧: أهداف الخدمة المرجعية الالكترونية^(١٧):

- ١- تهدف الخدمة المرجعية الالكترونية للمعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ١- تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين دون أن يستلزم ذلك حضورهم للمكتبة.
- ٢- تقديم خدمة مرجعية سهلة.
- ٣- تحقيق فعالية أكبر للمتخصصين بتحويل الأسئلة المتشابهة إلى نقطة معينة (موظف أو فرع) ضماناً لجودة الاجابة من ناحية وتحقيقاً لفاعلية أداء الموظفين من ناحية أخرى.
- ٤- انشاء شبكات مع المكتبات الأخرى للمشاركة في حجم الأعمال التي ينفذها المتخصصون ولزيادة الساعات التي يعمل بها الموظفون أو مضاعفتها مع الأخذ بالحسبان الاستجابة للأسئلة على مدار الساعة.

٥- المشاركة في تكتلات أو تجمعات أو ائتلافات (Consortia) بهدف الاستفادة من تخصصات بعض المكتبات ومراكز المعلومات وميزاتها (على مستوى الموظفين أو المجموعات) عند مواجهة أسئلة متخصصة أو بعيدة عن خبرات المكتبة ذات العلاقة أو إمكاناتها.

٢- ٤- ٨: أشكال الخدمة المرجعية الالكترونية^(١٨):

تتخذ الخدمة المرجعية الالكترونية اشكالا متعددة هي:

١- الخدمة المرجعية بالبريد الالكتروني E- Mail وتشمل على:

أ- البريد الالكتروني العادي Basic E- mail.

ب- البريد الالكتروني على صفحة الويب Web- Based.

٢- الخدمة المرجعية بالمحادثة وتشمل على:

أ- المحادثة العادية Basic chat.

ب- غرف المحادثة اعتماداً على الويب web- Based chat Room.

ت- المحادثة بواسطة مركز الاتصال عبر الويب web- contact Center.

٣- الخدمة المرجعية للتجمعات التي تضم المكتبات على أساس البلدان أو نوع المكتبات أو نوع البرمجيات.

وهناك تقسيم آخر لأشكال الخدمة المرجعية الالكترونية هو^(١٩):

١- الخدمة المرجعية اللاتزامنية وتقسم إلى:

أ- الخدمة المرجعية اللاتزامنية التفاعلية: التي تنتج ملفاً إلكترونياً بالأسئلة المتكررة

وإجاباتها: FAQs: Frequently Asked Questions بواسطة بوابات وروابط فائقة

لمصادر المعلومات المرجعية الالكترونية.

ب- الخدمة المرجعية اللاتزامنية التفاعلية: وتشمل البريد الالكتروني وتعبئة استمارة

الالكترونية على الشبكة.

٢- الخدمة المرجعية التزامنية التفاعلية: التي يغلب عليها سمة الفورية (وجهاً لوجه) باتاحة قاعدة

معرفة Knowledge Base والتي توفر إجابات فورية من خلال نظام خبير.

كما يمكن للخدمة المرجعية الالكترونية أن تقدمها مكتبة ما بشكل فردي أو بالتعاون مع

غيرها من المكتبات Collaborative Service فالخدمة المرجعية الالكترونية التعاونية تقوم في

مفهومها وفلسفتها على تعاون مكتبتي أو أكثر لإدارة خدمات مرجعية الكترونية مشتركة، فالمستفيد

يوجه سؤاله إلى المكتبة التي تخدمه ليتم فحصه وتحديد أكثر المكتبات كفاءة في الرد على هذا

السؤال وحالته إليها.

ويعتمد تقدير كفاءة المكتبة على عدد من العوامل منها:

التخصص الموضوعي للسؤال ونوعية المصادر المرجعية وغيرها اللازم استشارتها للإجابة

عن السؤال وتوفرها -ساعات عمل المكتبة- وتقديم الخدمة... وهكذا.

٢-٤-٨ : خدمة الاحاطة الجارية الالكترونية(٢٠):

تعد خدمة الاحاطة الجارية الالكترونية من الخدمات الحديثة المهمة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين منها بغرض اعلامهم وبشكل مستمر بما توفر لديها من معلومات أو مصادر حديثة ذات صلة باهتماماتهم مما يساعدهم على ملاحقة التطورات الجارية في هذا المجال وخاصة في عصر الانفجار الفكري وثورة المعلومات، إذ يلعب الحاسوب دوراً مهماً في الوقت الحاضر في تقديم هذه الخدمات وتطويرها.

٢-٤-٨-١-١ : تعريف خدمة الاحاطة الجارية الالكترونية:

وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات باحاطة المستخدم بكل ما يستجد بمجال اختصاصه.

وأن خدمة الاحاطة الجارية في بيئة شبكة الانترنت توفر مزايا عديدة منها:

- ١- تبقى المستخدم في المعلومات مواكباً لأحداث التطورات في المجالات التي تهتمه.
- ٢- توفر وقت (المستخدم والمكتبة) والمشروع معاً.
- ٣- تساعد على ابتكار أفكار جديدة.
- ٤- تخفض تكلفة الورق من خلال (المكتبة أو المؤسسة).

٢-٤-٨-١-٢ : استخدام الحاسوب في اعداد خدمة الاحاطة الجارية الالكترونية(٢١)

باستخدام الحاسوب يمكن أداء هذه الخدمة بطريقتين هما:

- ١- اصدار تقارير ومطبوعات باسماء المستخدمين (يمكن أن يكونوا المستخدمين الذين سبق تسجيل اسمائهم في ملف المستخدمين أو فئة محددة من هؤلاء المستخدمين كأن يكونوا الفئة الأولى من المستخدمين والذين لهم حق عال في الاستعارة (من ٣- ٥ كتب مثلاً) ويتم توزيع هذه التقارير عليهم حسب اسمائهم.
 - ٢- أن يتم إرسال القائمة إلى مجموعة من المستخدمين في مكان أو قسم واحد على أن تذكر اسمائهم جميعاً على القائمة مع وضع ملاحظة خاصة بتمرير تلك القائمة على السادة الزملاء بالقسم مثلاً في حالة الانتهاء من الاطلاع عليها وبالتالي يمكن توفير الوقت والتكاليف.
- وقد يكون في المركز أو المؤسسة (ايا كان نوعها) حواسيب في الأقسام أو حواسيب خاصة بهؤلاء الأشخاص ويمكن الاتصال بهم عن طريق البريد الالكتروني E- mail من خلال قائمة بأسمائهم ويتم اعلامهم عن طريق الطرفية Terminal الخاصة بكل منهم.
- فقد يطلب من النظام الآلي للمكتبة تقرير خاص بكل المواد الجديدة التي وصلت المكتبة خلال تاريخ محدد، وهنا يتم الربط بين ملفين موجودين في الحاسب بالدخل وهما:
- ١- ملف المستخدمين.
 - ٢- ملف المواد التي وصلت حديثاً.

حيث يقوم النظام بعمل قائمة باسماء كل مجموعة من المستعيرين (المستفيدين) سيتم توزيع القائمة عليهم وبلي ذلك اعداد قائمة بكل المواد التي وصلت المكتبة خلال تاريخ معين وترتيب تلك القائمة حسب تاريخ ورودها أو هجائياً بالعنوان (وهو المفضل غالباً في تلك النوعية من القوائم)، أو أن يعد النظام القائمة باسم كل شخص وهذا يرجع لقراره إلى المكتبة التي تفضل أحد الخيارين أو أن تأخذ بكلاهما مع وضع شرط معين لذلك، مثال أنه إذا زادت القائمة عن صفتين فإن النظام يقوم بطباعة قائمة لكل مجموعة وإذا قلت عن ذلك يطبع النظام قائمة باسم كل مستفيد.

٢-٤-٨-١-٣: وسائل تقديم خدمات الاحاطة الجارية الالكترونية^(٢٢):

تقدم خدمات الاحاطة الجارية الالكترونية بالطرق التالية:

- ١- البث الانتقائي للمعلومات إلكترونياً.
- ٢- البث الانتقائي للمطبوعات إلكترونياً.
- ٣- البيانات المرئية View Data وهو بث معلومات عبر قنوات الاتصال التلفاز والهاتف.
- ٤- نشرت الاحاطة الجارية الالكترونية.
- ٥- الانترنت باستخدام البريد الالكتروني- تبادل الرسائل من حاسوب إلى حاسوب.
- ٦- البريد الصوتي، وهو نظام لجعل الرسائل الصوتية مرقمنة وإمكانية نقلها عبر الشبكة وكذلك إمكانية تخزين الرسائل لغرض استرجاعها.
- ٧- المدونات.
- ٨- البوابات.
- ٩- موقع المستفيد أو المكتبة على الانترنت.
- ١٠- التحاور أو الدردشة.
- ١١- المؤتمرات عن بعد تتم المشاركة بالمؤتمر من خلال موقع المستفيد بالمكتبة أو بالبيت.
- ١٢- خدمة اتصل بنا.
- ١٣- الاشتراك في الفضائيات.
- ١٤- تبادل البيانات الالكترونية: وهو تبادل مباشر بالبيانات من حاسوب إلى حاسوب بين مكتبتين أو مركزين يقومان بالتعاون بوثائق تعاملات باعتماد بروتوكول خاص.

٢-٤-٨-١-٤: أهداف خدمة الاحاطة الجارية الالكترونية^(٢٣):

خدمة الاحاطة الجارية الالكترونية تهدف إلى ملاحقة التطورات والبحوث والمعلومات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة، وقد يكون هذا الاهتمام نتيجة لرغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر في موضوع معين من أجل الاطلاع عليه أو استخدامه في البحث، وتأخذ الاحاطة الجارية الالكترونية أشكالاً مختلفة منها:

- أ- التعرف على طرق علمية واستخدامها في حل المشكلات القائمة قديمة كانت أو حديثة.
- ب- التعرف على نظريات جديدة وأفكار حديثة لم تكن معروفة سابقاً.
- ت- التعرف على مشكلات جديدة ظهرت وتحتاج إلى دراسة ووضع الحلول المناسبة لها.
- ث- التعرف على ظروف جديدة لها تأثير على ما يفعله المختصون الآخرون في أماكن أخرى وعلى طريقة وكيفية قيامهم بأعمالهم ووظائفهم المتنوعة.
- ٢-٤-٨-٢: خدمة البث الانتقائي الإلكتروني^(٢٤):

مع أن وسائل الاتصال الحديثة وتقدم تقنية خزن المعلومات واسترجاعها تسهل الحصول على المعلومات في وقت قياسي إلا أن أعداد هذه المعلومات بالشكل المناسب وإيصالها لذوي العلاقة قد لا يفي أغلب الأحيان بمتطلبات الحاجة والسرعة خاصة لذوي الاختصاص ولدى صانعي القرار في مختلف مجالات النشاط الإنساني بما يتفق وضرورة التنمية وسد حاجات المجتمع حيث تصبح المعلومة المطلوبة أكثر دقة وأكثر تخصيصاً وأكثر استعمالاً وفق المستجدات وتبعاً للظروف.

٢-٤-٨-١: تعريف خدمة البث الانتقائي الإلكتروني

وهو رصد المعلومات ومؤشرات التغيير في مختلف المجالات العلمية ويتطلب عند انشاءها إيجاد خلايا تعرف (بالسهر المعلوماتي) التي تتم بالاستعانة ببرمجيات قوية تعتمد اعتماداً مباشراً على قدرات الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة لتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين تعرف باسم (الاعوان الذكية) إذ يوجد العديد من البرامج المتاحة على الانترنت مجاناً إلا أن أغلبها يتطلب دفع رسوم محددة للوصول إلى كل الخيارات التي يتيحها البرنامج.

٢-٤-٨-٢: وسائل تقديم البث الانتقائي الإلكتروني^(٢٥)

يكون تقديم البث الانتقائي: الإلكتروني بالطرق التالية:

- ١- النشرات البريدية: توفرها أغلب مواقع الويب لتزويد المشترك فيها بكل جديد يصدر عن الموقع وحسب اهتمامات المستفيد حيث يقوم المستفيد بالاشتراك بالبريد الإلكتروني.
- ٢- المدونات الإلكترونية.
- ٣- البوابات الإلكترونية: وهي موقع على الويب يشكل نقطة البداية للاتصال بمواقع الويب الآخر وقد أطلق عليها اسم البوابة من وظيفتها كباب مفتوح يطل على عالم المعلومات والفعاليات والأنشطة الأخرى التي يوفرها الانترنت وتكون على درجة عالية جداً من التنظيم إذ تتيح خدماتها بسرعة وسهولة الى التي تحظى باهتمام المستفيد.
- ٤- خدمة (RSS): ملخص مكثف للموقع Rich Sirk Summary وهي خدمة تقدم آخر الأخبار فور ورودها على الموقع التي تم الاشتراك بها في الخدمة بدلاً من تصفح الموقع

والبحث عن المواضيع الجديدة فإنها تخبرك بما يستجد من أخبار ومواضيع على تلك المواقع فور نشرها.

٥- الهاتف النقال:

٢-٤-٨-٢-٣: الأسلوب الآلي للبحث الانتقائي للمعلومات^(٢٦)

إنّ أول نظام للبحث الانتقائي للمعلومات على الحاسب الآلي استخدم في وكالة ناسا Nassa للقضاء في بداية الستينات، ومن متطلبات هذه الخدمة هي ملفي أو حلقين في منتهى الأهمية في سبيل تقديم هذه الخدمة هما:

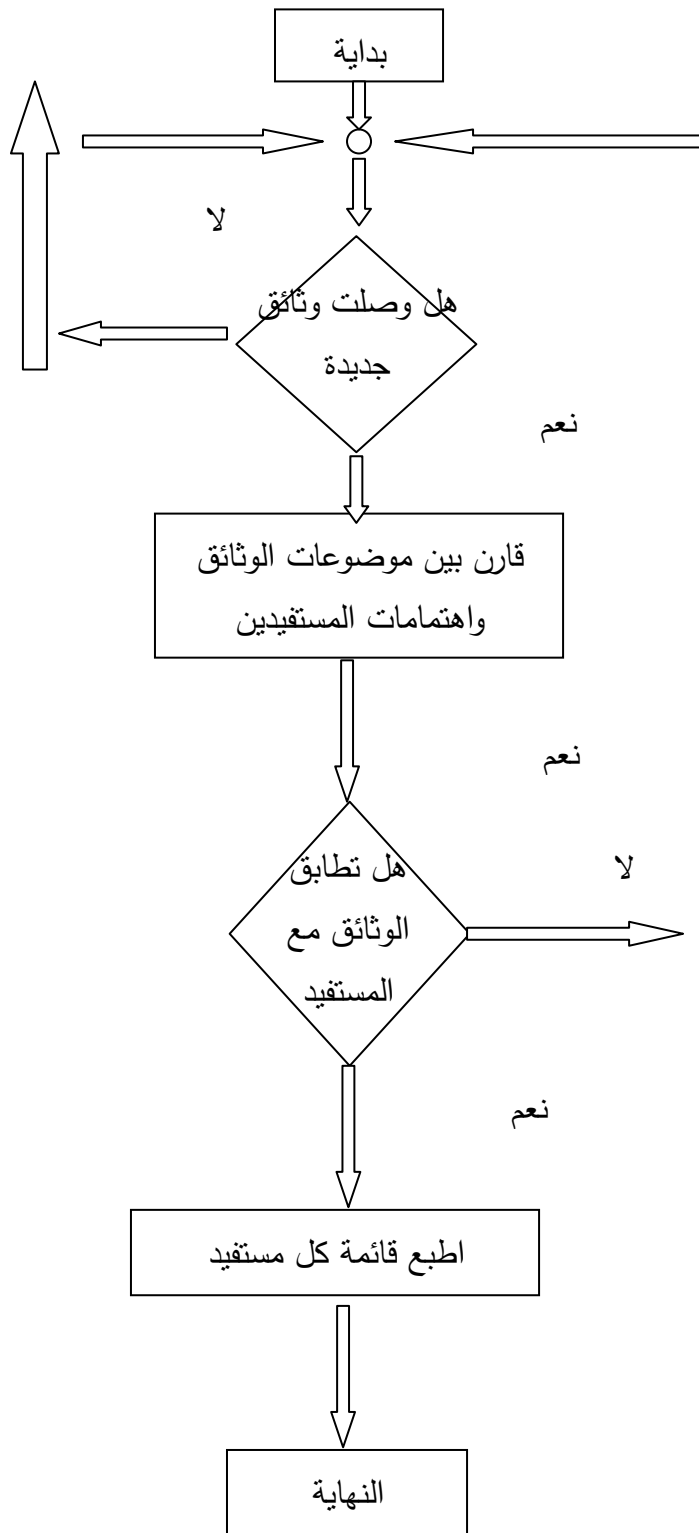
١- ملف أو حقل موضوعات اهتمام المستفيد.

٢- ملف أو حقل فئة المستفيد.

ويبرز دور الملف الأول أو الحقل الأول عند تقديم هذه الخدمة من خلال تقارير البحث الانتقائي التي يقدمها الحاسب، يقوم النظام بالمطابقة Martching بين الموضوعات التي حددت مجال المستفيد ويتم استخراجها من قائمة رؤوس الموضوعات (المستخدمة في حالة استخدام قائمة رؤوس الموضوعات) وبين رؤوس موضوعات الوثائق الجديدة التي تم تحديدها لتلك الوثائق، وفي حالة عثوره على رأس للوثيقة يطابق الموضوع الذي حدد للمستفيد، يقوم بتسجيلها في التقرير الخاص لذلك المستفيد وهكذا حتى ينتهي من كل الوثائق الجديدة التي وردت إل المكتبة. ويمكن استخدام كلمات مفتاحية Key World للتعبير عن مجالات اهتمامات المستفيد وفي حال عثور النظام على كلمات مطابقة لها في عناوين موضوعات الوثائق الجديدة يقوم بتسجيلها في تقرير المستفيد.

ويتم بعد ذلك استخراج تقرير مطبوع يتم ارساله لمستفيد المحرر، أو يقوم باعلامه من خلال البريد الالكتروني على شبكة الحاسب المتصل بها المستفيد من خلال الطرفية الخاصة به ويبين الشكل التالي خريطة تدفق آلية البحث الانتقائي للمعلومات وبالنسبة للملف الثاني أو الحقل الثاني فإن أهميته تعود في استخدام هذا الحقل لتحديد فئات المستفيدين الذين ستقدم لهم الخدمة.

مخطط تدفق البحث الانتقائي لمعلومات حسب النظام الآلي في المكتبة أو مركز المعلومات^(٢٧)



٢-٥: استحداث خدمات جديدة. (النظم الخبيرة):

ظهرت النظم الخبيرة في الخمسينيات من هذا القرن حيث ظهرت أولى التطبيقات الخاصة بالنظم الخبيرة مثل لغة (IPI) ولغة (Processing (I. ISP وهي اللغة التي قام جون ماركاثي اول من استخدم عبارة (الذكاء الصناعي) سنة ١٩٥٨ في معهد التكنولوجيا في ولاية ماستشوستس الامريكية.

أما ظهور هذه العبارة بشكل رسمي فكان لأول مرة عام (١٩٦٩) خلال المؤتمر الأول حول الذكاء الصناعي في واشنطن.

ومن هذا يمكن القول بان منتصف الستينات هو المولد الحقيقي للنظم الخبيرة بظهور نظام دندرال (Dendral) عام ١٩٦٥ ثم ظهرت أنواع كثيرة من النظم الخبيرة ولاسيما خلال الأعوام (٧٢، ٧٣، ١٩٧٤).

وتعتبر جامعتا (ستانفورد وكارنيجي) ومؤسسة (مثل راند) الهيئات المتميزة في هذا المجال فضلاً عن انضمام أغلب العلماء المشهورين في مجال الذكاء الاصطناعي.

ودخلت النظم الخبيرة إلى مجالات كثيرة من المعرفة مثل (الزراعة، الكيمياء، نظم الحاسوب، الالكترونيات، الهندسة، الجيولوجيا، ادارة الأعمال، المحاسبة، القانون، التصنيع، الطب، وأخيراً في مجال المكتبات والمعلومات).

وقد تضاربت الآراء حول البدايات الأولى لتطبيق النظم الخبيرة في المجال الأخير إذ يشهد كافانا (Covanagh) أن أول نظام تم تطبيقه هو في مجال الخدمات المرجعية والرد على الاستفسارات عام ١٩٦٧، أما في مجال الاقتناء والتزويد فكان عام ١٩٧٢ وأيضاً الاسترجاع على الخطوط المباشرة في نفس العام. أما الفهرسة والتصنيف فكان عام (١٩٨٣) بالرغم أن هذا النظام تعود جذوره إلى عام (١٩٦٧). وقد أشار بعض الكتاب والباحثين أن النظم الخبيرة لا تصلح في بعض حقول المكتبات. أما الحقول الأخرى. فقد عبرت النظم الخبيرة مرحلة عدم الاستقرار والتجريب إلى مرحلة الثبات والاستقرار ومن ثم التطوير، ولاسيما في (الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا).

٢-٥-١: ماهية النظم الخبيرة:

النظم الخبيرة^(٢٨): هي أحد فروع الذكاء الصناعي والتي تستطيع أن تعمل كمساعد أو زميل عمل أو بمستوى يضاهي مستوى الخبراء.

إنّ المفاهيم الخاصة بتعريف الذكاء الصناعي تنقسم إلى شقين هما:

- ١- إعادة تمثيل وصياغة الذكاء البشري باستخدام الحاسوب الآلي.
- ٢- توسيع رقعة استعمال الحاسوب بإعطائه قدرة معينة من تخمين المستقبل في مجالات متعددة من المعرفة^(٢٩).

لكن المعرفة الخبيرة تمتاز بعدم الثبات والاستقرار لذا فهي توفر للخبير إجابتين متضادتين لمشكلة واحدة. والخبراء لهم إمكانيات وستراتيديات في التعامل مع هذه الظروف التي تحتم عليهم إيجاد الأوليات وعوامل التأكيد، فمن هذا يختار الإنسان الخبير النتائج الأكثر واقعية وحقيقية للبحث عن المعلومات التي تساهم بحل هذا التضاد.

٢-٥-٢: فوائد النظم الخبيرة للمكتبات:

تعتقد موريس^(٣٠) إنَّ المكتبات ستجني العديد من الفوائد من استخدام النظم الخبيرة وهي

كالآتي:

- ١- يحقق النظام الخبير فرصة أخرى للمستفيدين الذين يحجمون عن التعامل مع الأخصائيين من البشر.
- ٢- النظام الخبير يتحمل الكثير من الأعباء التي تقع على الأخصائيين خاصة في الأسئلة المكررة من المستفيدين.
- ٣- لها دور في تدريب الطلبة والأخصائيين المبتدئين.
- ٤- توفر المنطقية عند الإجابة عن سؤال معين.
- ٥- إمكانية المساعدة في التعريف بالمراجع الجديدة التي قد تكون مطلوبة.
- ٦- تقديم الخدمات المرجعية وبصورة مستمرة بعد الدوام الرسمي الخاص بأخصائي الخدمات المرجعية ووجود اخصائيين مبتدئين.

ويذكر (زين عبد الهادي)، مجموعة اضافية من الفوائد هي:

- ١- حصر مراجع المكتبة بصورة جيدة بحيث أنه لا وجود لنسيان مرجع ما عند الاجابة من خلال البشر.
- ٢- زيادة الإقبال على المكتبات والإستفادة منها.
- ٣- تعد النظم الخبيرة انتقاله مهمة وكبيرة لمكتبات الدول النامية للتعامل مع الأنظمة الآلية الحديثة.

٢-٥-٣: تطبيقات النظم الخبيرة في المكتبات^(٣٢):

كما ذكر سابقاً أن أهم خدمات المعلومات التي دخلت اليها النظم الخبيرة واستخدمت فيها هي الخدمات المرجعية والرد على استفسارات الباحثين وكان ذلك عام ١٩٦٧، وأن أهم الأسباب التي أدت إلى انتشار استخدام النظم الخبيرة في أغلب المجالات كان بسبب الآتي:

١- تطور الأجهزة الالكترونية.

٢- تطورات لغات البرمجة.

والنظم الخبيرة تعالج أربعة قضايا في خدمات المعلومات هي^(٣٣):

١- تستخدم في المراجع والعمل المرجعي.

٢- تستخدم في تحسين الوصول إلى فهارس الجمهور .

٣- تستخدم في البحث عن قواعد البيانات البيولوجرافية وضبط المصطلحات.

٤- تستخدم في تحسين النصوص للمستفيد النهائي.

ويعتقد الكثيرون أن استخدام النظم الخبيرة في مجال المعلومات والمكتبات وسيكون له دوره الفعال في تسهيل أعمال المكتبات وتحسين خدماتها المقدمة، بل تذهب أبعد من هذا من خلال دخولها ففي أعمال تتطلب مهارات خاصة كما في التصنيف وبناء المكانز وغير ذلك.

٢-٥-٤: **النظم الخبيرة في الخدمات المرجعية**(٢٤):

تقدم النظم الخبيرة مجموعة من الخدمات عندما يكون الأمر متعلق بالعمل المرجعي في المكتبات وكالاتي:

١- الارشاد إلى أماكن المراجع بصورة دقيقة والتي يمكن أن تفيد المستفيد.

٢- التعرف بحقائق بعينها.

٣- التعرف بمعلومات متفرقة عن المكتبة.

ولقد جاء الاهتمام بالنظم الخبيرة في المكتبات وبالذات في مجال الخدمات المرجعية وذلك للأسباب الآتية(٣٥):

١- القلة الكبيرة للخبراء في مجال الخدمات المرجعية في المكتبات.

٢- الازدحام الكبير للمستفيدين على المكتبات ومواجهتهم في وقت واحد.

٣- الساعات الطويلة للعمل في المكتبة وعدم وجود اخصائين بها في بعض الأوقات.

٤- ضعف الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات.

٢-٦: **الخدمة المرجعية بواسطة المحادثة**(٣٦):

تعد المحادثة أحد النماذج الجديدة لتقديم الخدمة المرجعية في البيئة الالكترونية وتقدم هذه البرامج الآلية تفاعلاً أكثر مع المستفيدين مقارنة ببرامج الارسال خلال البريد الالكتروني. وعادة ما تتم هذه الخدمة عن طريق التراسل اللحظي (Instant Messaging (IM، وهي طريقة مألوفة بين عدد صغير من الناس.

والتراسل اللحظي هو عبارة عن اتصال آني على الخط المباشر بين شخصين أو أكثر هذا الوسيط يستخدم عن طريق المحادثة chat من خلال الانترنت بواسطة التداخل السريع، ويستطيع المستفيد الواحد أن يحدث الآخرين عن طريق كتابة الأسئلة وارسالها إلى نوافذ مخصصة باستخدام برامج التراسل اللحظي، وتظهر الرسالة على شاشة المستفيدين في الحال، وقد تم تخصيص أوقات محددة لتقديم الخدمة وفقاً لكل طريقة، مع ملاحظة وجود مكتبي المراجع في جميع الطرق.

وقد تتم هذه المحادثة من خلال مراكز اتصال المراجع الالكترونية Digital reference Call, center model، وتوجد هذه الخدمة عادة في مواقع المكتبات المتاحة على الانترنت،

وتحمل عبارة، تحدث إلى المكتبي Talk to librarian، أو اضغط هنا للتحدث إلى المكتبي Kik here to talk a librarian وتتطلب هذه الخدمة عدداً من السياسات المهمة والمهارات الجديدة التي ينبغي أن يتسلح بها المكتبي، مثل كيفية التعامل مع الحاسبات والبرامج، وكيفية البحث الصحيح وعادة ما تكون هذه الخدمة بمقابل.

٢-٧: الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف المحمول

Call phone Reference

أتاحت التطورات التقنية في مجال الاتصالات الهاتفية إمكانية بث المعلومات خلال الهاتف المحمول، ولذا نشأت خدمات إخبارية تقدم من خلال هذا النوع من الشبكات الهاتفية وتسمى بالتطبيقات اللاسلكية. Wireless Application Protocol ويرمز لهذه الخدمات اختصاراً بخدمات (WAP) (*) ويستطيع المشتركون في هذه الخدمات الوصول إلى بريدهم الإلكتروني أو الدخول إلى الشبكة العالمية من خلال هواتفهم الجواله أو الاشتراك في خدمات خاصة بال (WAP)، تقوم شركات المعلومات بتزويدهم عبرها بالخدمات الأخبارية وتعتمد هذه الطريقة على استخدام الهاتف المحمول Mobile في تقديم الخدمات المرجعية باستخدام المحولات أو الاتصالات اللاسلكية، ومن هذه النماذج جوجل اللاسلكي (Goggle) wireless، ووبرا (Opera).

[www. Goggle. Com\ wireless. html](http://www.Goggle.Com/wireless.html)

حيث يتم استخدام جوجل في تقديم خدمات البحث للمستخدمين باستخدام اتصالات الويب اللاسلكية، وتشمل هذه الاتصالات استخدام نماذج معينة مثل (I-mode) و (J- Sky) من خلال الصفحة التالية www. Google. Com\ plan وتعتمد على الكتابة بلغة HTML هذه الاتصالات تتم عن طريق بروتوكولات التطبيقات اللاسلكية (WAP) Wireless Application Protocol، وللحصول على مزيد من المعلومات يمكن الرجوع إلى الموقع التالي: www. Wap forum. org\ chat مستعرض اوبرا و www. Opera. Com وهي خدمة حديثة أيضاً تقدم من خلال مستعرض اوبرا Opera، وبخاصة للمستخدمين الذين يستخدمون Nokia 3650\ 7656 وسلسلة نوكيا.

Sharp, 808 zorus, nokia, Serial 80, psions series, Sony ericsson. P 800

والجدير بالذكر أن مستعرض اوبرا يبحث عن صفحة الويب بانتظام، ويعرض فقط شرحاً رأسياً، هذه التقنية تسمى استرجاع الشاشة الصغيرة (SSR) small Screen Rendering، والجدير بالذكر أيضاً أن الاصدار الجديدة من اوبرا تنظم باستخدام ويندوز الاصدار 7 إلى جانب ذلك يمكن البحث في فهرس المكتبة عن طريق الخلية التليفونية.

(*) بروتوكولات التطبيقات اللاسلكية: Wap: wireless application protocol

٢-٨: الخدمات المرجعية بواسطة SMS

وهي خدمة حديثة تستخدم في تقديم الخدمة المرجعية بواسطة (sms) وقد صممت هذه الخدمة خصوصاً ليمسح للمكتبات أن تقدم خدماتها المرجعية وخدماتها الأخرى عن طريق خدمة (sms) خدمة الرسالة البسيطة Simple Message Service، وتعرف هذه الخدمة أيضاً بالرسالة النصية Text Messaging، والجدير بالذكر أن تقديم الخدمة المرجعية بواسطة (sms) أو Refrence by sms غير مكلفة، وسهلة الاستخدام، كما أنها عالية الفعالية، يمكن أن تقدم بواسطة المكتبات في أي مكان لتقديم خدمات الرسائل النصية Text Messaging Servicy^(٣٩). كما يمكن للمكتبات استخدام هذه التقنية (sms) في تقديم عدد كبير من خدمات المكتبة مثل الإعارة، والتعاون بين الموظفين... الخ.

وتتم هذه الخدمة عن طريق تخصيص رقم تليفون المكتبة، وعن طريق نظم معتمدة على الهاتف phone based Systems يتم تكوين الردود (الإجابات) في البريد الإلكتروني العادي المستخدم لذلك داخل المكتبة، ثم يتم تحويل هذه الردود اوتوماتيكياً من البريد الإلكتروني إلى رسالة نصية، وإرسالها إلى هاتف المستفيدين^(٤٠).

المبحث الثالث

المكتبات المركزية الجامعية العراقية

٣- ١ المكتبة المركزية / جامعة بغداد^(١)

تأسست المكتبة المركزية لجامعة بغداد عام ١٩٥٩م بعد تأسيس الجامعة بعام واحد، وأطلق عليها اسم الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بغداد، ونتيجة للتطورات التي حصلت في جامعة بغداد في استحداث عدد من الأبنية ذات التخصص العلمي إلى إنشاء مكتبة حديثة في موقع الجادرية، وتم نقل مجاميع الكتب العلمية إليها أما الكتب الإنسانية بقيت في موقع الوزيرية، وقد حرصت المكتبة على خدمة البحث العلمي بتقديم الخدمات للمستفيدين بفئاتهم كافة وعملت جنباً إلى جنب مع المكتبات الكبيرة الأخرى، كالمكتبة الوطنية ومكتبة الأوقاف العامة ومكتبة المتحف العراقي، ومكتبتي كلية الآداب والطب في جامعة بغداد.

(١) ملحق (١) دليل الخدمة المرجعية لجامعة بغداد.

٣-١-١ قسم المراجع - المكتبة المركزية / جامعة بغداد (*)

يعد قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة بغداد موقع الجادرية من الأقسام المهمة في المكتبة التي تأسس مع تأسيس المكتبة عام ١٩٥٩م ويقع في الطابق الثاني من بناية المكتبة في الجهة اليمنى.

ويضم القسم مجموعة كبيرة من المراجع تقدر بـ(١١٠٠) مرجع ما بين عربي وأجنبي ولكافة الاختصاصات العلمية. ويتضمن قسم المعاجم والقواميس التي تختص بكل فرع من فروع العلوم والموسوعات العامة والخاصة مثل الكيمياء والرياضيات والهندسة، والادلة والكشافات التحليلية والبيولوجيات العامة والخاصة، وهناك مجموعة ضخمة من المراجع الخاصة بالفنون بكل فروعها، ويضم القسم مراجع وردت حديثاً يبلغ عددها (٥٧٥) مرجعاً، فضلاً عن تقديم الخدمات للباحثين والمستفيدين من طلبة الدراسات الأولية والعليا (الماجستير والدكتوراه) من خلال الرد على الاسئلة والاستفسارات كافة، كما يتم اختيار المجموعة المرجعية وإعدادها وتنظيمها بشكل يسهل عملية الافادة منها وتعليم استعمال فهرس المكتبة، ومساعدتهم في اختيار المواد المناسبة من الكتب المرجعية التي يكون تداولها داخلياً فقط.

وقد استحدث في القسم أيضاً الخدمة المرجعية الالكترونية حيث بدأ بتقديم الخدمة عام ٢٠٠٤ من مقر المكتبة في القسم ذاته مقابل اشتراك سنوي للطلبة والمؤسسات البحثية والجامعية، إضافة إلى المبالغ المادية الخاصة بالمصادر المرسله للباحثين ويقوم القسم بتقديم الخدمات خلال الاتصال بالبريد الالكتروني وبموقع المكتبة وخدمة اتصل بنا ، وهناك خدمة اسأل أمين المراجع فضلاً عن الاتصال المباشر Online وخدمة الأقراص المكنزة الألكترونية وهذه الخدمات لمساعدة المستفيدين في الوصول السريع للمعلومات بأقل وقت وجهد ممكن .

ومن نشاط القسم تقديم خدمة الاحاطة الجارية لكافة المستفيدين من كليات الجامعة من خلال إرسال قائمة بالمراجع التي وصلت حديثاً للمكتبة وإرسالها لكل من المستفيدين وأقسام الكليات المعنية للتعرف على أحدث ما وصل إليها من كتب مرجعية للاستفادة منها.

ونود أن نذكر أن قسم المراجع موقع الوزيرية يضم (١٤٠٠)** كتاب مرجعي ما بين موسوعات وقواميس ومعاجم وأدلة ووثائق بريطانية وأطالس، وقد ورد إلى القسم مجموعة حديثة من المراجع يبلغ عددها (٥٩٥) مرجعاً ويقدم القسم نفس الخدمات التي يقدمها موقع الجادرية .

٣-٢ المكتبة المركزية / الجامعة المستنصرية (١):

(*)مقابلة اجريت مع المسؤولة الحالية في وحدة المراجع موقع الجادرية . السيدة هناء فوزي ناجي بتاريخ ٢٠١٤/٢/١٩ .

(**) مقابلة اجريت مع مسؤولة وحدة المراجع موقع الوزيرية السيدة شهلاء عبد الوهاب بتاريخ ٢٠١٤/٣/١٢ .

(١) أخذت المعلومات عن المكتبات المركزية في جامعات العراق من الانترنت :

تأسست المكتبة في الأول من كانون الثاني عام ١٩٦٤م في دار صغير ثم انتقلت إلى
بناية حديثة تعود للجامعة وتضم الأقسام التالية :

قسم المراجع والمعلومات، وقسم الإعارة ، وقسم الإهداء والتبادل ، وقسم الأطاريح، وقسم الفهرسة
والتصنيف، وقسم الإدارة، وقسم البحث الآلي، وقسم التزويد، وقسم الدوريات ومركز الانترنت الذي
تأسس عام ٢٠٠٦م/ وتقدم المكتبة خدماتها لجميع مستخدميها من طلبة الدراسات الأولية والعلية
(ماجستير ودكتوراه) والتدريسيين والعاملين في الجامعة .

٣ - ٢ - ١ قسم المراجع - المكتبة المركزية / الجامعة المستنصرية (*)

يعد قسم المراجع في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية من الأقسام المهمة والعريقة
فيها وأسس مع بداية تأسيس المكتبة (١٩٦٣م) وهو يحتل مساحة ليست كبيرة في بناية المكتبة
ويضم القسم مجموعة متنوعة من المراجع تقدر بـ(٥٠٠٠) مرجعاً. ما بين موسوعات وكتب مرجعية
وقواميس واطالس وادلة التي تعد جزءاً من المجموعة الحالية وأضيفت إليها مصادر مرجعية حديثة
يبلغ عددها (٢٢٥) مرجعاً، ويقوم أمين المراجع مع بعض موظفي القسم بتقديم الخدمة المرجعية
للمستفيدين وإرشادهم حول كيفية استخدام المراجع داخل القسم والرد على استفسارات واسئلة
المستفيدين، فضلاً عن ترتيب وتنظيم المراجع داخل القسم، أما الخدمة المرجعية الالكترونية غير
متوفرة في هذا القسم.

وأخيراً تم إدخال جميع المراجع التقليدية (الورقية) في قسم المراجع في الحاسب الآلي، أي
أصبح لها فهرساً آلياً لكنه لم يتم اتاحته على شبكة الانترنت ليستفيد منه أكبر عدد من المستفيدين
ويساعد في الوصول إلى المعلومات بسرعة وسهولة ويسر وأقل وقت وجهد .

٣ - ٣ المكتبة المركزية / الجامعة التكنولوجية (١) :

تأسست بالمعهد الصناعي العالي عام ١٩٦٠م، ثم تغير اسمه إلى كلية الهندسة
والتكنولوجية عام ١٩٧٦م، ثم تم فك الارتباط عن جامعة بغداد وأصبحت جامعة مستقلة بذاتها
لعلوم الهندسة التكنولوجية عام ١٩٧٥م. أي أنها تأسست مع تأسيس الجامعة التكنولوجية ، وتضم
أثنا عشر مكتبة فرعية في الأقسام العلمية في المكتبة .

وتتألف المكتبة من الأقسام التالية :

١- وحدة المراجع والخدمات المرجعية .

٢- وحدة الفهرسة والتصنيف .

www.Iraq.webs.com.

(*) مقابلة اجريت مع امين المراجع استاذ علاء الصفار بتاريخ ١٢/٣/٢٠١٤.

(١) أخذت المعلومات عن المكتبات المركزية في جامعات العراق من الانترنت :

www.Iraq.webs.com.

٣- وحدة الحاسوب ، الفهرس المحوسب، الأقراص الليزرية أو المكتتزة.

٤- وحدة الدوريات .

٥- وحدة التبادل والهدايا .

٦- وحدة التزويد .

٧- المكتبة الالكترونية التي تأسست حديثاً على (٢٠) حاسبة وتستخدم (١٧) منها لتقديم خدمة الانترنت وخدمة البحث الآلي في الأقراص المكتتزة من قبل التدريسيين وطلبة الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) في الجامعة.

٣-٣-١ وحدة المراجع / للجامعة التكنولوجية

تأسس قسم المراجع في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية مع تأسيس المكتبة في عام ١٩٧٥ ويقع القسم في الطابق الارضي من الجهة اليسرى بعد المرور باستعلامات المكتبة، وهو من الأقسام المهمة فيها، حيث يضم مجموعة من المراجع يبلغ عددها (٤٣٨) مرجع بين موسوعة ومعجم واطلس وقاموس كما تضم المجموعة أيضاً المؤتمرات والبالغ عددها (٤٥٣) مؤتمر . ووصلت إلى القسم مجموعة حديثة من المراجع لم يتم تسجيلها في سجلات القسم والبالغ عددها (٦٠٢) مرجع وبهذا يكون العدد الاجمالي لقسم المراجع هو (١٤٩٣) مرجع (*)، وتقوم أمينة المراجع بتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين من طلبة الدراسات الاولية وطلبة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) وتدرسيين، والرد على اسئلة واستفسارات المستفيدين وارشادهم حول كيفية استخدام المراجع داخل القسم. ولا يوجد في هذا القسم خدمة المراجع الالكترونية، توجد فقط خدمة البحث عن المراجع في الفهرس الآلي للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. حيث يمكن المستفيد من الوصول السريع إلى المعلومات أو المرجع المطلوب . كما يقوم القسم بتقديم خدمة الاحاطة الجارية لكافة المستفيدين من خلال الاتصال وارسال قوائم المراجع الجديدة التي وصلت القسم لجميع الطلبة والكليات التابعة للجامعة للاستفادة منها.

(*) مقابلة اجريت مع امينة المراجع السيدة نضال وديع منصور بتاريخ ١١ / ٣ / ٢٠١٤ .

تحليل اسئلة المقابلة :

١- المجموعة المرجعية في أقسام المراجع للمكتبات المركزية الثلاث:

تضم أقسام المراجع مجموعة كبيرة من المصادر تشمل على موسوعات، اطالس، معاجم، قواميس، أدلة، مؤتمرات ووثائق باللغة العربية والانكليزية. وهذه المجموعة مرتبة حسب تصنيف نظام ديوي العشري، ويمكن الوصول إلى المجموعة من خلال الفهرس العام، أو الفهرس الآلي، حيث تستخدم المكتبة المركزية لجامعة بغداد والتكنولوجية الفهرس الآلي، بينما تستخدم المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية الفهرس العام للبحث عن المراجع.

٢- أنواع المراجع ولغاتها في أقسام المراجع :

يبين الجدول (١) أنواع المراجع ولغاتها في المكتبات المركزية الثلاث:

مجموع المراجع	اغات أخرى* للقواميس	مؤتمرات		أطالس		الموسوعات		المعاجم والقواميس		نوع المرجع المكتبة المركزية
		E	ع	E	ع	E	ع	E	ع	
١١٠٠	إسباني (٥) فرنسي (٦) روسي (٥) فارسي (٥)	-	-	٩٥	٣٥	٢٦٠	٨٦	٣٥٠	٢٧٤	جامعة بغداد الجادرية
١٤٠٠	(٥) فرنسي	-	-	٦	١٠	٥٥	٩٧	١٤٢	١٠٩٠	موقع الوزيرية
٥٠٠	(٢) لغتين (٥) ثلاث لغات	-	-	٦	٢	١٠	٢٢٠	١٧٠	٨٠	الجامعة المستنصرية
٦٠٢	(٢) روسي (١) ألماني	٤٥٣	-	٧	٥	٤٨	٢٧	٥٤	٨	الجامعة التكنولوجية

ونلاحظ من الجدول (١) الذي يبين عدد المراجع وانواعها ولغاتها في أقسام المراجع في المكتبات المركزية الثلاث. حيث نجد أن عدد (المعاجم والقواميس)* في المكتبة المركزية لجامعة بغداد (موقعي الجادرية والوزيرية) جاءت بنسبة أكبر من بقية المراجع الأخرى، حيث بلغ عددها (١٨٥٦) معجماً أما في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية فبلغ عددها (٢٥٠) معجماً وبلغ عددها في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية (٦٢) معجماً، وجاءت الموسوعات بالمرتبة الثانية حيث بلغ عددها (٤٤٨) موسوعة في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. أما في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية فبلغ عددها (٢٣٠) موسوعة وفي المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية بلغ عددها (٧٥) موسوعة وجاءت نسبة الأطالس بعدد أكبر في جامعة بغداد حيث بلغ عددها ب(١٦٤) أطلساً وبلغ عددها في الجامعة المستنصرية (٨) بينما بلغ عددها في الجامعة التكنولوجية ب(١٢) أطلساً.

* تم دمج القواميس والمعاجم في حقل واحد في الجدول لأن معظم طلبة الدراسات الأولية لم يفرقوا فيما بينها.

ومن هنا نرى أن عدد المراجع بشكل عام أكبر في المكتبة المركزية لجامعة بغداد في بقية المكتبات الأخرى والسبب يعود في ذلك إلى توافر الميزانية المستقلة لها مما يتيح لها القدرة على شراء واختبار ما ترغب به وتحتاجه ، على العكس من مكتسبي عينة البحث التي تكون ميزانيتها مرتبطة بالميزانية العامة للجامعة، حيث تكون التخصيصات محدودة لهما.

٣- مؤهلات الملاك الوظيفي في قسم المراجع لمكتبات عينة البحث :

تُعد القوى العاملة العنصر الحاسم في تقديم الخدمات المتميزة للمستفيدين ، حيث أن الخدمات لا يمكن تقديمها في الوقت الحاضر كما كان في السابق عن طريق المكتبة نفسها فقط، فأصبح تقديمها من خلال الانترنت أو الأقراص المدمجة أو أي مصدر آخر... الخ. وهذا بدوره يؤثر في عملية الإعداد المهني لإخصائي المكتبات والمعلومات وبرامج تدريبية ، فلكي يضطلع الاخصائيون بمهام وظائفهم بكفاءة وفاعلية في البيئة الالكترونية عليهم أن يتعلموا المزيد عن نظم استرجاع المعلومات المحوسبة، لذا تقوم المكتبة المركزية لجامعة بغداد بتطوير الكادر الوظيفي من خلال إقامة الدورات والندوات من قبل التعليم المستمر، ونلاحظ أن أغلب مكتبات عينة البحث تعاني من قلة أصحاب الاختصاص في علم المعلومات والمكتبات ، حيث لا يتجاوز عدد العاملين فيها عن موظف واحد لشهادة البكالوريوس في علم المكتبات وآخر كمساعد له يقومان بأعمال القسم في تنظيم وترتيب وتسجيل وتقديم الخدمات للمستفيدين بمختلف مستوياتهم، وتتراوح سنوات الخدمة للعاملين فيها ما بين ١٣-٢١ سنة ، من هذا نرى أن المكتبات الثلاث تفتقر إلى القوى البشرية المتخصصة في علم المعلومات والمكتبات .

٤- المستفيدين :

إن قسم المراجع مخصص للاستخدام من قبل التدريسيين وطلبة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) وطلبة لدراسات الأولية ، من منتسبي الجامعة فقط، وبصفته قسم كبير ويحقق أهداف المكتبة التعليمية فقد فتح أبوابه للمستفيدين من خارج الجامعة ومن الجامعات الأخرى، ويقدم خدمات الإعارة الداخلية والاستئجار للطلبة كافة من جامعة بغداد وغيرها من الجامعات الأخرى.

٥- النظام المتبع في أقسام المكتبات الثلاثة:

يستخدم نظام ديوي العشري في عملية تصنيف المراجع والمصادر الأخرى في المكتبات المركزية الثلاث لعينة البحث .

٦- التخصيصات المالية:

تتوافر تخصيصات مالية مستقلة للمكتبة المركزية لجامعة بغداد مما يتيح لها حرية الاختيار لشراء المصادر المرجعية وغير المرجعية المختلفة التي تزود بها المكتبة. بينما نجد التخصيصات المالية لمكتبتي الجامعة المستنصرية والتكنولوجية هي جزء من التخصيصات العامة للجامعة ككل، حيث يخصص لها مبلغ محدد لشراء المراجع الحديثة والمهمة في المكتبة وهي بذلك

تكون مقيدة حسب التعليمات بشراء المصادر الأكثر أهمية بسبب محدودية الميزانية الخاصة بها، ولو كان هناك تعاون فيما بين المكتبات الثلاث لتجاوزت بعض الشيء مسألة التخصيصات المالية التي تعاني منها المكتبتين .

٧- معايير تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية :

هناك مجموعة من الدراسات التي اقترحت معايير لتقييم الخدمات الإلكترونية ، ويمكن استعراض هذه الدراسات على النحو التالي :

جدول (٢) يبين دراسات تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية (٤١)

سير فيكوال	ماكلور ولابوتا	الأدلة السلوكية	أدلة المعلومات الإلكترونية	فيرجسون وبونج	
Servqual	Mc Clure & Labota	Behavior al guidelines (RUSA)	Electronic Information gucdelines (RUSA)	Ferrguson & Bunge	م
المصادقية	مقدار الخدمة	الفائدة	وقت الاستجابة	إمكانية الوصول	١.
الثقة	الفاعلية	الاستعلام	إمكانية الوصول	المساواة	٢.
الثبات	التأثير	المتابعة	القيمة المضافة للخدمة	خدمة مخصصة	٣.
الإيجابية	جودة الخدمة		الفعالية		٤.
الوضوح	الفائدة				٥.

ومن خلال الجدول (٢) يمكن تقسيم هذه المعايير إلى فئتين أساسيتين :

الفئة الأولى: إجراءات المستخدم User Transaction :

وتتكون من العناصر التالية :

- ١- إمكانية الوصول: حيث ينبغي تقديم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني والأشكال المعتمدة على الانترنت .
- ٢- السرعة : من الضروري أن تتم الإجابة على الاسئلة بسرعة؛ حيث أن الخدمة الفعالة تعتمد على سياسة جيدة في إجابة الاسئلة، ومتاحية المصدر .
- ٣- الوضوح: ينبغي تحديد سياسة الاجابات والاسئلة قبل إجراء الخدمة .
- ٤- التنقيف والتعليم: ضرورة إعلام المستخدم بالمصادر المتاحة وطرق الإجابة حتى يمكن للمستخدم أن يسهم في تفعيل الخدمة .

الفئة الثانية: إدارة الخدمة Service Management :

وتتكون من العناصر التالية :

- ١- المسؤولية : ضرورة أن يتوافر في المسؤولين عن الخدمة المعرفة الجيدة والخلفية المعلوماتية .
- ٢- خبراء التدريب: ينبغي أن يتم تقديم التدريب للمكتبيين والمتخصصين الموضوعيين .
- ٣- الخصوصية: من الضروري أن تكون جميع الاتصالات بين المستخدم والإدارة في منتهى السرية .
- ٤- المراجعة: ينبغي إجراء عمليات الفحص والمراجعة للخدمة بشكل منتظم .

٥- تقديم المعلومات ذات الصلة: ينبغي أن يتم تقديم المصادر التي يمكن أن تدعم البحث المقدم من جانب المستفيدين .

٦- الإعلان عن الخدمة: ضرورة الإعلان عن الخدمة باستمرار عن طريق إرسال الرسائل الى جماعات الاهتمام والقوائم البريدية والمؤتمرات المختلفة.

٨- التقييم الدوري لقسم المراجع الالكترونية :

لا يوجد تقييم دوري لقسم المراجع بشكلها التقليدي والالكتروني وكذلك الخدمة المقدمة فيها في المكتبات المركزية الثلاث، ويُعد هذا التقييم مهم جداً في هذه الأقسام لأنه يبين فيه مستوى الانجاز المتوقع تحقيقه من خلال اعتماد التغذية الراجعة من قبل المستفيدين لبيان مدى رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة فيه ، وتقوم أقسام المراجع في المكتبات الثلاث بجرد المصادر المرجعية التقليدية لأنها تفتقر إلى المواقع الالكترونية خاصةً مكتبتي الجامعة المستنصرية والتكنولوجية.

تحليل اسئلة الاستبانة :

١- الغرض من استخدام قسم المراجع.

الجدول (٣)

يبين الغرض من استخدام المراجع في قسم المراجع للمكتبات المركزية الثلاث

المكتبة المركزية - للجامعات الثلاث - قسم المراجع												نوع الطلبة لكل مكتبة مركزية	الغرض من الاستخدام لقسم المراجع
النسبة	تكنولوجيا	مستنصرية	بغداد	النسبة	تكنولوجيا	مستنصرية	بغداد	النسبة	تكنولوجيا	مستنصرية	بغداد		
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية						
٥٨.٣٣%	٤	٥	٥	٢٧.٧٧%	-	٢	٨	٢٠.٧٣%	٦	٥	٦	اعداد البحوث	
٤١.٦٦%	٤	٣	٣	٦٦.٦٦%	١٢	١٠	٢	٧٠.٧٣%	٢٢	١٩	١٧	اغراض دراسية	
-	-	-	-	٥.٥٥%	-	-	٢	٨.٥٣%	٢	٤	١	اغراض تنقيفية	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	أخرى اذكرها	

يبين من الجدول (٣) ان عدد المستفيدين من استعمال قسم المراجع هي لاغراض دراسية حيث جاءت نسبة طلبة الدراسات الأولية للمكتبات المركزية الثلاث (٧٠.٧٣١%) وطلبة الدراسات العليا (٦٦.٦٦%) في حين جاءت نسبة التدريسيين (٤١.٦٦%). ثم تأتي نسبة إعداد البحوث بالمرتبة الثانية وجاءت أعلى النسب للتدريسيين حيث بلغت (٥٨.٣٣%) ثم نسبة طلبة الدراسات العليا وبالباقي (٢٧.٧٧%) أما طلبة الدراسات الأولية فجاءت بـ(٢٠.٧٣%) وجاءت نسبة التدريسيين أعلى من النسب الأخرى كونهم المصدر المباشر الذي يعتمد عليه الطلبة سواء كانوا طلبة دراسات أولية أو دراسات عليا ويفترض أن يكونوا على دراية بكل ما هو جديد من خلال البحوث التي يقدمون عليها أما للحصول على ترقيتهم العلمية أو للاستزادة من المعلومات لتقديمها إلى الطلبة .

أما استعمال القسم لأغراض تثقيفية جاءت نسبة طلبة الدراسات الأولية (٨.٥٣%) ونسبة طلبة الدراسات العليا (٥.٥٥%) أما التدريسيون فجاءت النسبة (٠%) صفر، وهذا دليل على انشغال التدريسيين .

٢- معدل تردد المستفيدين لقسم المراجع.

جدول (٤)

يبين معدل تردد المستفيدين لقسم المراجع

المكتبة المركزية - للجامعات الثلاث - قسم المراجع												نوع الطلبة لكل مكتبة مركزية
النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية					معدل التردد في قسم المراجع
% ٠	-	-	-	%١١.١١	-	٤	-	%٦.٠٩	-	٥	-	
%٤.١٦	-	-	١	%٤٤.٤٤	-	٨	٨	%٢٠.٧٣	٥	٩	٣	مرتان في الاسبوع
%٣٧.٥	٤	٢	٣	%١٩.٤٤	٥	-	٢	%٤٠.٢٤	١١	١٤	٨	كل اسبوع
%٥٤.٨٣	٤	٦	٤	%٢٥	٧	-	٢	%٣٢.٩٢	١٤	-	١٣	مرة بالشهر

نلاحظ من الجدول (٤) هناك تفاوت في فترات تردد المستفيدين للمكتبة ولقسم المراجع بالذات وذلك لانشغال الطلبة والاساتذة بالمحاضرات أو بسبب ضيق الوقت لدى المستفيدين وأغلبهم من طلبة الدراسات الأولية حيث جاءت نسبة ترددهم كل اسبوع بـ(٤٠.٢٤%) أما طلبة الدراسات العليا فجاءت نسبة ترددهم مرتان في الاسبوع بـ(٤٤.٤٤%) وذلك بسبب احتياجهم لكتابة البحوث والتقارير المطلوبة لإكمال دراستهم، بينما نجد نسبة التدريسيين مرة كل شهر جاءت بـ(٥٤.٨٣%) هذا بسبب انشغالهم بأعداد المحاضرات وكتابة البحوث وبعض الأمور اللازمة في أقسامهم العلمية وغير العلمية .

٣- ما المراجع التي تستعملها في الغالب.

جدول (٥)

يبين المراجع المستعملة في قسم المراجع للمكتبات الثلاث

قسم المراجع في المكتبات المركزية الثلاث												نوع الطلبة لكل مكتبة مركزية
النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية					المراجع المستعملة في القسم
%٥٠	٤	٦	٢	%٥٢.٧٧	٦	٧	٦	%٦٠.٩٧	١٨	١٤	١٨	
%٥٠	٤	٣	٦	%٤٧.٢٢	٦	٥	٦	%٢٩.٢٦	٨	١٠	٦	موسوعات
-	-	-	-	-	-	-	-	%٩.٧٥	٤	٤	-	اطالس
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	أخرى أذكرها

نلاحظ في الجدول (٥) كثرة استعمال المستفيدين لهذا النوع من المصادر المرجعية المهمة حيث جاءت نسبة المعاجم والقواميس لجميع مجتمع الدراسة بالمرتبة الأولى، وبلغت أعلى نسبة لدى طلبة الدراسات الأولية (٦٠.٩٧%) بسبب الواجبات المطلوب إعدادها من قبل طلبة الدراسة الأولية.

أما نسبة الموسوعات جاءت التدريسيين بأعلى نسبة وبلغت (٥٠%) كونها تحتوي على معلومات كثيرة تخدم شرائح مجتمع الدراسة ككل .
وجاءت الأطالس بنسبة ضئيلة جداً لا تكاد تذكر .

٤- المعوقات التي تقلل من استخدام المكتبة وقسم المراجع؟

جدول (٦)

يبين المعوقات التي تقلل من استخدام قسم المراجع

المكتبة المركزية - للجامعات الثلاث - قسم المراجع												نوع الطلبة لكل مكتبة مركزية
النسبة	تكنولوجية	مستنصرية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستنصرية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستنصرية	بغداد	
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية					المعوقات التي تقلل من استخدام المراجع
%٢٠.٨٣	-	٢	٣	%٢٥	٤	٤	١	%٢٣.١٧	٧	١١	١	
%٧٩.١٦	٨	٦	٥	%٧٥	٨	٨	١١	%٧٦.٨٢	٢٣	١٧	٢٣	نعم
												كلا

نلاحظ من الجدول (٦) ان نسبة عدد المستفيدين الذين لا يواجهون صعوبات او معوقات في تقديم الخدمة من قبل العاملين في قسم المراجع جاءت على التوالي طلبة الدراسات الأولية (٧٦.٨٢%) وطلبة الدراسات العليا (٧٥%) اما التدريسيين فجاءت نسبة (٧٩.١٦%) وهذا يدل على التعاون بين المستفيد ومسؤول المراجع في تقديم الخدمة اللازمة لهم، وهناك نسب قليلة للفئات التي تعاني أو تواجه صعوبات في تقديم الخدمة لهم كما يبينها الجدول المذكور أعلاه .

٥- اذا كان جوابك ب (نعم) فهل هذه المعوقات هي:

جدول (٧)

يبين أهم المعوقات التي تواجه المستفيدين في قسم المراجع للمكتبات المركزية الثلاث

المكتبة المركزية - للجامعات الثلاث - قسم المراجع												نوع المستفيد لكل مكتبة مركزية
النسبة	تكنولوجية	مستنصرية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستنصرية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستنصرية	بغداد	
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية					المعوقات التي تقلل من استخدام المراجع
-	-	-	-	-	-	-	-	%٦.٠٩	-	٥	-	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ضعف تعاون امين المراجع
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ضعف كفاءة مسؤولي قسم المراجع
%٤.١٦	-	-	١	%٨.٣٣	١	٢	-	%٤.٨٧	٢	٢	-	المراجع غير منتظمة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	قلة عدد الموظفين
%١٦.٦٦	-	٢	٢	%١٦.٦٦	٣	٢	١	%٨.٥٣	٢	٤	١	اوقات الخدمة غير مناسبة
-	-	-	-	-	-	-	-	%١.٢١	١	-	-	ضعف سياسة المكتبة
-	-	-	-	-	-	-	-	%٢.٤٣	٢	-	-	اغلب المراجع التي تسأل عنها لا تفي بالغرض

نلاحظ من الجدول (٧) تعدد المشكلات التي يعاني منها المستفيدين حيث جاءت بالمرتبة الأولى أوقات الخدمة غير مناسبة وكانت النسبة كالتالي:
بلغت نسبة التدريسيين وطلبة الدراسات العليا (١٦.٦٦%) ، في حين جاءت نسبة طلبة الدراسات الأولية ب(٨.٥٣%) وجاءت نسبة المراجع غير منتظمة بالمرتبة الثانية وكانت أعلى نسبة

لطلبة الدراسات العليا حيث بلغت (٨.٣٣%) ثم طلبة الدراسات الأولية (٤.٨٧%) وأخيراً التدريسيين بلغت نسبتهم (٤.١٦%). أما بقية الحقول جاءت بنسب متفاوتة .

٦- كيف تبحث عن المرجع الذي تحتاجه في قسم المراجع

الجدول (٨)

يبين طريقة البحث عن المراجع

قسم المراجع في المكتبات المركزية الثلاث												نوع المستفيد لكل مكتبة مركزية	طريقة البحث عن المراجع
النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد		
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية					أذهب مباشرة لاجده بنفسي اجده من خلال الفهرس البطاقي اجده بمساعدة الموظفين	
٣٧,٥%	٤	٢	٣	٢٥%	٢	٤	٣	٣٩,٠٢%	١١	١٨	٣		
٨,٣٣%	٢	-	-	١٩,٤٤%	٦	-	١	٩,٧٥%	٥	-	٣		
٥٤,١٦%	٢	٦	٥	٥٥,٥٥%	٤	٨	٨	٥١,٢١%	١٤	١٠	١٨		

نلاحظ من خلال الجدول (٨) أن أغلب المستفيدين من الطلبة والتدريسيين يجدون المراجع التي يرغبون بها من خلال الاستعانة بموظف المراجع أو أمينها حيث بلغت نسبة طلبة الدراسات الأولية (٥١.٢١%) وطلبة الدراسات العليا بـ(٥٥.٥٥%) ، أما التدريسيين فبلغت نسبتهم (٥٤.١٦%) والسبب في ذلك يعود إلى معرفة أمين المراجع بمجموعته المرجعية وخدمته الطويلة في القسم جعلته على دراية وعلم بها. بينما جاءت نسبة اذهب مباشرة لاجده بنفسي المرتبة الثانية وكانت نسبة طلبة الدراسات الأولية بـ(٣٩.٠٢%) وطلبة الدراسات العليا بـ(٢٥%) ونسبة التدريسيين جاءت بـ(٣٧.٥%) وذلك بسبب وجود الرفوف المفتوحة التي سهلت على المستفيدين البحث والوصول إلى المصدر الذي يحتاجه بأقل وقت وجهد. وجاءت نسبة اجه من خلال الفهرس البطاقي بالمرتبة الثالثة وهي أقل النسب.

٧- هل تستعين باختصاصي المراجع للبحث عن المعلومات؟

جدول (٩)

يبين الاستعانة باختصاصي المراجع

المكتبة المركزية - للجامعات الثلاث - قسم المراجع												نوع المستفيد لكل مكتبة مركزية	الاستعانة باختصاص المراجع
النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجية	مستصلية	بغداد		
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية					نعم كلا أحياناً	
٤١,٦٦%	٦	٢	٢	٣٠,٥٥%	٨	-	٣	٤٨,٧٨%	٢٠	١٧	٣		
٤,١٦%	-	-	١	١٦,٦٦%	-	٤	٢	٦,٠٩%	-	-	٥		
٥٤,١٦%	٢	٦	٥	٥٢,٧٧%	٤	٨	٧	٥٤,١٢%	١٠	١١	١٦		

يوضح الجدول (٩) استعانة طلبة الدراسات الأولية والتدريسيين باختصاصي المراجع وبلغت النسبة الكبرى للطلبة وجاءت بـ(٤٨.٧٨%)، بينما بلغت نسبة التدريسيين بـ(٤١.٦٦%) ، أما طلبة الدراسات العليا فجاءت بنسبة منخفضة بلغت (٣٠.٥٥%) وجود السبب في ذلك إلى عدم معرفة الطلبة بالمجموعة المرجعية واختيار ما يفيد بحثهم وعدم توفر الوقت الكافي للتدريسيين

بسبب انشغالهم بأمر كثيرة تخص القسم، أما نسبة أحياناً فجاءت بالمرتبة الثانية وينسب مقارنة لكل من طلبة الدراسات الأولية والعليا والتدريسيين تتراوح ما بين (٥٢%-٥٤%) . أما (كلا) فجاءت بنسبة ضئيلة لكل فئات عينة البحث .

٨- في حالة عدم توفر المراجع في قسم المراجع بالمكتبة المركزية. هل يرشدك العاملون إلى مكتبات أخرى؟

جدول (١٠)

يبين المراجع غير المتوفرة في قسم المراجع

المكتبة المركزية - للجامعات الثلاث - قسم المراجع												نوع المستفيد لكل مكتبة مركزية
النسبة	تكنولوجيا	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجيا	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجيا	مستصلية	بغداد	
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية				المراجع غير المتوفرة يرشدك العاملون لمكتبات أخرى	
%٦٢,٥	٧	٢	٦	%٤٧,٢٢	٨	٤	٥	%٥٨,٥٣	٢٠	٨		٢٠
%٣٧,٥	١	٦	٢	%٥٢,٧٧	٤	٨	٧	%٤١,٤٦	١٠	٢٠	٤	كلا

بين الجدول (١٠) عدد الذين يرشدهم العاملون في قسم المراجع إلى مكتبات اخرى في حالة عدم توافر المراجع فيها، وبلغت أعلى نسبة للتدريسيين حيث جاءت بـ(٦٢.٥%) ثم جاءت نسبة طلبة الدراسات الأولية بـ(٥٨.٥٣%) وأخيراً طلبة الدراسات العليا حيث بلغت (٤٧.٢٢%) بينما جاءت (كلا) بنسبة أعلى لطلبة الدراسات العليا ثم طلبة الدراسات الأولية وأخيراً التدريسيين كما يوضحها الجدول أعلاه.

٩- رأيك في استخدام الخدمة المرجعية الالكترونية في المكتبات المركزية الثلاث

جدول (١١)

يبين رأيك في استخدام الخدمة المرجعية الالكترونية في المكتبات الثلاث

المكتبة المركزية - للجامعات الثلاث - قسم المراجع												نوع المستفيد لكل مكتبة مركزية
النسبة	تكنولوجيا	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجيا	مستصلية	بغداد	النسبة	تكنولوجيا	مستصلية	بغداد	
التدريسيون			طلبة الدراسات العليا				طلبة الدراسات الأولية				رأيك في خدمة مرجعية الكترونية	
%٦٦.٦٦	-	-	٧	%٤١.٦٦	-	-	٥	%٥٠	-	-		١٢
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	الموقع المكتبة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	خدمة اتصل بنا
-	-	-	-	%١٦.٦٦	-	-	٢	%١٢.٥	-	-	٣	اسأل أمين المراجع
%١٢.٥	-	-	١	%٢٥	-	-	٣	%٢٠.٨٣	-	-	٥	توافر الأقراص المكتنزة
-	-	-	-	%١٦.٦٦	-	-	٢	%١٦.٦٦	-	-	٤	الاتصال المباشر Online

نلاحظ من الجدول (١١) أن نسبة التواصل بالبريد الالكتروني جاءت بالمرتبة الأولى لكل فئات جامعة بغداد، ثم جاءت خدمة توافر الأقراص بالمرتبة الثانية لكل فئات جامعة بغداد، والسبب في ذلك يعود إلى توفر الحواسيب الشخصية التي وفرت لديهم الكثير من الوقت للبحث عما يحتاجون إليه من معلومات.

المبحث الرابع

النتائج والاستنتاجات

١. بلغت نسبة المستفيدين من قسم المراجع لأغراض دراسية لكل من طلبة الدراسات الأولية والعليا (٧٠%) بينما جاءت نسبة التدريسيين (٣٠%).
٢. اختلاف نسبة معدل تردد المستفيدين لقسم المراجع في المكتبات الثلاثة بسبب أوقات الخدمة غير المناسبة حيث جاءت نسبة التدريسيين وطلبة الدراسات العليا (١٦%) بينما جاءت نسبة طلبة الدراسات الأولية (٨%)، وسبب ظهور هذه النتيجة هو عدم افتتاح المكتبة مساءً وتضارب أوقات الدوام الرسمي للمستفيدين مع أوقات الدوام للمكتبات المركزية الثلاث.
٣. جاءت نسبة استخدام المستفيدين للمعاجم والقواميس التقليدية (٥٠%) من مجموع المراجع المتوافرة في أقسام المكتبات المركزية الثلاث.
٤. جاءت نسبة البحث عن المراجع من خلال الاعتماد على أمين المراجع والبحث عن المعلومات من خلال الاستعانة بأخصائي المراجع (٥١%).
٥. تبين أن نسبة إرشاد العاملون لمكتبات أخرى في حالة عدم توافر المراجع لدى أقسامها في المكتبات الثلاث بأكثر من (٥٠%).
٦. تتوافر الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد من خلال:
 - أ - البريد الالكتروني
 - ب- الموقع الالكتروني
 - ج- خدمة اتصل بنا
 - د- خدمة أسأل أمين المراجع
 - هـ- توافر الأقراص المكتتزة بشكل الكتروني
 - و- الاتصال المباشر Onlineوجاءت نسبة استخدام البريد الالكتروني (٥٠%) من مجموع الخدمات المرجعية الالكترونية.
٧. قلة المصادر المرجعية الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد.
٨. قلة الكوادر العاملة في المكتبات الثلاث وخاصة المتخصصة في علم المعلومات والمكتبات.
٩. تفتقر المكتبتين المستنصرية والتكنولوجية إلى تدريب العاملين فيها وخاصة قسم المراجع.
١٠. لا تعتمد المكتبات الثلاث على أسلوب واستخدام النظم الخبيرة في تقييم وتقويم الخدمات المرجعية التقليدية والالكترونية.
١١. قلة التخصصات المالية اللازمة لمكتبتي (الجامعة المستنصرية والتكنولوجية) حيث ترتبط ميزانيتهما بالميزانية العامة لرئاسة الجامعة، باستثناء المكتبة المركزية لجامعة بغداد حيث تتمتع بميزانية مستقلة تمكنها من التصرف وشراء ما ترغب به وتحثاه المكتبة من مصادر ضرورية وحديثة تخدم المستفيدين.

١٢. لا يوجد تعاون فيما بين المكتبات المركزية الثلاث للاستفادة من موجودات بعضها البعض .

١٣. لا تعتمد المكتبات المركزية الثلاث على تقييم الخدمة المرجعية سواء التقليدية أم الالكترونية، ليبين فيه مستوى تقديم الخدمة ومدى رضا المستفيدين من هذه الخدمة .

التوصيات

١- ضرورة توفير المصادر المرجعية الالكترونية الحديثة والتقليدية وسيفضل أن يكون لها إصدار الكتروني لكي تساعد في تكملة الأجزاء الناقصة أو التالفة من المراجع سواء كانت متوافرة على شبكة الانترنت أو قواعد البيانات أو عن طريق الاشتراك بالشبكات المحلية أو العالمية .

٢- تدريب وتطوير الكوادر العاملة في المكتبات على مهارات المهام المتعددة والاتصال والمقابلة المرجعية والبحث على الخط المباشر خاصة فيما يتعلق بأخصائي المراجع من خلال انتقاء مجموعة من الموظفين الأكفاء لإدارة قسم المراجع الالكترونية ممن يتسم بالكفاءة والفاعلية فضلاً عن مهارات التعامل مع الحاسبات والانترنت .

٣- تحديد ميزانية مستقلة لمكتبتي الجامعة المستنصرية والتكنولوجية أسوةً بالمكتبة المركزية لجامعة بغداد التي تقوم بشراء وتنمية مجموعاتها المرجعية والاشتراك بالمصادر المتاحة على شبكة الانترنت بسهولة ويسر .

٤- استحداث الخدمات المرجعية الالكترونية في مكتبتي الجامعة المستنصرية والتكنولوجية لجعل عملية استثمار الحاسبات بشكل مدروس ومخطط، وليست عملية عشوائية مجرد التعريف بوجود حاسبات في المكتبة الفلانية وغيرها .

٥- توفير الكوادر المتخصصة في علم المعلومات والمكتبات التي لها القدرة على التفكير التحليلي وكتابة التقارير المهنية ومهارات عرض المعلومات بكفاءة عالية، والتنافس في استخدام تكنولوجيا المعلومات في أقسام المراجع للمكتبات الجامعية الثلاث .

٦- ضرورة استخدام النظم الخبيرة في المكتبات الجامعية الثلاث.

٧- تفعيل خدمة التعاون بين المكتبات الجامعية ذات العلاقة الموضوعية الواحدة ومكتباتها الفرعية من أجل تبادل المطبوعات والمعلومات فيما بينها مما يساعد المكتبة على تسهيل مهمة المستفيد في الحصول على المعلومات سواء من المكتبة المركزية، أو المكتبات الأخرى خاصة المصادر المرجعية .

٨- فتح أبواب المكتبة مساءً من الساعة الثانية ظهراً ولغاية الساعة الرابعة مساءً ولتحقيق الإفادة الكاملة للباحثين (كما كان عليه في السنوات السابقة).

المصادر حسب ورودها في البحث

- 1- ریحان عبد الحمید . Viruel au Sein de Pour lamise en place Service de reference. The Iuniversite Doctorates labiblio theque de luniversite Mentouri- Constantine. The Iuniversite Doctorates Scierres: Biblio the conomie Constantine, 2007, 253 P.
- 2- عامرة حقي القره غولي، ثورة علي آل ثاني. خدمة المعلومات الالكترونية في مكتبة جامعة قطر: المستفيدون ونوع المصادر الالكترونية، مجلة كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية، ع ٢٤، ٢٠٠١. ص ١٨٣-٢٠٧.
- 3- Chris tine Urquhart Rhian. Thomas, Sian, Spink, et all. Student use of Electronic Information service in further Education New library world Vol. 104. Number 1184/1185, 2003. P. 27-41.
- 4- محمد خلف الميموني. خدمات المعلومات المرسمة. -الرياض: مكتبة الملك فهد، ١٩٦٣. ص ١٩ (السلسلة ١٧).
- 5- Al Aword Encyclopedia of library and Information services- 2nd ed- Chicago: ALA, 1986, PP. 692.
- 6- جنيفر وندلسون. تعليم الموارد المرجعية الالكترونية: مشروع تعليم تعاوني؛ فؤاد حمد رزق فرسوني. -مجلة المكتبات المترهدية والبحثية. -مج ٦، ع ٢ يوليو ١٩٩٩. -مستخلص. - نشرة المستخلصات علوم المكتبات والمعلومات. - ع ١٨ شوال ١٤٢٠ يناير، ٢٠٠٠.
- 7- جاسم محمد جرجيس، بديع قاسم. مصادر المعلومات في مجال الاعلام والاقتصاد الجماهيري. - الكويت: شركة المكتبات الكويتية، ١٩٨٩. ص ٤٢.
- 8- احمد بدر، حشمت قاسم. المكتبات المتخصصة: ادارتها وتنظيمها وخدماتها. - ط ٣. - الكويت: وكالة المطبوعات الكويتية، ١٩٨٢. ص ٥٨.
- 9- زكي الوردی. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. - عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٢، ص ٣٢٩.
- 10- شريف كامل محمود شاهين (٢٠٠٥) الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت، واقعها ومستقبلها. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، ص ٢٢.
- 11- مجبل لازم مسلم المالكي. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. - عمان: مؤسسات الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص ١٠٧.
- 12- زكي الوردی، مصدر سابق، ص ١٢٣.
- 13- شريف كامل شاهين. الخدمة المرجعية الالكترونية... واقعها ومستقبلها. - القاهرة: دار غريب، [د. ت]، ص ١١٢.
- 14- شريف كامل شاهين، نفس المصدر، ص ١١٥.
- 15- طلال ناظم الزهيري، حوسبة العمليات المكتبية باستخدام نظام Winisis. - بغداد: [د. ن]، ٢٠٠٦، ص ١٤-١٦.
- 16- ريم بنت علي بن محمد الرباعي. التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية (أطروحة دكتوراه). - جدة: جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٧. متاح في الموقع: Wikibravy.org:<5/1/2012>
- 17- خدمات المعلومات. بحوث اللجنة العلمية للنشر. - الرياض، ٢٠٠٩. ص ٣٦٢.
- 18- رحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠١٠. ص ١٩٠-١٩٣.
- 19- مؤيد يحيى خضير، المكتبات الحديثة الالكترونية، الرقمية، الافتراضية. - عمان: دار دجلة، ٢٠١٤. ص ١٦٢.
- 20- محمد زين الدين. الأنظمة الآلية في المكتبات، ص ٢٥٦-٢٥٧، ورد في: رحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات. - مصدر سابق، ص ٣٤٦-٣٤٧.

- ٢١- جنان صادق الدوري. محاضرات أقيمت على حلقة الماجستير في ٢٨/١/٢٠١٣ للعام الدراسي ٢٠١٢-٢٠١٣
- ٢٢- ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات...، مصدر سابق، ص ٣٣٠.
- ٢٣- أمل زاش. البث الانتقائي للمعلومات، رسالة المكتبة، مج ٢٩، ع ٣، (أيلول ١٩٩٤)، ص ٣٥، ٣٩، ٤٧.
- ٢٤- جنان صادق الدوري. نفس المصدر السابق.
- ٢٥- محمد زين الدين. الأنظمة الآلية في المكتبات، مصدر سابق، ص ٣٥٨.
- ٢٦- غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠. ص ١٨٠.
- ٢٧- زين عبد الهادي. النظم الخبيرة وتطبيقاتها في الخدمات المرجعية في المكتبات: وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٧. ص ١٦٦.
- ٢٨- المختار بن هنده، البحث الذكي وخدمات القيمة المضافة للمعلومات على شبكة الانترنت. - العربية ٢٠٠٠ ، س ٣، ع ٣، ٢٠٠١، ص ٢٢.
- ٢٩- زين عبد الهادي. مصدر سابق، ص ١٦٤.
- ٣٠- المختار بن هنده. مصدر سابق، ص ٢٢.
- ٣١- عماد عبد الوهاب الصباغ. الاستثمار في تطبيقات النظم الخبيرة في استرجاع المعلومات: وقائع بحوث المؤتمر الوطني الأول للحاسبات في العراق. - بغداد: الجمعية العراقية لعلوم الحاسبات، ١٩٩٢. ص ١.
- ٣٢- زين عبد الهادي. مصدر سابق ، ص ١٧٥.
- ٣٣- زين عبد الهادي. نفس المصدر، ص ١٧٠.
- ٣٤- سعد صكبان سلمان. النظم الخبيرة: تطورها ومجالات تطبيقها، مجلة القادسية، مج ١، ع ٣، (٢٠٠١)، ص ٤٤.
- ٣٥- زين عبد الهادي، مصدر سابق، ص ١٧٢-١٧٣.
- 36- Foley, Marianne. "Instant Messaging Reference In An Academic library: A Case Study". - College & Research libraries, V. 63, no. 1, 2002. P. 30.
- 37- Dileuka, Juris. "An Ideological Analysis of Digital Reference: Service Models". library Trends, V. 50, no. 2, 2001. P. 219.
- * WAP: Wireless application Protocol بروتوكولات التطبيقات اللاسلكية
- 38- Cell phone Reference.- Searcher, V. 11, No. 98, 2003, P. 11.
- 39- Altarama Introduces Reference By SMS at Vrd 2004 Cincinnati [Online]; Available from [www.altarama.com.\(accessed30/10/2004\)](http://www.altarama.com.(accessed30/10/2004))
- 40- Ibid. (accessed 20/3/2014)
- 41- Novotny Eric Op. cit, P. 112.

ملحق (١) أسئلة المقابلة

تتضمن المقابلة (٩) أسئلة هي :

- ١- كم عدد المجموعة المرجعية في المكتبة ؟
- ٢- ما أنواع المراجع الموجودة في قسم المراجع وما هي لغاتها ؟
- ٣- ما مؤهلات الملاك الوظيفي الخاص بقسم المراجع ، وكم عدد سنوات الخدمة؟
- ٤- ما مؤهلات أمين المراجع وكم عدد سنوات الخدمة ؟
- ٥- من المستفيد من قسم المراجع ؟.
- ٦- ما النظام المتبع في قسم المراجع ؟.
- ٧- هل هناك تخصيصات مالية مستقلة للمكتبات المركزية لتوفير احتياجاتها المرجعية وغير المرجعية؟.
- ٨- هل يعتمد القسم على معايير لتقييم الخدمة المرجعية الالكترونية المقدمة للمستفيدين ؟.
- ٩- هل هناك تقييم دوري لقسم المراجع الالكترونية يُبين فيه مستوى الانجاز المتوقع أو المرغوب في تحقيقه من خلال التغذية الراجعة من قبل المستفيدين.

الملحق (٢)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الامانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد

/ المستنصرية

/ التكنولوجية

أساتذتنا الأفاضل

طلبة الدراسات العليا المحترمين

طلبة الدراسات المرحلة المنتهية الاعزاء

م/ استبانة

تروم الباحثان إعداد بحث عن (استحداث وتطوير خدمة المراجع الالكترونية في المكتبات المركزية الجامعية العراقية) ولتحقيق الغاية العلمية من اعداد هذا البحث، نرجو تعاونكم وابداء ارائكم حول هذا الموضوع .. مع فائق الشكر والتقدير.

الباحثان

أ.م.د. امل فاضل عباس

م. م. فريال حسن وادي

ضع علامة (√) أمام المربع الذي تختاره:

- ١- الكلية تدريسي طالب دراسات عليا طالب دراسات أولية
- ٢- ما الغرض من استعمال قسم المراجع؟
اعداد البحوث غراض دراسية غراض تثقيفية برى اذكرها رجاءً
- ٣- ما معدل ترددك لقسم المراجع؟
يوميًا مرتان في الاسبوع ربع في الشهر
- ٤- ما هي المراجع التي تستعملها في الغالب؟
قواميس ومعاجم موسوعات اطالس اخرى اذكرها
- ٥- هل لديك معوقات تقلل من استعمالك للمراجع؟
نعم كلا
- ٦- اذا كان جوابك نعم فهل هذه المعوقات هي:
ضعف امين المراجع معك ضعف كفاءة موظف القسم
المراجع غير منظمة قلة عدد الموظفين
ضعف سياسة المكتبة اوقات الخدمة غير مناسبة
اغلب المراجع التي تسأل عليها غير موجودة أو لا تقي لمتطلبات البحث
- ٧- كيف تجد المرجع الذي تحتاجه؟
اذهب مباشرة لاجده بنفسي اجده بمساعدة الفهرس البطاقي أو الآلي
اجده بمساعدة الموظفين
- ٨- هل تستعين باختصاصي المراجع لبيحث عن المعلومات؟
نعم احياناً كلا
- ٩- في حالة عدم توفر المراجع (موسوعات، اطالس، معاجم وقواميس) في قسم المراجع بالمكتبة المركزية فهل يرشدك العاملون إلى مكتبات أخرى؟
نعم كلا
- ١٠- ما هو رأيك بأستخدام خدمة مرجعية الكترونية بالمكتبة المركزية دعماً للبحث العلمي؟ يكون عن طريق:
البريد الالكتروني خدمة اسأل أمين المراجع
الموقع الالكتروني توافر الأقراص المكنتزة بشكل الكتروني
خدمة اتصل بنا الاتصال المباشر Online
- ١١- ما هي مقترحاتك لتطوير وحدة المراجع بالمكتبة المركزية التي تساهم في استحداث وتفعيل خدمات مرجعية الكترونية؟

Assistant Prof. Dr. Amal Fadhil Abbas, Assistant Instructor Ferial Hasan /Wadi Establishing and Developing the Service of Electronic Reference in the Central Libraries of Iraqi Universities Baghdad College of Arts, 2014

Keyword : (Electronic reference services – Iraq universities – central Library)

Abstract :

This Study aims at upgrading the traditional reference service into an electronic one. It diagnoses any problems or obstacles that may face the upgrading process. Now that the internet service is provided to libraries, this study emphasizes the provision of other services/ equipment . the main findings of this study include:

- 1) The electronic reference service already exists in the Central Library of Baghdad University. The service is provided via:
 - a) Electronic Mail.
 - b) Electronic site.
 - c) Contact Us service.
 - d) Ask the Librarian of the Reference Section service .
 - e) Electronically archived CDs.
 - f) Online service .
- 2) Expert systems are not applied to the three libraries .

This Study recommends :

- 1) Establishing an electronic reference service within the libraries of Baghdad University and University of Technology. This leads to the proper investment of computers.
- 2) To guarantee the quality of service, applying the expert systems in evaluating the reference of University libraries.