

## تسلسل المحاضرة : المحاضرة السابع عشر 2021

القسم : المعلومات والمكتبات .

المادة : المراجع العربية التقليدية والالكترونية.

اسم الاستاذ : أ. م.د اسماء نوري . م.د محمد عبود

### الخدمة المرجعية الرقمية

### (الدوافع و التخطيط لها)

### تعريف الخدمة المرجعية :

هي خدمة مرجعية صممت من اجل المستفيد عن بعد , و حددت بواسطة الارتباط بموقع المكتبة على الانترنت , وتهدف أيضا الى استثمار المعلومات و مساندة المستفيدين للوصول السريع للمعلومات المطلوبة و التحقق من الاستخدام الكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل اخصائي المراجع مع المستفيدين و لكن تتم هذه الخدمة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات ويأتي في مقدمتها الأنترنت

اما جمعية المكتبات الامريكية : هي الخدمة المرجعية في شكلها الالكتروني و التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد و اخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الالية وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة الى اللقاء الشخصي المباشر و ذلك من خلال استخدام تقنيات وبرامج الدردشة (جات) او المؤتمرات المرئية او البريد الالكتروني (الايمل)

الأسباب و المبررات (الدوافع) : هناك عدد من الأسباب التي دعت المستفيدين للإفادة من الخدمة المرجعية التخيلية

- 1) اللجوء الى استخدام الحاسوب من قبل المستفيدين
- 2) تدعيم برامج التعليم عن بعد للمستفيدين الذين لا يأتون الى الحرم الجامعي (كما يحصل الان في جاحة كورونا)
- 3) تقديم الحاجات الحقيقية للمستفيدين من خلال مساعدة الخبراء و المهنيين (اخصائيو المعلومات)
- 4) مساعدة المستفيدين الذين يحتاجون المكتبة 24 ساعة باليوم
- 5) حصول المستفيدين على الإجابات السريعة و الملائمة في أي وقت وفي أي ساعة في اليوم
- 6) تحقيق الكثير من الإيجابية في تلبية حاجات المستفيدين
- 7) تكون مفيدة جدا للمستفيدين الذين لا يستطيعون زيارة المكتبة
- 8) بعض المستفيدين يتوقعون أي شيء يمكن الحصول عليه و توفره على مكتبهم

و صانف الانترنت و علاقتها بالخدمة المرجعية الرقمية : أدخلت تكنولوجيا الانترنت العديدة من الإمكانيات و التسهيلات في كافة جوانب الحياة عامة , و على الخدمات المرجعية في المكتبات خاصة , حيث اصبح بالإمكان الاستفادة من هذه الخدمات منذ ظهور الاستفسارات حتى الحصول على

المعلومات وذلك من خلال استخدام التطبيقات المختلفة التي اتاحتها المكتبات على مواقعها على شبكة الانترنت , وقد احدث الانترنت تطور كبير في الرد على الأسئلة المرجعية فضلا على التأثير على اخصائي المراجع داخل المكتبات و مراكز المعلومات , و أيضا على المستفيدين كالباحثين فضلا عن تنوعه الأداء المرجعي , ولعل هذا التطور يجد انعكاسه الواضح في التعدد الذي طرأ على وظائف الانترنت على النحو التالي

- 1) **الويب كأداة علاقات عامة :** و يعني ذلك استخدام الويب داخل مواقع المكتبات على الانترنت في إعطاء معلومات عن المكتبة فضلا عن اتاحة معلومات عن المنظمات الحيوية داخل المجتمع
- 2) **الويب كأداة تعليمية :** حيث تستخدم في دعم البرامج التعليمية داخل المكتبات بالإضافة الى دعم إمكانيات التعليم عن بعد , و الإجابة عن الأسئلة من خلال خدمة (FAQ – الأسئلة الأكثر شيوعا)
- 3) **الويب كمنصة بحث :** أي استخدامها في البحث داخل مواقع المكتبات من خلال اتاحة البحث في قواعد البيانات العالمية و المحلية (أي داخل صفحة المكتبة على الانترنت)
- 4) **الويب كأداة اتصال :** حيث يمكن استخدامها في انشاء و تكوين خدمات فعالة بين المستفيدين من المكتبة و الموظفين مثل خدمة الإعارة المتبادلة
- 5) **الويب كمكتبة تخيلية :** و يأتي ذلك عن طريق استخدامها في عرض المخطوطات و الصور و البيانات و الاشكال الخاصة على موقع المكتبة المتاح على الانترنت مثل الموقع الذي اتاحته مكتبة جامعة تكساس (للكتب النادرة و المخطوطات و الأرشيف)
- 6) **الويب كمصدر مرجعي :** حيث يستخدم في ارسال أسئلة مرجعية من المستفيدين و اتاحة الإجابة في الوقت نفسه من خلال موقع المكتبة على الانترنت عن طريق المحادثة او البريد الالكتروني او وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى

#### الفئات الموضوعية المناسبة التي يمكن الإجابة على اسئلتها في الانترنت :

- 1) **الاحداث الجارية :** حيث يمكن استرجاع احداث الاخبار و الاحداث اليومية
- 2) **الاعمال التجارية و المالية :** مثل ادلة الشركات و البنوك و التقارير الخاصة بها
- 3) **معلومات حكومية :** اجراء المعاملات او معرفة القوانين
- 4) **ثقافة شعبية :** تخص المجتمعات
- 5) **معلومات رياضية :** عن الرياضات وفرقها و اخبارها
- 6) **معلومات طبية :** معرفة تأثير الادوية ومساعدة تشخيص الامراض و العلاج السريع لها
- 7) **الأدلة :** مساعدة المستفيد في التعرف على بعض مواقع الأدلة في الاعمال التجارية مثل معرفة عناوين البريد الالكتروني لمؤسسات ونقابات معينة
- 8) **السفر و السياحة :** مساعدة المستفيد في إيجاد الصور و الخرائط و معلومات عن البلد السياحي والطائرات
- 9) **معلومات تشريعية :** معرفة فقرات من القوانين التشريعية لطلاب القانون او استشارات قانونية للمستفيدين

- (10) **بحث علمي** : يمكن ان نجد مراجعات علمية للنتاج الفكري  
لطلاب الماجستير و الدكتوراة
- (11) **معلومات مهنية** : حيث يمكن مساعدة طلاب المرحلة  
الجامعية الأولى في الحصول على معلومات عن الجامعات و المؤسسات الاكاديمية و المنظمات  
المهنية مثل دليل الطالب و المقررات الدراسية
- (12) **معلومات برمجية** : لمعرفة احدث البرامج والنظم وطرق  
استعمالها وتوضيفها في الحياة اليومية
- (13) **معلومات لغوية** : الاستفسار عن معاني الكلمات و  
الأفعال
- (14) **معلومات جغرافية** : لمعرفة كل ما يخص الطقس و المناخ  
و الزلازل و التغيرات الجغرافية سواء كانت طبيعية او سياسية
- (15) **معلومات تاريخية و انساب و تراجم** : للبحث عن مناقب  
وحياة الافراد وما يحويه من اسناد وقصص