

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

## التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية واجرائاتها و أنواعها وطرق تقديمها

### أولا : التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية :

هناك عدد من العناصر التي ينبغي ان توضع بالاعتبار عند التخطيط لبناء خدمة مرجعية الكترونية :

- 1) مكان الخدمة المادية (منطقة خدمة عامة , منطقة مجموعات متخصصة , مكتب , مكان لطبع المصادر , الخ)
- 2) مكان الخدمة التخيلية (مكان الخادم , مزود خدمة الأنترنت . الخ. )
- 3) التدريب في مهارات الانترنت المتقدمة , و المقابلة المرجعية , و الإجراءات
- 4) مبرمجو و خبراء الانترنت (مهارات تصميم , إدارة قواعد البنانات ..الخ)
- 5) إدارة وتنسيق الخدمة
- 6) الوقت الكامل للإجراءات (يتم إجابة الأسئلة في يوم او يومين او أسبوع الخ..)
- 7) ضبط الجودة (معيار أساسي لأسئلة البحث , أنواع المصادر المستخدمة , بنية الإجابات , الإحالة الى المصادر و الخدمات الأخرى ...الخ)
- 8) مجتمع الخدمة (اذا كانت الخدمة متاحة للمستخدمين من المكتبة فقط او مفتوحة لأي شخص )
- 9) تجميع البنانات للتقييم
- 10) الإعلان عن الخدمة
- 11) الأجهزة و البرامج و الأدوات (محطات حاسب الي , طابعة , قارئ , بريد الكتروني , انواع برامج التواصل الاجتماعي ..الخ)
- 12) تجهيزات إضافية
- 13) الأثاث

## اما القائمون على الخدمة :

- العاملون على الخدمة (المكتبيون و مساعدون المكتبة ) , لجمع المعلومات و للأجابة عن الأسئلة
- منسق لتنظيم الأسئلة و تنسيق الإجابات
- شخص يجيد تصميم الشبكات و صيانة صفحات الويب
- مدخل بيانات لأدخال البيانات و ارسالها

## وهنا يجب تحديد الإجابات على الأسئلة عند إنشاء سياسات للخدمة المرجعية الالكترونية :

- 1) مدى شمولية الخدمة ؟
- 2) هل ستقدم الخدمة الاستفسارات المرجعية السريعة و المعلومات الأساسية ؟
- 3) هل يستطيع مكتبيو المراجع تقديم إجابات متعمقة ؟
- 4) هل المتخصصون سوف يقومون بعمل الإنتاج الفكري و اعداد الببلوغرافيات ؟
- 5) هل تعتمد الخدمات على الانترنت او الاشكال البسيطة مثل البريد الالكتروني ؟

## وهناك إرشادات ومبادئ لأعداد الخدمة المرجعية الرقمية وتقديمها منها :

- 1) اعداد الخدمات المرجعية : مثل
  - أ) تحديد تكلفة الخدمة و صيانتها و تحسينها وتسويقها
  - ب) تحديد المؤسسات المشتركة بالخدمة
  - ت) تحديد الموظفين الذين يقومون بعمليات التدريب و الصيانة و الإعلان و التقييم
  - ث) تطوير مجموعات المكتبات الرقمية وانتقاء المصادر المرجعية رقميا
  - ج) ينبغي على إدارة الخدمة تقديم التسهيلات إضافة الى قياس فعالية الخدمة بانتظام
- 2) شروط الخدمة : من هم المستفيدون منها وقياس نسبة الخدمة و التجمعات المرجعية
- 3) تنظيم الخدمة : ومنها تكامل الخدمة المرجعية الرقمية وتحديد الميزانيات و الموظفين و تقييمها و تطويرها
- 4) الاتصال المرجعي بين المستفيدين ومسؤولي المكتبة يجب ان تتاح له الخصوصية

## إجراءات الخدمة المرجعية :

- 1) تلقي الاستفسارات عن طريق البريد الالكتروني او عن طريق أنواع خدمات التواصل الاجتماعي المختلفة
- 2) تحليل الاستفسارات
- 3) أداء الاستفسارات (سرعة تهيئة الإجابة لها )
- 4) ارسال الاستفسارات
- 5) توصيف الإجابات
- 6) تقاسم المعلومات داخليا بين المكتبيين
- 7) ارسال الإجابات للمستفسرين بالبريد الالكتروني او أنواع التواصل الأخرى
- 8) ارشفة الإجابات
- 9) القدرة على اجراء البحث المؤرشف (التقييم و الإحصاء)

## أنواع الخدمات المرجعية الرقمية :

- 1) مساعدة المستفيدين بالحصول على المعلومات
- 2) الرد على الاستفسارات
- 3) تدريب المستفيدين على الوصول لمصادر المعلومات
- 4) مساعدة المستفيدين في صياغة استراتيجيات البحث
- 5) الإجابة على الاستفسارات من خلال (البريد الالكتروني او المحادثات او هاتفيا)
- 6) التعليم عن بعد (وهو من مظاهر التعليم الالكتروني)
- 7) البحث في قواعد البيانات
- 8) استخدام محركات البحث و المتصفحات
- 9) محو الامية المعلوماتية
- 10) تعليم المستفيدين مهارات التفكير النقدي
- 11) تقييم مصادر المعلومات
- 12) التعليم الببلوغرافي و الخدمات الوسيطة
- 13) خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً (FAQ)

**(FAQ) :** وتعني الأسئلة الأكثر شيوعا وهي عبارة عن ملف نصي يتاح على الخط المباشر او في الشكل المطبوع يشتمل على الأسئلة و الإجابات الأكثر شيوعا عن موضوع خاص , وتعتبر خدمة بسيطة تقوم للمستفيدين قليلي الخبرة او الممارسة وعادة ما ينشئ بواسطة شخص او اكثر من المهتمين في هذا الموضوع