

الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقييمية

د. فاتن سعيد بامفلح

المملكة العربية السعودية
fbamofleh@yahoo.com

بسم الله الرحمن الرحيم

في العصر الحالي حيث يتركز اهتمام المكتبات ومراكز المعلومات حول الاستفادة من نظم الاتصالات الحديثة وشبكة الإنترنت لإيصال المعلومات إلى المستفيدين، ظهرت العديد من الدراسات التي اهتمت بالمشاريع الرقمية سواء من حيث إنشائها أو تنظيمها أو تقديم خدمات المعلومات من خلالها.

وتعد الخدمة المرجعية الرقمية إحدى خدمات المعلومات التي أصبحت تقدم في معظم المكتبات العالمية، وفي بعض المكتبات العربية.

ولعل المكتبات الأكاديمية تأتي في مقدمة المكتبات التي ينبغي أن تحرص على تقديم هذا النوع من الخدمات لما لها من دور كبير في خدمة البحث العلمي والباحثين، وهو الأمر الذي جعل تلك المكتبات تحرص على تقديم الخدمة المرجعية في شكلها التقليدي داخل مبانيها قبل توجه البعض منها نحو تطوير أسلوب تقديم تلك الخدمات وإتاحتها عن بعد للمستخدمين من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت، ولعل توجه العديد من الجامعات نحو تقديم برامج العلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، أدى إلى تزايد الحاجة إلى تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، حيث تطلب الأمر تقديم خدمات المعلومات في المكتبات عن بعد لمختلف فئات المستفيدين.

وفي هذه الدراسة تسعى الباحثة للتعرف على مستوى جودة تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية لدول مجلس التعاون الخليجي، ومدى التزام تلك المكتبات بالمعايير اللازم مراعاتها عند تقديم الخدمة.

وتهدف الدراسة من وراء ذلك إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الجامعية الخليجية، والتعرف على جوانب القوة والضعف في تقديم تلك الخدمة في المكتبات مجال الدراسة، وتحديد سبل تحسين مستوى أدائها.

وتسعى للإجابة على استفسارين رئيسيين حول الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات دول مجلس التعاون الخليجي، وهما:

◆ إلى أي مدى تراعي الخدمة المرجعية الرقمية في تلك المكتبات الالتزام بالخطوط الإرشادية الخاصة بتقديم الخدمة، والتي وضعتها RUSA ؟

◆ ما مستوى الجودة في تقديم الخدمة في تلك المكتبات، من حيث: سرعة الاستجابة، واكتمالها، ودقتها؟

وتأتي أهمية الدراسة من كونها تركز على جانب مهم من جوانب إدارة خدمات المعلومات، وهو ذلك المتعلق بقياس الجودة، حيث يؤدي تقييم جودة الخدمة إلى تحسين الأداء، وتطوير مستوى الخدمة المقدمة، الأمر الذي من شأنه تحقيق درجة عالية من رضا المستفيدين عن الخدمة. وبالتالي فإن الدراسة تساهم في تحسين أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية مجال الدراسة بما يتفق مع المعايير الموضوعية لذلك الغرض، وكذلك فإن استعراض تجارب بعض المكتبات في هذا الإطار وتبسيط الضوء عليها من شأنه أن يشجع باقي المكتبات الجامعية على تقديم هذه الخدمة التي تعد من الخدمات الرئيسية في المكتبات الجامعية.

وقد قامت الباحثة باختيار عينة مقصودة من المكتبات الجامعية في دول مجلس التعاون الخليجي التي تقدم خدمة مرجعية رقمية، وهي المكتبات التابعة للجامعات الآتية:

١. جامعة أم القرى (السعودية) Umm AlQura University ^١ .
٢. جامعة الإمارات العربية المتحدة (الإمارات) United Arab Emirates University (UAEU) ^٢ .
٣. الجامعة الأمريكية في دبي American University in Dubai (AUD) ^٣ .
٤. الجامعة الأمريكية في الكويت American University of Kuwait (AUK) ^٤ .
٥. جامعة تكساس إيه أند إم (قطر) Texas A&M University ^٥ .
٦. جامعة الخليج العربي (البحرين) Arabian Gulf University (AGU) ^٦ .
٧. جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا (الكويت) Gulf University for Science & Technology (GUST) ^٧ .
٨. جامعة السلطان قابوس (عمان) SQU ^٨ .
٩. جامعة كارنيغي ميلون في قطر Carnegie Mellon Qatar Campus ^٩ .
١٠. جامعة الملك فهد للبترول والمعادن (السعودية) King Fahd University of Petroleum and Minerals ^{١٠} .

وقد حرصت الباحثة على أن تكون العينة مقصودة ليقع الاختيار على مكاتب تقدم الخدمة فعلياً، خصوصاً وأن هناك العديد من المكاتب الجامعية لا تقدم الخدمة حتى الآن.

وقامت الباحثة بتقييم الخدمة في تلك المكاتب بإتباع طريقتين؛ إحداهما اعتماداً على تحليل مواقع تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكاتب مجال الدراسة على الشبكة العنكبوتية وملاحظة مدى التزامها بتطبيق الخطوط الإرشادية التي وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين RUSA ، والثانية اعتماداً على المنهج التجريبي، من خلال توجيه استفسارات للخدمة المرجعية الرقمية في المكاتب التي تستقبل استفسارات من غير منسوبيها، ومن ثم تقييم الخدمة والنتائج. وقبل الإشارة إلى المعايير التي قامت الباحثة بدراسة تطبيقها في المكاتب مجال الدراسة، نشير إلى بعض الأساليب المتبعة لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية في المكاتب، والتي وردت في دراسات سابقة عربية وأجنبية.

أساليب تقييم الخدمة المرجعية الرقمية:

أوضح ويتلاتش Whitlatch في دراسة نشرت عام ٢٠٠١م^{١١} أن عملية تقييم المراجع وخدمات المعلومات ذات الصلة بها، يجب أن تظل قائمة على نفس الأساليب المستخدمة في تقييم خدمة المراجع التقليدية التي تقدم وجهاً لوجه، وأن طرق البحث التقليدية المعتمدة على إجراء الدراسات المسحية واستخدام الاستبانات والملاحظة والمقابلات الفردية والجماعية focus groups ، ودراسات الحالة، يمكن أن تستخدم بفعالية في البيئة الإلكترونية، التي تتيح للباحثين الفرصة لاستخدام أساليب أخرى لم تكن متاحة في بيئة المراجع التقليدية.

ويذكر أن استخدام الأساليب السابقة لتقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية يتم بشكل يتلاءم عادة مع البيئة الإلكترونية، فعلى سبيل المثال: يمكن الاستعانة باستبانات الإنترنت بفعالية لجمع المعلومات حول جودة الخدمة المرجعية، بحيث يتم إرسال الاستبانات إلى المستفيدين عبر البريد الإلكتروني بعد استلامهم للرد على استفساراتهم. كذلك يمكن استخدام تقنية الدردشة لإجراء مقابلات سواء أكانت فردية أم جماعية.

ولا يقتصر الأمر على الاستبانات والمقابلات، ولكن يمكن استخدام الملاحظة بتحليل محتوى الأسئلة الموجهة للخدمة والإجابات عليها، بغرض التعرف على طبيعة تلك الأسئلة، والمصادر

المستخدمة للرد عليها، كما يمكن ملاحظة النتائج لتقييمها من حيث وقت الاستجابة، ودقة الإجابة، وجودة الرد، وسهولة تقديم الخدمة.

ويمكن لدراسات الحالة أن تستخدم أكثر من أداة من الأدوات السابقة لتقييم الخدمة؛ الأمر الذي من شأنه إثراء قيمة نتائج التقييم، ولكنه في المقابل يزيد من الوقت المستغرق في تحليل البيانات التي يتم جمعها.

ويؤكد Whitlatch أن تقييم خدمة المراجع في أي بيئة يتطلب في البداية تحديد معايير الأداء التي تحدد مستوى الإنجاز المتوقع للخدمة، ولتحديد معايير الأداء التي ينبغي تطبيقها، يجب أن تقرر المؤسسة ما القيم التي تشكل أولوية اهتمامها من بين الجوانب التي يتم تقييمها عادة والمتمثلة في الآتي:

√ الجوانب الاقتصادية المتعلقة بالتكلفة.

√ العمليات: وتشمل الجوانب المتعلقة بتفاعل أخصائي المعلومات مع المستفيدين.

√ المصادر: بما في ذلك الكتب والكشافات وقواعد البيانات، ومستوى التوظيف، وتصميم البيئة المادية والإلكترونية.

√ المنتجات/ المخرجات من المعلومات والمعارف التي يحصل عليها المستفيد.

ونظراً لأن التفاعل بين المكتبي والمستفيد في البيئة الإلكترونية لا يتم وجهاً لوجه كما هو الحال في البيئة التقليدية، فإن المعايير المتعلقة بقياس الجانب المتعلق بالعمليات استدعى إجراء مراجعة وتطوير حتى يتلاءم مع البيئة الإلكترونية. وقد بدأ العمل على إعادة تحديد معايير العمليات؛ بل إن مشروع مكتب المراجع الافتراضي (VRD) قام بتطوير قائمة بالمعايير التي تساعد على تحديد اتجاهات التفاعل بين المستفيد وأخصائي المكتبات، وقد حددت تلك المعايير عناصر متعلقة بالجودة ووضوح الإجابة، والسياسة المتبعة لتقديم الخدمة، وغير ذلك من عناصر.

وأشار أودر Oder في عام ٢٠٠١م^{١٢} إلى أسلوب آخر لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك اعتماداً على القياسات الإحصائية لتلك الخدمة، وهو الأمر الذي تجريه المكتبات لتقييم الخدمات التقليدية أيضاً كالإعارة، وخدمة المراجع التقليدية التي تقدم داخل المكتبة. وتعمل المكتبات عادة

على إجراء الإحصاءات إلكترونياً في بيئة الشبكات، حيث تلجأ إلى تحليل عدد مرات الولوج إلى الخدمة log analysis ، حيث يعد هذا من الأساليب الشائعة للتقييم في بيئة الشبكات. ويذكر أن إجراء إحصاءات استخدام الخدمة المرجعية الرقمية يفيد في التعرف على مدى الإقبال على استخدام الخدمة، والوقت الذي يزيد فيه الإقبال عليها. وقد أوضحت بعض الدراسات أن الخدمات المرجعية التي تقدم على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع ٧/٢٤ يقل فيها استخدام الخدمة في الفترات ما بين منتصف الليل حتى السادسة صباحاً. وقد يتضح من خلال التحليل الإحصائي تدني إقبال المستخدمين على الخدمة المرجعية في مكتبة؛ في مقابل تزايد إقبالهم عليها في مكتبات أخرى، كما قد تبين الدراسات الإحصائية أن معدل الإقبال على الخدمة في تناقص؛ فعلى سبيل المثال: أظهرت الإحصاءات أن خدمة KnowItNow التي تقدم من خلال اتحاد مكتبات كليفلاند Cleveland Library Consortium أجابت على ٧٢ استفساراً يومياً في شهر يونيو، في حين تقلص عدد الاستفسارات في شهر أكتوبر إلى ٣٨ استفساراً يومياً.

وقد أضاف شاهين في دراسته الصادرة عام ٢٠٠٥م^{١٣} أسلوباً آخر لتقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية وذلك اعتماداً على المنهج التجريبي، حيث قام بتقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية الأجنبية من منظور عربي متبعاً المنهج التجريبي لتقييم الخدمة المرجعية المقدمة في المكتبات الأجنبية للتعرف على مدى ملاءمتها للاحتياجات العربية. وكان غرضه من التقييم يتمثل في التعرف على مدى إمكانية استقبال الخدمات الأجنبية للأسئلة باللغة العربية، وما إذا كانت تلك الخدمات تجيب على أسئلة تتعلق بالبيئة العربية والاحتياجات العربية، ومعرفة مدى اهتمام المستخدمين بالخدمات الموجهة من مستفيدين عرب، وتحديد مدى جودة الرد على تلك الاستفسارات. وقد قام المؤلف بتوجيه الاستفسارات إلى ثلاث خدمات مرجعية عالمية هي: Question Point بمكتبة الكونجرس، والخدمة المرجعية الإلكترونية التعاونية البريطانية، والخدمة المرجعية الإلكترونية لمكتبة الإنترنت العامة.

وقد قام الباحث لغرض الدراسة بإنشاء عشرة عناوين بريد إلكتروني افتراضية، واستخدمها لتوجيه ٩٠ استفساراً للمكتبات الثلاث من العناوين البريدية الافتراضية العشرة وعلى فترات متفرقة.

وخلصت الدراسة إلى عدم ملاءمة الخدمات الأجنبية للرد على المستفيد العربي وتلبية احتياجاته من المعلومات، حيث إن المكتبات البريطانية اعتذرت عن الرد على الاستفسارات الموجهة باللغة

العربية، في حين تجاهلت مكتبة الإنترنت العامة الإجابة تماماً، أما مكتبة الكونجرس فقد أجابت على الاستفسارات، ولكن إجابتها جاءت متأخرة، وغير مكتملة، بل إنها كانت باللغة الإنجليزية.

معايير تقييم المراجع الرقمية:

قام لايكس Lakes وجروس Gross ومكلر McClure في دراستهم الصادرة عام ٢٠٠٣م^{١٤} بتقسيم معايير المراجع الرقمية إلى فئتين رئيسيتين هما:

١. معايير الاستخدام: وتغطي الجوانب المتعلقة باستخدام خدمة المراجع الرقمية وإتاحتها للمستخدمين، وقياس مدى نجاح تقديم الخدمة. وقد يتبع لهذا الغرض مقاييس كمية أو نوعية.

٢. المعايير الفنية: وتعنى بالجوانب المتعلقة بالعتاد والبرامج والبروتوكولات المستخدمة لتقديم الخدمة، ويدخل ضمن هذه الفئة عناصر المياديتا والنظم المتبعة للتنظيم.

وركزت الدراسة على معايير الاستخدام التي أشارت أنها تعنى بتطبيق معايير الجودة على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية لقياس مدى نجاحها. وأوضحت أن معايير الجودة تعد بمثابة عبارات محددة توضح مستوى الإنجاز المتوقع أو المرغوب في تحقيقه. ومن بينها الآتي:

- سلوك موظفي المكتبة.
- دقة الإجابات المقدمة من قبل موظفي الخدمة المرجعية الرقمية.
- رضا المستخدمين وتعبيرهم عن نجاحهم في التفاعل مع الخدمة.
- تكرار استخدام الخدمة من قبل المستخدمين أنفسهم بعد استخدامهم لها في المرة الأولى.
- تكلفة المراجع الرقمي.

ولغرض هذه الدراسة فقد اتبعت الباحثة كما أشرت سابقاً طريقتين: أولاهما تعتمد على ملاحظة مدى تطبيق معايير تقديم الخدمة في المكتبات والأخرى تعتمد على تجريب استخدام الخدمة في تلك المكتبات.

أولاً: تقييم الخدمة اعتماداً على تطبيق الخطوط الإرشادية الصادرة عن RUSA :

قامت الباحثة بملاحظة مدى التزام المكتبات مجال الدراسة بمراعاة الخطوط الإرشادية الخاصة بتطبيق الخدمة المرجعية الافتراضية Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services التي وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين (RUSA) Reference and User Services Association التي تمثل فرعاً لجمعية المكتبات الأمريكية ALA.

وقد اكتفت الباحثة بتطبيق المعايير الخاصة بتقديم الخدمة والمتمثلة في الجوانب المتعلقة بالعملاء Clientele ومقاييس الخدمة Parameters of Service ، واستبعدت الجوانب المتعلقة بسلوك الخدمة Service Behaviors على اعتبار أنها تحتاج إلى دراسة مستقلة عن الموظفين، كما استبعدت الباحثة أيضاً الجوانب المتعلقة بالتعاون في خدمة المراجع الافتراضية لأن هذه المعايير غير قابلة للتطبيق على اعتبار أن المكتبات مجال الدراسة لا تتعاون في هذا الإطار.

وفيما يأتي نذكر الخطوط الإرشادية التي وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين (RUSA) Reference and User Services Association والتي قامت الباحثة بمتابعة مدى الالتزام بها في المكتبات مجال الدراسة، وتتمثل في الآتي^{١٥}:

أولاً: الخطوط الإرشادية المتعلقة بالعملاء:

١. يجب أن تحدد المكتبة مجتمع المستفيدين وأن تعلن عن سياستها هذه على موقع الويب الخاص بالخدمة أو مواقع أخرى يمكن أن يصل إليها المستفيدون.
٢. ينبغي تحديد القضايا الفنية المتعلقة بموثوقية المستفيدين أو إدخال هويتهم للخادم الوكيل proxy server عند تطبيق ذلك على فئات مختلفة من مجتمع المستفيدين.
٣. إذا كان هناك أشخاص مستثنون من الخدمة حسب سياسة المؤسسة، فلا بد من تحديدهم.
٤. لا بد من إتاحة التعرف على الإرشادات الخاصة بالسلوك الملائم عند استخدام الخدمة.
٥. لا بد أن يحدد تسويق الخدمة بوضوح الجمهور المستهدف.

ثانياً: الخطوط الإرشادية المتعلقة بمقاييس الخدمة:

١. يجب أن يتم تحديد مستوى الخدمة المقدمة، وأن يعلن عنه حتى يفهم الموظفون والمستفيدون وظيفة الخدمة ورسالتها، ويتضمن مستوى الخدمة: نوع الأسئلة التي يمكن الإجابة عليها من خلالها (وربما كان من الأسهل تحديد ما لا تسمح الخدمة بالإجابة عليه).

٢. يجب وضع خطوط إرشادية لتحديد ما هي الاستفسارات التي تقع خارج إطار الخدمة، وكيفية الإجابة على تلك الحالات.
٣. قبل البدء في الخدمة، يجب أن نقرر ما إذا كان إيصال الوثائق سيتم ضمن حدود الخدمة، وما إذا كان المستفيدون سيدفعون رسوماً مقابل إيصال الوثائق.
٤. يجب وضع حدود للوقت والإعلان عنها لكل من العملاء والموظفين. وفي حالة الخدمة الافتراضية المترامنة، فإنه يتم تحديد الوقت الذي سيتم فيه تقديم الخدمة للمستفيدين، ولغير ذلك يتم تحديد الفترات التي يتوجب فيها على الموظفين متابعة الاستفسارات التي وصلتهم وسرعة الرد المتوقعة عليها.
٥. يجب تصميم روابط داخلية وخارجية لخدمة المراجع الافتراضية للحصول على اهتمام المستفيدين المحتملين.

الخطوط الإرشادية المتعلقة بالعملاء:

قامت الباحثة بقياس مدى التزام المكتبات مجال الدراسة بالخطوط الإرشادية المتعلقة بالعملاء والمحددة من قبل RUSA ، وجدول رقم (١) يوضح ذلك الجانب:

أم القرى	الإمارات العربية المتحدة	الأمريكية (دبي)	الأمريكية (الكويت)	تكساس إيه أند إم	الخليج العربي للعلوم والتكنولوجيا	السلطان قابوس	كارنيجي ميلون	الملك فهد للبترول والمعادن
مجتمع المستفيدين	*		*		*		*	
القضايا الفنية				*			*	*
الأشخاص المستثنون								
السلوك الملائم			*	*	*			*
التسويق للجمهور	مكان	دعاية	مكان	مكان	مكان	مكان	مكان	دعاية

جدول (١)

التزام المكتبات بمعايير RUSA المتعلقة بالعملاء

أولاً: تحديد مجتمع المستفيدين والإعلان عن السياسة المتعلقة بذلك:

١. أعلنت ٤٠% من المكتبات عن فئات المستفيدين الذين تقدم لهم خدمة المراجع الرقمية، وجاءت تلك المكتبات على النحو الآتي:

(أ) مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة: أوضحت على الموقع أن الخدمات الموجهة للطلبة والأساتذة وأفراد المجتمع، وبذلك فإنها لم تكن قاصرة على منسوبي الجامعة دون غيرهم، بل إنها متاحة للمستفيدين من جميع أفراد المجتمع.
(ب) جامعة كارنيجي ميلون: أشارت في موقعها إلى أن هذه الخدمة للأعضاء الحاليين من مجتمع الجامعة.

(ج) جامعة الخليج العربي: ورد أنها مخصصة لموظفي وطلبة الجامعة، إلا أن هناك عبارة في أسفل النموذج تشير بأنه يمكن لغير منسوبي الجامعة إرسال استفساراتهم عبر عنوان البريد الإلكتروني الموضح.

(د) مكتبة الجامعة الأمريكية بالكويت: أشارت على الموقع إلى أن الخدمة مقدمة للجميع.

٢. لم تحدد ٦٠% من المكتبات الأشخاص الموجهة لهم الخدمة، وتمثلت تلك النسبة في مكتبات كل من جامعة: الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة أم القرى، والجامعة الأمريكية في دبي، وجامعة السلطان قابوس، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة تكساس إيه أند إم. وقد كانت الخدمة في بعض تلك المكتبات موجهة فقط لمنسوبي الجامعة؛ ومن ذلك مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ومكتبة تكساس إيه أند إم، اللتان يطلب فيهما من المستفيد إدخال اسم المستخدم، ورقم المرور الخاص به، أما المكتبات الأخرى فقد ورد في نماذج بعضها ما يدل على أن الخدمة موجهة لكل من منسوبي الجامعة وغيرهم من المستفيدين، ومن ذلك: جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا التي تتيح لمستخدمي النموذج الاختيار بين بدائل للتعريف بالمستفيد وما إذا كان طالب بالجامعة، أم من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، أم من موظفي الجامعة، أم ليس من منسوبي الجامعة. وفي البعض الآخر لم تكن هناك أي إشارة إلى أي جوانب تتعلق بالمستفيدين؛ كطلب تحديد رقم هويتهم، أو تحديد ما إذا كانوا من منسوبي الجامعة أم غير

ذلك؛ الأمر الذي يرجح أن الخدمة في تلك المكتبات موجهة لمختلف فئات المستفيدين من منسوبي الجامعة وغيرهم.

ثانياً: القضايا الفنية المتعلقة بموثوقية المستفيدين:

هناك ثلاث مكتبات استخدمت أساليب فنية لضمان وصول الأشخاص المصرح لهم باستخدام الخدمة فقط، وهم منسوبو تلك الجامعات والمتمثلة في: جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة كارنيجي ميلون، وجامعة تكساس إي أند، وتتيح الأخيرة معلومات حول تفعيل هوية المستخدم NetID من خلال رابط على الصفحة، يمكن من خلاله الوصول إلى تعليمات تفيد بضرورة استخدام رقم التعريف العالمي (UIN) Universal International Number ، وتاريخ الميلاد، وهناك رابط من خلال هذه الصفحة يحيل بدوره إلى معلومات تعرف بالمقصود برقم التعريف العالمي UIN الذي يمثل ٩ أرقام لمنسوبي الجامعة، كما ترد على الصفحة نفسها معلومات تعرف بكيفية إيجاد الرقم المفقود.

أما جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، فقد أوردت للمستفيدين عبارة تفيد بأن الوصول إلى النموذج يتطلب إدخال اسم مستخدم جامعة KFUPM وكلمة المرور، كما ترد عبارة تفيد المستخدمين بأنه في حالة مواجهة أي صعوبات في الدخول إلى النموذج فإنه يمكنهم الاتصال بمدير الموقع web master على تحويلة الهاتف أو البريد الإلكتروني المذكورين. وفي جامعة كارنيجي ميلون بقطر وردت عبارة في أسفل الحقل المخصص للبريد الإلكتروني داخل نموذج طلب الخدمة تفيد بأن البريد الإلكتروني الذي سيصله الرد هو فقط ذو الصلاحية ضمن العناوين البريدية للجامعة CMUQ، مما يشير إلى أن النظام لا يقبل الرسائل الواردة من بريد على غير خادم الجامعة.

ولم تورد المكتبات الأخرى أي معلومات فنية حول استخدام الخدمة.

ثالثاً: تحديد الأشخاص المستثنين من الخدمة حسب سياسة المؤسسة:

لم تذكر أي من المكتبات معلومات متعلقة بالأشخاص المستثنين من الخدمة، بل اكتفى البعض بذكر الأشخاص الموجهة لهم الخدمة وفقاً لما تم إيضاحه في الفقرة السابقة.

رابعاً: السلوك عند استخدام الخدمة:

تحدد جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا بعض الإرشادات الخاصة بالسلوك الملائم عند استخدام الخدمة، حيث توضح للمستفيد أنه كلما قام بتعبئة الاستمارة بصورة مكتملة أكثر، كلما كان بإمكان المكتبة مساعدته أكثر.

وهناك إرشادات حول الحقول الواجب تعبئتها؛ وهي التي ترد بجانبها نجمة، وهذه الملاحظة الأخيرة وردت أيضاً في كل من نموذج مكتبة الجامعة الأمريكية في دبي، والجامعة الأمريكية في الكويت. وأوردت جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بعض الإرشادات للمستفيدين من غير منسوبي الجامعة لتعرفهم أنه يمكنهم الاتصال على رقم الهاتف الموضح للرد على استفساراتهم. أما جامعة الخليج العربي فقد أوردت ثلاثة نماذج لتوجيه استفسارات للمكتبة، وفي النموذج الأول الذي جاء يحمل عنوان "أسأل سؤال مرجعي Ask A Reference Question" ورد في نهاية نموذج الطلب الخاص بالخدمة عنوان البريد الإلكتروني المتاح لاستقبال استفسارات غير منسوبي الجامعة، في حين ورد في النموذج الثاني "أسألنا الآن Ask Us Now" عبارة تطلب فيها المكتبة من المستفيد استخدام نموذج تعليقات الويب أو الاتصال برقم الهاتف الموضح على الصفحة لطلب المساعدة خلال ساعات العمل، أما في النموذج الثالث "أسألنا سؤال Ask Us A Question" فقد تم توجيه إرشادات للمستفيد تتعلق بصياغة الاستفسارات، حيث طلب من المستفيد أن يكون استفساره محدداً ومكتمل العبارات قدر الإمكان، وذكر مثال توضيحي على ذلك يعرف المستفيد بأن عليه ألا يطلب معلومات عن الحشرات insects إذا كان يرغب في الحصول على معلومات حول البراغيث fleas ، أما إذا كان يحتاج معلومات عن البراغيث بسبب وجودها عند كلبه، فينبغي أن يشير إلى ذلك. كما طلب من المستفيد تحديد حدود الاستفسار الجغرافية والزمنية إن وجدت. كما ورد في مكتبة جامعة الخليج العربي إرشادات تفيد المستفيد بإمكانية إرسال نموذج الطلب عن طريق البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو على رقم مذكور على الويب، كما يمكن إرسال الاستفسار في شكل pdf عبر البريد الإلكتروني.

ويذكر أن باقي المكتبات لم تورد أي إرشادات توضح سلوك استخدام الخدمة، بل إن نموذج طلب الخدمة في جامعة كارنيجي ميلون تضمن رمز النجمة بجانب الحقول، ولم تكن هناك أي إشارة تفيد بأن المقصود بذلك هو أن تلك الحقول إجبارية وليست اختيارية.

خامساً: تسويق الخدمة بوضوح للجمهور المستهدف:

لم تتعرض الباحثة لأساليب التسويق التي اتبعتها المكتبات مجال الدراسة في غير حدود مواقع تلك المكتبات على الإنترنت. والواقع أن تحديد المكان والزمان المناسبين لتقديم الخدمة يعد من العناصر التي تدخل ضمن إطار المزيج التسويقي، وكذلك الجوانب المتعلقة بالترويج للخدمة والإعلان عنها والتعريف بها، وبكيفية استخدامها من قبل الجمهور المستهدف. لذا فقد حاولت الباحثة في هذا الإطار تقييم الجوانب المتعلقة بتوافر الخدمة في مكان واضح وملائم على صفحة المكتبة على الشبكة العنكبوتية، وكذلك من حيث التعريف بالخدمة ودورها بالنسبة لفئات المستخدمين على صفحات المكتبة على الشبكة العنكبوتية، هذا إلى جانب تحديد مدى ملاءمة أوقات تقديمها للمستخدمين.

وقد تبين للباحثة أن قلة من المكتبات اهتمت بالتعريف بالخدمة والدعاية لها عبر الأدلة والنشرات الصادرة عنها والمتاحة على الويب، وقد كانت مكتبة الخليج للعلوم والتكنولوجيا هي الأفضل في هذا الإطار، حيث أشارت إلى الخدمة بوضوح في دليل موقع المكتبة على الويب library website guide ، وقد تضمن الدليل معلومات عن الموقع، وما يتيح من خدمات؛ ومن ذلك: الفهرس وكيفية استخدامه، وقواعد البيانات وطرق البحث فيها، إلى جانب خدمة "اسأل أمين المكتبة Ask A Librarian" . كذلك أشارت المكتبة ضمن خدماتها في الدليل إلى خدمة المراجع، وذكرت أنها تقدم للمستخدمين سواء بالحضور شخصياً إلى المكتبة أو عبر الهاتف، أو عبر البريد الإلكتروني.

أما مكتبة الملك فهد للبتروول والمعادن فقد أعلنت في عدد ربيع ٢٠٠٧م من نشرة المكتبة Library Newsletter عن تدشين موقعها الجديد على الشبكة العنكبوتية، وذكرت أن من ضمن ما يتضمنه الموقع "خدمة الدردشة مع أمين المكتبة، والأسئلة المتكررة FAQ، كما أشارت إلى الخدمات المباشرة المتاحة من خلال الموقع، وذكرت في هذا الإطار: نماذج استفسارات المعلومات، ونماذج الإعارة بين المكتبات. ويذكر أن عدد ربيع ٢٠٠٦م من نفس النشرة لم يتضمن أي معلومات عن الخدمة.

وفي مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة يرد رابط "اسأل سؤال Ask A Question" ، وهو يحيل بدوره إلى صفحة تعرف المستفيد بأن عمادة شؤون المكتبات تتيح الأنواع التالية من خدمة "اسأل أمين المكتبة" وهي: باستخدام البريد الإلكتروني أو الاتصال برقم الهاتف المذكور، أو بالتوجه شخصياً إلى مكتب المراجع. ولم يرد ضمن هذا التعريف أن الخدمة تقدم

أيضاً باستخدام النموذج المتاح من خلال رابط النماذج والطلبات على واجهة المكتبة، وهو الأمر الذي يجعل التعريف بالخدمة هنا غير مكتمل، وغير دال بوضوح على كل أشكالها. ويذكر أن باقي المكتبات لم تورد أي تعريف بالخدمة في مواقع مختلفة على صفحات المكتبة، فقد اطلعت الباحثة على الأعداد الثلاثة من نشرة مكتبة الجامعة الأمريكية المتاحة على صفحة المكتبة، ولم تجد فيها أي أخبار أو معلومات عن الخدمة المرجعية الرقمية تحديداً، في حين قدمت النشرة في أعدادها دعاية لخدمات أخرى: كالبحث في قواعد البيانات، والبحث في الفهارس، وغير ذلك. واطلعت الباحثة أيضاً على الدليل الإرشادي لأعضاء هيئة التدريس، والدليل الإرشادي للطلبة المتاحين على صفحة مكتبة الجامعة الأمريكية بالكويت، ولم تجد فيهما أي إشارة إلى الخدمة أو تعريف بها.

وتجدر الإشارة إلى أن جميع المكتبات مجال الدراسة لم تشر إلى السياسة الخاصة بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية فيها ضمن سياساتها المشار إليها في معظم مواقع المكتبات، بل كان التركيز على إيضاح السياسات المتعلقة بخدمات الإعارة والتصوير واستخدام المكتبة.

وبالنظر إلى مكان إتاحة الخدمة المرجعية الرقمية على صفحات المكتبات مجال الدراسة، نجد أن بعض تلك المكتبات حرصت على إتاحة الخدمة في مكان واضح على الصفحة الرئيسية للمكتبة، بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة شديدة بمجرد الدخول إلى موقع المكتبة، وتأتي جامعة كانيجي ميلون في مقدمة تلك المكتبات، حيث تتيح الخدمة على مساحة كبيرة وواضحة على واجهة المكتبة تصاحبها صورة لأمانة المكتبة؛ الأمر الذي يعد في حد ذاته عامل يجذب الانتباه للخدمة. وتلي مكتبة كارنيجي ميلون كل من: مكتبة جامعة أم القرى، ومكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، حيث تتيح كل منهما الوصول إلى الخدمة من خلال عنوان يظهر بشكل واضح في قائمة ثابتة أعلى صفحات المكتبة.

وتأتي مكتبات أخرى في الدرجة التالية من حيث وضوح مكان الخدمة على موقع المكتبة، حيث تتيح تلك المكتبات رابطاً مستقلاً يحيل إلى الخدمة في الجزء الأخير من قائمة البدائل المتاحة على جانب صفحات المكتبة، ومن ذلك: جامعة السلطان قابوس، والجامعة الأمريكية في الكويت، والجامعة الأمريكية في دبي، وجامعة الخليج العربي.

أما جامعة الملك فهد للبترول والمعادن فتلي تلك المكتبات من حيث وضوح مكان تقديم الخدمة على الموقع، حيث تتيحها من خلال قائمة تظهر بالضغط على الرابط الخاص بخدمات المكتبة على واجهة النظام.

وقد كانت مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة هي أقل المكتبات توفيقاً في اختيار مكان الخدمة على موقعها على الشبكة العنكبوتية، حيث أنها تتيح الوصول إلى خدمة "أسأل أمين المكتبة" من خلال رابط النماذج والطلبات forms and requests ، كما أنها تشتمل المستفيد بعض الشيء بذكر أنواع إتاحة خدمة تقديم الأسئلة إلى المكتبة دون أن تذكر ضمنها أسلوب النماذج كما أشرت سابقاً.

ومن المكتبات التي لم تحدد موقع الخدمة بوضوح أيضاً مكتبة جامعة تكساس إيه أند إم، التي أوردت على موقعها رابطاً للخدمات، ولم تشر إلى الخدمة المرجعية الرقمية ضمنه، ولكنها أوردت رابط خدمة "الردشة المباشرة مع أمين المكتبة" ضمن البدائل المتاحة لخدمات المكتبة، والتي ترد تحت الروابط الشائعة Popular Links المتاحة أيضاً على واجهة المكتبة.

وبمتابعة الجانب المتعلق بفترات تقديم الخدمة في المكتبات مجال الدراسة يتضح أن العديد من المكتبات لم تعلن عنها، كما سنوضح في جانب آخر من هذه الدراسة. كما يلاحظ أن الوقت المخصص للردشة مع أمين المكتبة اقتصر على وقت عمل المكتبة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وعلى العكس من ذلك في جامعة تكساس إيه أند إم، حيث تقدم في الغالب خارج وقت الدوام. وترى الباحثة أن تعاون المكتبتين في تقديم الخدمة من شأنه إتاحتها للمستفيدين على مدار ٢٤ ساعة، وبما يحقق الفائدة لأكثر عدد من المستفيدين في المكتبتين.

ومما سبق يمكن القول بأن الخدمة لم تعلن عن نفسها بشكل واضح في العديد من المكتبات، فقد اتضح من الدراسة أن العديد من المكتبات لم تحدد أوقات تقديم الخدمة للمستفيدين، بل إن الروابط التي تحيل إلى الخدمة جاءت غير واضحة في بعض المكتبات، ومتفرقة في البعض الآخر، وسنوضح تلك الجوانب بشيء من التفصيل عند الإشارة إلى مدى التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية المتعلقة بمقاييس الخدمة.

ويمكن القول بأن أساليب التسويق للخدمة بشكل عام كانت محدودة إلى حد كبير في بعض المواقع؛ فباستثناء الروابط التي تحيل إلى الخدمة، لم يكن هناك تعريف بها، أو بمجتمع المستفيدين منها على النحو الكافي في العديد من المكتبات.

الخطوط الإرشادية المتعلقة بمقاييس الخدمة:

تبين من الدراسة أن هناك تفاوتاً بين المكتبات في تطبيق الخطوط الإرشادية المتعلقة بمقاييس الخدمة، وجدول (٢) يوضح ذلك:

أم القرى	الإمارات العربية المتحدة	الأمريكية (دبي)	الأمريكية (الكويت)	تكساس إيه أند إم	الخليج العربي	الخليج للعلوم والتكنولوجيا	السلطان قابوس	كارنيجي ميلون	الملك فهد للبتترول والمعادن
	*					*		*	
مستوى الخدمة									
الاستفسارات خارج الحدود									
تقديم إيصال الوثائق									
حدود الوقت			*	*	*	*		*	*
الروابط	*	*	*	*	*	*	*	*	*

جدول (٢)

التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية RUSA المتعلقة بمقاييس الخدمة

أولاً: تحديد مستوى الخدمة المقدمة والإعلان عنه:

أوردت بعض المكتبات معلومات تعرف بطبيعة الأسئلة التي يمكن توجيهها لأخصائي المكتبات عن طريق الخدمة، وقد اختلفت طريقة كل مكتبة في التعبير عن هذا الجانب وفقاً للآتي:

أ) مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة: أشارت إلى أنها تسمح للمستفيد بتقديم أسئلة حول مجموعات وخدمات مكتبات جامعة الإمارات، أو حول الوصول إلى المعلومات، كما أوضحت في مقدمة النموذج أن قسم الخدمة المرجعية يسره الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها المكتبة مثل:

✓ كيف يمكنني البحث عن معلومات في موضوع معين.

✓ ما هي سياسات المكتبة المتعلقة بالإعارة.

✓ هل هناك مصادر أخرى خارج المكتبة يمكن استخدامها في البحث.

(ب) جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا: أوردت أنه يمكن توجيه أسئلة حول مصادر المكتبة واحتياجات البحث، وغيرها من الموضوعات ذات الصلة.

(ج) كارنيجي ميلون: اكتفت بالإشارة إلى أنه يمكن تلقي إجابات سريعة وقصيرة باستخدام نموذج البريد الإلكتروني. ولعل في هذه العبارة ما يوحي بأن الخدمة ليست للرد على الاستفسارات التي تحتاج إلى إجابات طويلة.

ولم تقدم المكتبات السبع الأخرى أي معلومات حول مستوى الخدمة المقدمة وطبيعة الاستفسارات التي يتم استقبالها من خلالها. والواقع أن المكتبات التي عبرت عن مستوى الخدمة المقدمة فيها لم تحدد ذلك بدرجة عالية من الوضوح، فهناك جوانب لم يتم تحديدها في هذا الإطار؛ وقد أوردت الباحثة في دراسة سابقة^{١٦} بعض الجوانب التي يمكن من خلالها إيضاح مستوى الخدمة التي ترغب المكتبة في تقديمها، وتتمثل في الآتي:

- هل الخدمة مخصصة فقط للإجابة على الاستفسارات التي يمكن الرد عليها بإجابات قصيرة أو بمعلومات حقائقية، أم أنها تتجاوز ذلك إلى غيرها من الاستفسارات التي تتطلب وقتاً طويلاً للإجابة، أو إجراء بحث طويل، أو تتطلب تزويد المستفيد ببليوجرافيا شاملة حول الموضوع.
- هل الخدمة تتيح الرد على الاستفسارات حول المكتبة وخدماتها.
- هل تشمل الخدمة تعليم المستفيدين استراتيجيات البحث، أم أنها مخصصة فقط للرد على الاستفسارات.
- هل تتضمن الخدمة إيصال الوثائق.
- هل ستستخدم المصادر التقليدية بالإضافة إلى الإلكترونية في الرد على الاستفسارات، أم أن الردود ستتم اعتماداً على المصادر الإلكترونية فقط .
- هل ستكتفي المكتبة بالاعتماد على المصادر المتاحة عبر شبكة الإنترنت دون غيرها من مصادر المعلومات.
- هل تقوم المكتبة بإدراج الأسئلة المتكررة FAQ ضمن مستودع خاص بها لئتم الرجوع إليها من قبل المستفيدين قبل إرسال استفساراتهم لأخصائي المعلومات.

ثانياً: تحديد الاستفسارات التي تقع خارج حدود الخدمة:

لم تحدد أي من المكتبات مجال الدراسة طبيعة الاستفسارات التي لا يتم الرد عليها من خلال الخدمة، وكيفية التعامل مع تلك الاستفسارات سواء بزيارة موقع آخر، أو بالتوجه إلى المكتبة، أو بالاستفسار عبر الهاتف، أو غير ذلك، واكتفت بعض المكتبات بتحديد طبيعة الأسئلة التي يتم الرد عليها فقط، وفقاً لما تم تحديده في الفقرة السابقة.

ثالثاً: تقرير الجوانب المتعلقة بخدمة إيصال الوثائق:

لم تورد أي مكتبة من المكتبات أي معلومات تربط بين خدمة إيصال الوثائق وبين الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك على الرغم من أن بعض المكتبات مثل: مكتبة جامعة أم القرى، وجامعة الإمارات العربية المتحدة، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، تشير إلى خدمة إيصال الوثائق بشكل مستقل، وتوضح الجوانب المتعلقة بطلب مقالات عن طريق المكتبة، إلا أنها لا تربط بين هذه الخدمة وبين خدمة المراجع الرقمية. وتبعاً لذلك فإنه لم تتم الإشارة في موقع الخدمة إلى معلومات حول رسوم إيصال الوثائق. وقد أشارت بعض المكتبات إلى ذلك في الموقع الخاص بتقديم خدمة إيصال الوثائق .

رابعاً: تحديد مقياس الوقت والإعلان عنه:

أوضحت بعض المكتبات حدود الوقت الخاص بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك على النحو الآتي:

- أ) مكتبة الخليج للعلوم والتكنولوجيا: أشارت إلى أن الرد على الاستفسارات يتم خلال ٢٤ ساعة، فيما عدا أيام الإجازات وعطلة نهاية الأسبوع.
- ب) مكتبة الخليج العربي: ذكرت على النموذج أن الرد على الاستفسارات يصل عادة في اليوم التالي.
- ج) كارنيجي ميلون: تم تحديد الوقت على الواجهة، حيث أوضحت أن الإجابة تكون سريعة قدر الإمكان، وعادة تكون خلال ٢٤ ساعة باستثناء عطلة نهاية الأسبوع والإجازات، ولكن في موقع آخر هناك إشارة إلى أن الرد يكون خلال يومي عمل، ويرد ذلك تحديداً عند عنوان البريد الإلكتروني

الوارد ضمن أساليب تقديم خدمة "أسأل أمين المكتبة" ، ولا تجد الباحثة مبرراً لاختلاف الفترة المحددة للرد، خصوصاً وأن النماذج ليست سوى واجهة تصب محتوياتها أيضاً في العنوان البريدي للخدمة.

(د) جامعة الملك فهد للبترول والمعادن: ذكرت الوقت المخصص للدردشة، حيث أشارت أنها تتم وقت عمل المكتبة.

(هـ) تكساس إيه أند إم: حددت أوقات الدردشة مع أخصائي المكتبات لخريف ٢٠٠٧م حسب توقيت دولة قطر على النحو الآتي:

الاثنين - الخميس	٦ مساءً - ٦ صباحاً
الجمعة - السبت	٦ مساءً - ١ صباحاً
الأحد	٦ مساءً - ١٠ صباحاً

والواقع أن هذه الخدمة تقدم من مكتبة الكلية بالولايات المتحدة الأمريكية، ومن ثم فإنها تسمح بالدردشة في غير أوقات فتح المكتبة أبوابها نظراً لاختلاف التوقيت في الدولتين.

(و) اكتفت الجامعة الأمريكية في الكويت بالإشارة إلى أن الرد سيكون في أقرب وقت ممكن as soon as possible دون تحديد أي حدود زمنية للفترة المتوقع الرد خلالها.

(ز) لم ترد أي معلومات في مكتبات الجامعة الأمريكية في دبي، وجامعة الإمارات العربية المتحدة، وجامعة السلطان قابوس، وجامعة أم القرى تشير إلى الجوانب المتعلقة بالوقت.

وكما هو ملاحظ فإن معظم المكتبات التي أشارت إلى الوقت المتوقع الرد فيه على الاستفسارات الموجهة باستخدام النماذج حددت فترة قصيرة جداً تمثلت غالباً في ٢٤ ساعة. وترى الباحثة أنه من الملائم أن تضع المكتبات في الاعتبار أن بعض الاستفسارات قد يكون معقداً بعض الشيء، وربما يحتاج إلى وقت أطول للإجابة عليه، ومن ثم ينبغي أن يتم مراعاة ذلك عند تحديد الحد الأقصى للوقت المتوقع للإجابة. وستقوم الباحثة في موقع آخر من هذه الدراسة بتقييم مدى التزام المكتبات بالرد على الاستفسارات خلال الوقت المحدد على موقع الخدمة.

أما فيما يتعلق بالأوقات المخصصة للدردشة في كل من مكتبة الملك فهد للبترول والمعادن، ومكتبة تكساس إيه أند إم، فمن الملاحظ أنه لم ترد أي إشارة توضح طول الفترة المخصصة للدردشة لكل مستفيد، أم أن الفترة مفتوحة ولا يوجد أي قيود عليها في تلك المكتبات.

خامساً: تصميم روابط داخلية وخارجية للخدمة:

قامت الباحثة بمتابعة الروابط الداخلية والخارجية للخدمة من عدة جوانب تمثلت في: تحديد الروابط التي تحيل إلى الخدمة داخل موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، وتحديد درجة وضوحها، وإتاحتها من خلال جميع صفحات المكتبة، وكذلك ورود الروابط ذات الصلة بالخدمة في مكان مناسب وملائم منطقياً؛ ومن ذلك: الأسئلة المتكررة، والمصادر المرجعية المباشرة.

وتوضح الباحثة في جدول (٢) المكتبات التي أتاحت رابطاً أو أكثر للوصول إلى الخدمة من غير موقعها الرئيس؛ بما في ذلك المكتبات التي أتاحت الوصول إلى الخدمة عن طريق أكثر من واجهة للمكتبة، أو التي أتاحت الوصول إليها من خلال رابط ثابت يظهر على كل صفحات المكتبة. وقد تبين من تقييم الروابط الآتي:

- تعددت الروابط التي تحيل إلى الخدمة في مواقع بعض المكتبات، ومن ذلك نذكر مكتبة جامعة كارنيجي ميلون، التي تورد الرابط في موضع بارز من واجهة المكتبة مصحوباً بصورة لأخصائية المعلومات، كذلك تتيح المكتبة الوصول للخدمة نفسها عن طريق رابط "اسأل أمين المكتبة ask a librarian"، ويمكن الدخول إلى الخدمة أيضاً من الصفحة الرئيسية للمكتبة، من خلال "خدمات المستفيدين library services". وتعد هذه المكتبة هي الأفضل من حيث إتاحتها للروابط المتعددة للوصول إلى الخدمة من داخل موقع المكتبة، وكذلك من حيث توفيرها لعدد من الروابط ذات الصلة في نفس المكان على الموقع، حيث تتيح رابط الخدمة في نفس المكان مع الأسئلة المتكررة، والمصادر المرجعية المتاحة بالبحث المباشر، وهو الأمر الذي يميز هذه المكتبة عن العديد من المكتبات التي فصلت بين تلك الخدمات ووزعتها في أنحاء متفرقة عن بعضها.
- تتيح مكتبة الجامعة الأمريكية في الكويت خدمة "اسأل أخصائي المكتبة" بشكل مستقل أيضاً ضمن البدائل الثابتة المتاحة على الموقع، والتي يتكرر ظهورها في جميع صفحات المكتبة. وتأتي أسفل منها مباشرة الأسئلة المتكررة، في حين تسبقها المصادر المرجعية، والمصادر المباشرة التي تدرج تحت الرابط المخصص للفهرس والمصادر.
- تكتفي العديد من المكتبات بتخصيص رابطاً مستقلاً للخدمة على واجهة المكتبة يحمل عنوان "الخدمة المرجعية" أو "اسأل أمين المكتبة"، ولا تورد تلك الفئة من الجامعات أي رابط آخر للخدمة ضمن العنصر المخصص لخدمات المكتبة؛ وهو ثابت حيث يظهر على كل صفحات الموقع. ونذكر من ذلك: مكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، ومكتبة جامعة أم القرى

في السعودية، بل إن كل من المكتبتين تتيحان الوصول إلى قواعد المعلومات من خلال رابط آخر مستقل، يظهر بنفس درجة الوضوح على واجهة المكتبة. وقد أوردت جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا رابطاً للأسئلة المتكررة في مكان بعيد تماماً عن هاتين الخدمتين، حيث جاء في آخر قائمة بالروابط الثابتة التي ترد على الجانب الأيسر لصفحات المكتبة. واكتفت جامعة أم القرى بإدراج سؤالين أطلقت عليهما الأسئلة الشائعة؛ أحدهما حول طبيعة مجموعات المكتبة الرقمية، والآخر حول كيفية الإبلاغ عن قواعد البيانات التي لا تعمل، وقد أدرجت ذلك في بداية النموذج الخاص بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

- على الرغم من أن جامعة السلطان قابوس لا تتيح رابط الخدمة من داخل رابط الخدمات المرجعية، حيث تخصص الأخير للإحالة للمراجع الإلكترونية وإتاحة البحث فيها، في حين تخصص على الواجهة رابط يحيل إلى خدمة "اسأل أمين المكتبة" بصورة مستقلة، وتفصلها عن الخدمات المرجعية مباشرة روابط لخدمات أخرى من بينها: خدمات الإعارة، وخدمات الوسائط السمعية، ومجموعات عمان، وموظفو المكتبة، واتصل بنا، وغيرها... وعلى الرغم من ذلك، إلا أن المكتبة تتيح الرابط الخاص بالخدمة على جانب جميع صفحات المكتبة، وذلك في إطار الروابط الثابتة التي تظهر على الواجهة في جميع الصفحات، الأمر الذي يسهل معه الوصول إلى الخدمة من أي صفحة في الموقع.

- تتيح مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن الوصول إلى الخدمة من خلال القائمة المنسدلة الخاصة بخدمات المكتبة والتي تظهر على صفحات المكتبة، حيث يمكن الوصول من خلال القائمة إلى خدمة اسأل أمين المكتبة والتي تحيل إلى نموذج طلب الخدمة بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور كما سبقت الإشارة. كما يمكن أيضاً من أسفل الصفحة الرئيسية الدخول إلى خدمة الدردشة مع أمين المكتبة.

ويلاحظ أنه قد تم فصل أسلوب تقديم الخدمة عن بعضها البعض دون إيجاد رابط يدل على أنها خدمة مراجع رقمية تقدم بطريقتين من خلال التواصل مع أمين المكتبة عبر نموذج الطلب أو عبر الدردشة المباشرة معه. وفي المقابل فقد جاءت المصادر الإلكترونية كعنصر مستقل على واجهة المكتبة، ويمكن من خلاله الوصول إلى قواعد البيانات، والكتب الإلكترونية، ومجلات المكتبة، والموسوعات، أما الأسئلة المتكررة فقد جاءت في مكان آخر منفصل تماماً، حيث أدرجت ضمن عنصر الروابط الأخرى "other links" مع نشرة المكتبة وغيرها من الروابط.

- قد يكون الوضع في مكتبة جامعة الملك فهد مشابهاً بعض الشيء لما هو عليه الحال في مكتبة جامعة الخليج العربي، حيث يرد رابط خاص بخدمات المكتبة على الصفحة الرئيسية، ومن خلاله يمكن اختيار الدردشة مع أمين المكتبة، وفي المقابل فإنه يمكن للمستفيد الوصول إلى نماذج طلب الخدمة عن طريق رابط "خدمة اسأل أمين المكتبة" المتاح بصورة مستقلة على واجهة المكتبة، والذي يحيل بدوره إلى ثلاث بدائل هي:

√ اسأل سؤال مرجعي ask a reference question

√ اسألنا الآن ask us now

√ الأسئلة المتكررة FAQ

ووجه التشابه بين المكتبتين يتمثل في أن كليهما يفصل بين الدردشة واستخدام النماذج لتقديم الخدمة، وهو أمر غير ملائم من وجهة نظر الباحثة، أما وجه الاختلاف فيمكن في أن جامعة الخليج العربي تورد ثلاث فئات لتقديم خدمة "اسأل أمين المكتبة" وتدرج ضمنها الأسئلة المتكررة وهو أمر غير إيجابي، وسنتناول هذا الجانب بشيء من التفصيل عند الإشارة إلى النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة. ويذكر أن خدمة المراجع التي تدرج تحتها قواعد البيانات تأتي في مكان آخر على الموقع، حيث ترد تحديداً ضمن قائمة منسدلة تظهر من خلال عنصر الخدمات، الذي يفصله رابط آخر عن رابط خدمة "اسأل أخصائي المكتبة".

- تتيح جامعة تكساس إيه أند إم الخدمة ضمن رابط الخدمات الوارد على الصفحة الرئيسية للمكتبة، إلا أن موقعها يأتي في آخر قائمة تلك الخدمات، وبشكل لا يجذب الانتباه كثيراً، ويطلق عليها خدمة "الدردشة المباشرة مع أمين المكتبة Live Chat With Librarian". ولا يرد رابط الخدمة ضمن الروابط الثابتة التي يتكرر ظهورها مع كل صفحات المكتبة.

- يختلف الوضع تماماً في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة التي تورد رابط يحمل عنوان "طلبات ونماذج" ويندرج تحت هذا الرابط نموذج "اسأل أمين المكتبة"، ولعل ذلك يجعل الوصول إلى موقع الخدمة غير واضح، فهو لا يرد بشكل مباشر من خلال الواجهة، كما أنه لا يندرج ضمن فئة خدمات المكتبة، بل يأتي كما أسلفت تحت "طلبات ونماذج".
- تتيح مكتبة الجامعة الأمريكية في دبي الوصول إلى الخدمة بشكل مباشر عن طريق واجهة الجامعة، حيث إن القائمة المنسدلة الخاصة بالمكتبة تتيح للمستفيد اختيار "خدمة اسأل أمين المكتبة" حيث يظهر رابط مستقل خاص بالخدمة بشكل ثابت على جميع صفحات المكتبة.

- بعض المكتبات لم تورد على مواقعها أي روابط تحيل إلى الأسئلة المتكررة، ومن ذلك مكتبة الجامعة الأمريكية في دبي، ومكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- تتيح كل من مكتبة جامعة السلطان قابوس، ومكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة خدماتها من خلال واجهتين؛ إحداهما باللغة العربية، والأخرى باللغة الإنجليزية، وبالتالي فإن كل منهما تتيح الوصول إلى رابط الخدمة المرجعية الرقمية من خلال كل من الواجهتين. وفي المقابل فقد أتاحت مكتبة جامعة أم القرى خدماتها من خلال واجهتها الرئيسة باللغة العربية، وعلى الرغم من أن للمكتبة صفحة باللغة الإنجليزية، إلا أن ما اشتملت عليه تلك الصفحة لا يتجاوز المعلومات التعريفية بالمكتبة، دون أن تتوافر أي روابط تحيل إلى الخدمات من خلاله. أما باقي المكتبات فقد اقتصر الأمر فيها على توفير واجهة باللغة الإنجليزية فقط.

تقييم الخدمة اعتماداً على تجربتها:

قامت الباحثة بتجريب الخدمة المرجعية الرقمية في سبع من المكتبات مجال الدراسة، وذلك بعد استبعاد كل من مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ومكتبة جامعة تكساس إيه أند إم ، ومكتبة جامعة كارنيجي ميلون، لأن الخدمة فيهم قاصرة على منسوبي الجامعة فقط، وهي تتطلب إدخال اسم مستخدم وكلمة مرور في المكتبتين الأولى، في حين تشترط أن يكون عنوان البريد الإلكتروني المستخدم في الأخيرة صالحاً في الجامعة نفسها، أما باقي المكتبات فقد قامت الباحثة بتوجيه استفسارات لها مع مراعاة الآتي:

١. إنشاء عنواني بريد إلكتروني؛ أحدهما على الياهو والآخر على جوجل بأسماء افتراضية واستخدامهما عند توجيه الاستفسارات للخدمة في المكتبات مجال الدراسة، وذلك حرصاً على الحصول على نتائج محايدة دون أي تحيز، خصوصاً وأن الباحثة تنتمي إلى إحدى الجامعات مجال الدراسة.

٢. توجيه ٤ استفسارات - كل اثنين منهما بلغة مختلفة من بريد إلكتروني مختلف - وقد تم تخصيص عنوان بريدي لتوجيه الاستفسارات باللغة العربية والآخر باللغة الإنجليزية للتعرف على مدى استجابة الخدمة للاستفسارات الموجهة بكلتا اللغتين.

٣. مراعاة توجيه استفسار يهدف إلى الحصول على بيانات بليوجرافية عن مصادر المعلومات في موضوع معين، واستفسار آخر يتطلب الرد بمعلومات محددة، لقياس طبيعة

الاستفسارات التي يتم الرد عليها من خلال الخدمة. وقد جاءت الاستفسارات على النحو الآتي:

(أ) الاستفسارات باللغة العربية:

✓ أرغب في الحصول على معلومات عن الدراسات التي أجريت في موضوع "تأثير العولمة على المجتمع في دول الخليج العربي".

✓ أرغب في معرفة دول الخليج العربي التي انضمت إلى اتفاقية الجات حتى الآن، وتاريخ انضمام كل منها.

(ب) الاستفسارات باللغة الإنجليزية:

✓ I would like to receive a bibliographic list of studies in "total Quality Management" (TQM).

✓ I need to know the names of some institutions or companies that applying (TQM) in your country.

وقامت الباحثة بإرسال الاستفسارات إلى المكتبات مجال الدراسة وفقاً للأساليب المحددة في جدول (٣).

نموذج الطلب	عنوان البريد الإلكتروني	المكتبة
✓		جامعة أم القرى
✓		جامعة الإمارات العربية المتحدة
✓		الجامعة الأمريكية في دبي
		الجامعة الأمريكية في الكويت
✓	✓	جامعة الخليج العربي
✓	✓	جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا
	✓	جامعة السلطان قابوس

جدول (٣)

طريقة إرسال الاستفسارات للمكتبات مجال الدراسة

ويتضح من جدول (٣) الآتي:

١. أن معظم المكتبات مجال الدراسة تستخدم النماذج forms لاستقبال استفسارات المستفيدين من خدمة المراجع الرقمية، وقد يكون ذلك لما تحققه النماذج من إمكانية الحصول على معلومات كافية من المستفيدين وبطريقة مهيكلتة تعرف بمهنتهم والجهة التي ينتمون إليها، وأحياناً المواد التي استشاروها من قبل وغير ذلك.

٢. تستخدم جامعة الخليج العربي النموذج كأسلوب رئيس لتقديم الخدمة لمنسوبي الجامعة فقط، إلا أنها تتيح عنواناً بريدياً في نهاية النموذج، حيث توجه غير منسوبيها إلى التواصل باستخدام البريد الإلكتروني.

٣. تقدم مكتبة السلطان قابوس الخدمة عبر البريد الإلكتروني، وتعلن عن العنوان البريدي على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية.

ويذكر أن النماذج تختلف من مكتبة لأخرى، فهناك حقول مشتركة في جميع النماذج الخاصة بالمكتبات مجال الدراسة، في حين أن هناك حقولاً وردت في نماذج دون الأخرى؛ فجميع النماذج تشترك في طلب معلومات شخصية عن المستفيد تتمثل في: الاسم، والبريد الإلكتروني، إضافة إلى طلب ذكر السؤال، أما أوجه الاختلاف فتمثلت في الآتي:

• أضافت مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة حقلاً عن الحالة، يتيح للمستفيد تحديد ما إذا كان طالب بكالوريوس أو طالب دراسات عليا... الخ، وذلك من خلال قائمة منسدلة تتضمن البدائل المطروحة. وقد أوردت جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا حقلاً للحالة أيضاً يتيح للمستفيد الاختيار من البدائل المتاحة، وهي: طالب في جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، أو موظف في الجامعة نفسها، أو عضو هيئة تدريس فيها، أو من غير منسوبي الجامعة، واكتفت جامعة كارنيجي ميلون بذكر بديلين لتحديد ما إذا كان مقدم الاستفسار طالباً أم أنه عضو هيئة تدريس أو موظف، ولم تورد المكتبات الأخرى حقلاً يطلب تحديد هذا الجانب. وترى الباحثة أن هذا الحقل يحقق فائدة لأخصائي المعلومات، حيث يتيح له التعرف على درجة عمق الإجابة التي يحتاج إليها المستفيد.

• أوردت بعض المكتبات في نماذجها حقولاً تتطلب من المستفيد تحديد الإدارة التي ينتمي إليها ورقم البطاقة، كما هو الحال في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، أو تطلب تحديد رقم الهوية الجامعية كما هو الحال في جامعة الخليج

للعلوم والتكنولوجيا، هذا على الرغم من أن تلك المكتبتين تتيحان الخدمة لجميع المستفيدين سواء أكانوا من منسوبي الجامعة أم من خارجها، وفقاً لما أوضحه في النموذج، ومن هنا فإن الباحثة ترى أنه لا داعي لإدراج تلك الحقول ضمن النموذج، حيث إنها قد تكون مقبولة أو مطلوبة فقط في الحالات التي تخصص فيها الخدمة لمنسوبي الجامعة فقط. ويذكر أنه لم يرد طلب لهذه المعلومات في أي من نماذج المكتبات الأخرى.

- باستثناء مكتبة جامعة الخليج العربي لم تستفسر المكتبات عن المصادر التي تم الرجوع إليها من قبل للحصول على إجابة على الاستفسارات. وترى الباحثة أن إدراج حقل لهذا الغرض ضمن النموذج من شأنه أن يساعد أخصائي المعلومات في تحقيق دقة أكبر في الإجابة على الاستفسار، بعدم الرجوع إلى مصادر سبق استشارتها من قبل المستفيد، خصوصاً وأن المكتبات لجأت في كثير من الأحيان إلى فهارسها للرد على الاستفسارات، في حين أن البحث في تلك الفهارس متاح للمستفيدين عبر مواقع تلك المكتبات على الشبكة العنكبوتية، ومن الممكن أن يكونوا قد رجعوا للفهرس قبل توجههم نحو استخدام الخدمة المرجعية الرقمية. ويذكر أن جامعة الخليج العربي دمجت في نفس حقل الاستفسار عبارة تطلب فيها من المستفيد ذكر أي مصادر قام باستشارتها من قبل. وترى الباحثة أنه كان ينبغي فصل هذين العنصرين عن بعضهما، بتخصيص حقل للاستفسار، وآخر للمصادر التي تمت استشارتها في السابق.
- لم تورد أي من المكتبات حقلاً حول الغرض من الاستفسار، على الرغم من أن تلك المعلومات قد تساعد أخصائي المعلومات في تحديد درجة العمق المطلوبة في الرد على الاستفسارات.
- أوردت جامعة الخليج العربي ثلاثة نماذج يمكن من خلالها توجيه الاستفسارات للخدمة، وهي على النحو الآتي:

← نموذج "اسأل سؤال مرجعي Ask A Reference Question"

← نموذج "اسألنا الآن Ask Us Now"

← نموذج "اسألنا سؤال Ask Us A Question"

وعلى الرغم من أن المكتبة حددت في مطلع كل نموذج طبيعة استخدامه، إلا أن الباحثة وجدت أن استخدام النماذج الثلاثة يعد مربكاً بعض الشيء للمستفيد، خصوصاً وأن استخداماتها تكاد تكون لنفس الغرض، فقد ورد في العبارات التي تسبق النموذج الأول أنه يمكن لأخصائي المراجع الإجابة على الأسئلة عن استخدام مجموعات ومصادر وخدمات المكتبة، في حين ورد في العبارات التي جاءت في مقدمة النموذج الثاني أن النموذج مخصص للأسئلة والتعليقات المتعلقة باستخدام المكتبة أو طلب المساعدة في البحث، أما النموذج الثالث فجاء مسبقاً بطلب وصف مفصل للسؤال أو المشكلة التي يريد المستفيد إجراء بحث فيها مع توصية المستفيد بأن تكون صياغته للاستفسار محددة ومكتملة العبارات قدر الإمكان. ومن هنا نصل إلى أن النماذج الثلاثة يمكن أن تستخدم لتوجيه استفسارات، وطلب إجراء بحث من أخصائي المعلومات، لذا يمكن القول بأنه كان من الأفضل أن تكتفي المكتبة بنموذج واحد فقط بدلاً من الثلاثة.

- أوردت جامعة الخليج العربي حقلاً للتعرف على نوعية المعلومات التي يفضل المستفيد الحصول عليها، وذلك في النموذج الثالث فقط، وي طرح الحقل بدائل تتيح للمستفيد تحديد ما إذا كان يفضل الحصول على إجابة حقائقية قصيرة، أم مصادر مطبوعة لاستشارتها، أم مصادر ويب، أم كل من المصادر المطبوعة ومصادر الويب. وترى الباحثة أن هذا العنصر يعد من العناصر الجيدة التي تساعد على تحقيق رضا المستفيد عن الخدمة بشكل أفضل، وتلبية احتياجاته بدقة أكبر.
- أوردت بعض المكتبات حقولاً لتحديد رقم هاتف المستفيد، ومن ذلك جامعة أم القرى، وجامعة الإمارات العربية المتحدة، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا. وربما تكون إضافة هذا الحقل غير ذات أهمية، خصوصاً وأنه يمكن لأخصائي المعلومات التواصل مع المستفيد عبر البريد الإلكتروني عند الحاجة.

إشعار استلام الطلب:

وجهت كل من مكتبة جامعة أم القرى، ومكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، ومكتبة الجامعة الأمريكية في دبي، وجامعة الخليج للعلوم والتقنية عبارة للمستفيد ظهرت على الشاشة بعد

إرسال النموذج إلى الخدمة، وتضمنت العبارة كلمة شكر للمستفيد، وإبلاغه بأن عملية تعبئة النموذج أو إرساله قد تمت بنجاح. من وجهة نظر الباحثة فإن هذا يعد جانباً إيجابياً ومريحاً نفسياً للمستفيد، حيث إن كلمات الشكر ترضي المستفيد وتجعله يشعر بأن استفساره محل اهتمام وتقدير وربما يشجعه ذلك على استخدام الخدمة في مرات لاحقة، كما أن إبلاغ المستفيد بأن عملية تقديم الطلب قد تمت بنجاح تجعله مطمئن إلى سلامة الإجراءات التي قام باتباعها.

وعلى الرغم من أنه من الملائم تذكير المستفيد من خلال هذه العبارات بالوقت المتوقع وصول الرد فيه إليه، إلا أن المكتبات لم تشر إلى أي جوانب متعلقة بالوقت؛ فيما عدا مكتبة جامعة أم القرى التي اكتفت بالإشارة إلى أن الرد سيصل في أقرب وقت ممكن، والجامعة الأمريكية في دبي التي أشارت إلى أن ممثل الخدمة سيتواصل معكم قريباً "A representative will be contacting you shortly" ، ولم تحدد أي من المكتبتين فترة زمنية معينة لوصول الرد، بل إن مكتبة الجامعة الأمريكية بدبي لم تعد المستفيد بالإجابة على الاستفسار.

وقد لاحظت الباحثة أن مضمون العبارة التي وردت من مكتبة جامعة الإمارات العربية قد اختلف عند استخدام النموذج العربي والنموذج الإنجليزي، ففي حين كانت العبارة باللغة العربية "شكراً لقد تم تعبئة البيانات بنجاح" ، فقد جاءت العربية الإنجليزية على النحو الآتي:

Thank you for submitting your evaluation!

Your opinion will be helpful in developing the Library collection

وكما هو واضح فإن العبارة تتضمن الشكر على إرسال التقييم، وتفيد بأن رأي المستفيد سيساعد على تطوير مجموعات المكتبة، وهو الأمر الذي لا يتفق مع ما تم إرساله فعلياً ، حيث تضمن النموذج استفساراً وليس تقييماً للمجموعات. ويذكر أن باقي المكتبات لم تحرص على تقديم أي عبارات للشكر أو لإفادة المستفيد باستلام الطلب من عدمه.

الفترة المستغرقة للرد:

تتفاوت الفترة التي تم استغراقها للرد على الاستفسارات من مكتبة لأخرى، بل إن هناك تفاوتاً أيضاً في فترة الرد على الاستفسارات باللغة العربية والإنجليزية في المكتبة الواحدة أحياناً،

يضاف إلى ذلك أن بعض المكاتب لم يصل منها أي رد على الباحثة، وجدول (٤) يوضح فترة استجابة المكاتب وردهم على الاستفسارات.

المكتبة	الاستفسارات باللغة العربية	الاستفسارات باللغة الإنجليزية
جامعة أم القرى	يوم واحد	٣ أيام
جامعة الإمارات العربية المتحدة	٥ أيام	٥ أيام
الجامعة الأمريكية في دبي	يومان	يومان
الجامعة الأمريكية في الكويت	لا يعمل	لا يعمل
جامعة الخليج العربي	لا يعمل	لا يعمل
جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا	لم يصل رد	٤ أيام
جامعة السلطان قابوس	لا يعمل	لا يعمل

جدول (٤)

فترة الرد على الاستفسارات

ويتضح من جدول (٤) الآتي:

١. تراوحت المدة التي استغرقتها الإجابة على الاستفسارات ما بين يوم واحد إلى خمسة أيام، وذلك على الرغم من أن أي من المكاتب لم تعلن على الموقع من المتوقع وصول الردود فيها.

٢. جاء رد جامعة الخليج للعلوم والتقنية على الاستفسار باللغة الإنجليزية بعد أربعة أيام من إرسال الاستفسار، إلا أنه لم يتم الرد على الاستفسار باللغة العربية. ووصول الرد بعد أربعة أيام من إرساله يعني أنه تأخر يوماً واحداً فقط عن الوقت المحدد من قبل المكتبة على موقع الخدمة، فقد قامت الباحثة بإرسال الاستفسار في يوم الجمعة، ونظراً لأن يومي السبت والأحد هما يوماً العطلة الأسبوعية في الكويت، فقد كان من المتوقع أن يصل الرد يوم الاثنين، إلا أنه وصل في يوم الثلاثاء.

٣. على الرغم من أن الرد على الاستفسار باللغة العربية لم يستغرق سوى يوم واحد في جامعة أم القرى، إلا أن الرد على الاستفسارات باللغة الإنجليزية استغرق ثلاثة أيام، وقد يكون السبب في ذلك أن أخصائي المعلومات لم يجد مجموعات حول الموضوع باللغة

- الإنجليزية ضمن فهرس المكتبة وفقاً لما جاء في رده على الاستفسار، الأمر الذي دفعه للبحث في قواعد البيانات الإلكترونية التي تشترك فيها المكتبة.
٤. وضعت جامعة الخليج العربي عنوان بريد إلكترونياً في أسفل النموذج المخصص لطلب الخدمة، وأشارت كما أسلفت إلى أنه مخصص لطلب معلومات من غير منسوبي الجامعة، وعلى الرغم من ذلك إلا أن البريد لم يكن يعمل، فقد وردت رسائل من كل من خدمة ياهو وجوجل البريدية تفيد بأن العنوان غير متاح، وأن الرسالة فشلت في الوصول إلى البريد المحدد، حيث لم تكن هناك أي استجابة. وقد أجرت الباحثة محاولة أخرى بعد عشرة أيام، إلا أن النتيجة كانت مطابقة لما سبق على الاستفسارات.
٥. كان الحال في جامعة السلطان قابوس مماثلاً لما هو عليه في جامعة الخليج العربي، حيث تبين أن العنوان البريدي لم يكن يعمل. وقد عاودت الباحثة إرسال الاستفسارات بعد عشرة أيام، ولكن لم تكن هناك أي جدوى.
٦. جاء رد الجامعة الأمريكية في دبي بعد يومين لكل من الاستفسارات باللغة العربية والإنجليزية، ولكن الرد لم يحمل أي إجابة على الاستفسارات المرسله، وسيتم إيضاح ذلك بشيء من التفصيل عند تناول الجوانب المتعلقة باكتمال الردود ودقتها.
٧. استغرق الرد على الاستفسارات في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة أطول وقت مقارنة بالمكتبات الأخرى، حيث وصل إلى خمسة أيام لكل من الاستفسارات العربية والإنجليزية، علماً بأن المكتبة لم تضع أي حدود زمنية لردّها على الاستفسارات.
٨. على الرغم من أن مكتبة الجامعة الأمريكية في الكويت ترحب باستقبال الاستفسارات من المستفيدين، إلا أن محاولة إرسال الاستفسار إلى الخدمة باءت بالفشل أكثر من مرة، حيث ظهرت رسالة تفيد بأن الصفحة المطلوبة غير موجودة، وفيما يأتي نص الرسالة:

We're sorry, but there is no page that matches your entry. It is possible you typed the address incorrectly, or the page may no longer exist. You may wish to try another entry or choose from the links in the Navigation Menu, which we hope will help you find what you're looking for.

وقد قامت الباحثة بإرسال الاستفسار عبر عنوان البريد الإلكتروني المذكور على موقع الجامعة والمخصص لاستقبال الاستفسارات، إلا أنه لم تكن هناك أي استجابة أيضاً، فقد فشل إيصال الرسالة، وفقاً لإشعار الخدمة البريدية الموضح فيما يأتي:

This is an automatically generated Delivery Status Notification.

Delivery to the following recipients failed.

Anair@auk.edu.kw

دقة البيانات واكتمالها:

هناك أربع مكاتبات قامت بالرد على الباحثة، من بينها ثلاث مكاتبات فقط حملت ردودها إجابات فعلية على الاستفسارات، وجاءت تلك المكاتبات على النحو الآتي:

١. مكتبة جامعة أم القرى.

٢. مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة.

٣. مكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا.

أما مكتبة الجامعة الأمريكية في دبي، فقد جاء رد أخصائي المعلومات فيها دون أن يحمل معه أي إجابة على الاستفسارات. حيث تضمن رده على الاستفسار باللغة العربية اعتذاراً عن عدم الإجابة لعدم تحدّثه باللغة العربية:

Sorry, but I do not speak Arabic

Regards

وفي المقابل، طلب أخصائي المعلومات نفسه في رده على الاستفسار الموجه باللغة الإنجليزية تحديد المقرر (المادة) المطلوب المعلومات له، حيث ذكر بأنه بتحديد اسم مدرس المقرر يمكن تحديد معلومات أكثر صلة بالموضوع، لأن "إدارة الجودة الشاملة" موضوع واسع على حد تعبيره.

What Class is this for ? By telling me the name of your instructor I can locate more relevant information , as TQM is a broad topic.

Regards

David

ويذكر أن موقع الخدمة لا يشترط أن يكون المستفيد من منسوبي الجامعة، بل إن النموذج نفسه لم يرد فيه أي استفسار حول المقرر، أو مدرسه.

أما فيما يتعلق بالرد على الاستفسارات في المكاتبات الثلاث الأخرى، فقد تبين من خلاله الآتي:

(١) جاءت كل الردود تحمل قوائم ببليوجرافية بمصادر معلومات حول الموضوع، أما عن

الشق الثاني من الاستفسار والذي يتضمن طلب معلومة محددة سواء حول الدول الخليجية

التي انضمت إلى اتفاقية الجات، وتاريخ انضمامها إليها، أو حول المؤسسات أو الشركات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة في الدولة، فإن أياً من المكتبات الثلاث لم ترد على الاستفسارين، ولم تعلق أو تعتذر عن الإجابة عليهما ضمن ردها. ولعل هذا مؤشر على أن الخدمة في المكتبات الثلاث لا تعتمد على نظم استرجاع الحقائق، وبالتالي فإنها لا تجيب على الاستفسارات الموجهة للحصول على معلومات محددة حول موضوع معين، ولكنها تعتمد فقط على نظم استرجاع المعلومات لتزويد المستفيد بقائمة ببليوجرافية بمصادر المعلومات حول الموضوع.

٢) اعتمد أخصائيو المعلومات كما أسلفت على نظم استرجاع المعلومات في ردهم على الاستفسارات، وقد اختلفت النظم التي تم الاعتماد عليها، ففي حين تم الاعتماد في بعض المكتبات على فهرس المكتبة المباشر OPAC ، فقد تم الاعتماد في البعض الآخر على قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة، وهناك من اعتمد على كل من الفهارس وقواعد البيانات، ولم تعتمد أي مكتبة من المكتبات على مصادر المعلومات المتاحة عبر شبكة الإنترنت. وفيما يأتي نوضح النتائج في كل مكتبة من المكتبات الثلاث:

أ) مكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا: جاء الرد كما ذكرت سابقاً على الاستفسار باللغة الإنجليزية فقط، وقد تم الاعتماد على عدد من قواعد البيانات من EBSCO وهي:

- Academic Search Elite.
- Business Source Premier.
- Communication & mass Media Complete.
- Computer & Applied Science ComTo.
- ERIC.
- Library & Information Science & Technology Abstracts.
- Regional Business News.
- SocINDEX with Full Text.

وقد جاءت النتيجة مسبوقة بإستراتيجية البحث التي تم استخدامها، ومعلومات أخرى من بينها الخطوات التي يمكن إتباعها لتحسين نتيجة البحث، فضلاً عن قواعد البيانات التي تم تحديدها لإجراء البحث فيها. وترى الباحثة أنه لا داعي لأن ترفق تلك التفاصيل مع نتيجة البحث لأن المستفيد لن يقوم بإجراء البحث بنفسه، وربما يكون من الأفضل تزويده بالنتيجة فقط، حتى يظهر الرد بصورة أكثر وضوحاً.

ولاحظت الباحثة أنه قد تم قصر عملية البحث على المواد ذات النص الكامل فقط، وجاءت النتيجة تحمل ٨١٩٠ تسجيلية، تم استعراض ١٠ منها، وإتاحة أرقام صفحات لتصفح باقي النتائج. وترى الباحثة أنه ربما كان من الملائم تضييق حدود البحث بالاختصار على قاعدة بيانات واحدة متخصصة بدلاً من البحث في جميع قواعد البيانات، ولكن ربما كان هناك حرص على تحقيق درجة أعلى من الشمول في نتيجة البحث.

ب) أجرت مكتبة جامعة أم القرى البحث باللغة العربية في فهرس المكتبة المباشر OPAC ، وبلغ عدد التسجيلات التي توصل إليها البحث ٢٩٩ تسجيلية ببليوجرافية لكتب متوافرة ضمن مجموعات المكتبة، أما فيما يتعلق بالاستفسار الموجه باللغة الإنجليزية فقد جاء الرد متضمناً الاعتذار عن عدم توافر دراسات حول TQM ضمن مجموعات المكتبة، وطلب الاطلاع على الملف المرفق الذي تضمن نتيجة البحث في قواعد البيانات العالمية، حيث بلغ عدد التسجيلات المرفقة ١٢ تسجيلية ببليوجرافية فقط من قواعد بيانات متعددة ظهرت في حقل المصدر وهي:

- Proquest Dissertation and Thesis.
- LISA – Library and Information Science Abstracts.
- Social Sciences Abstracts.
- IEEE Electronic Library Online.
- Oxford Journals Online.
- ScienceDirect Journals.
- Scopus.

ويبدو أن أخصائي المعلومات قام باختيار بعض النتائج التي توصل إليها من بحثه في قواعد البيانات سابقة الذكر، وقام بإرفاقها في ملف مع رده.

ج) اعتمد أخصائي المعلومات في جامعة الإمارات العربية المتحدة على البحث في فهرس المكتبة المباشر OPAC، وقد جاء الرد على الاستفسار باللغة الإنجليزية مشيراً إلى أنه بالإمكان البحث عن TQM في فهرس المكتبة OPAC على الموقع <http://www.libraryuae.ac.ae> ، دون أن ترسل النتائج. كما تضمن الرد بالإضافة إلى ذلك ملفاً مرفقاً بالرسالة، إلا أنه لم يكن قابلاً للفتح، وكانت تظهر رسالة بمجرد محاولة فتح الملف تشير إلى خطأ ٤٠٤ بأن الملف أو المجلد غير موجود.

HPPP://404-file or directory not found

أما عن الاستفسار باللغة العربية فقد جاء الرد متضمناً نتيجة البحث في فهرس المكتبة OPAC ، وبلغ عدد النتائج ١١ تسجيلة ببليوجرافية. وكما هو ملاحظ فإن الرد على الاستفسارات العربية في المكتبات مجال الدراسة جاء اعتماداً على الفهرس، في حين اعتمد الرد باللغة الإنجليزية على قواعد البيانات التي تشترك فيها المكتبات، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى عدم توافر قواعد بيانات تجارية كافية تغطي الإنتاج الفكري الصادر باللغة العربية.

٣) بتحليل العشر تسجيلات الأولى من نتائج البحث للتعرف على مدى دقة النتائج المرسله وارتباطها بالاستفسار تبين الآتي:

أ. في الرد على الاستفسارات باللغة العربية التي وصلت من مكتبتين فقط، تبين أن أخصائي المعلومات في مكتبة جامعة أم القرى استخدم مصطلحاً واحداً للبحث وهو: "العولمة" دون الوضع في الاعتبار أن الاستفسار كان حول "تأثير العولمة على النواحي الاجتماعية في دول الخليج العربي"، وبذلك تكون استراتيجية البحث المستخدمة ركزت على وجه واحد من أوجه الاستفسار وهو: العولمة، وتجاهلت الوجهين الآخرين المتمثلين في: النواحي الاجتماعية ودول الخليج العربي، لذا فقد جاءت نتيجة البحث غير مرتبطة تماماً بالاستفسار، بل إنها تضمنت تسجيلات تتناول قضايا متنوعة ذات صلة بالعولمة معظمها يتركز حول القضايا الاقتصادية، ولكن لم يكن من بينها الموضوع المطلوب تحديداً في الاستفسار، ونذكر من ذلك على سبيل المثال: الاستثمار والعولمة، والسوق المشتركة وعصر العولمة، والعولمة والجات، والعولمة والهوية، وغيرها..

أما عن نتيجة البحث في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، فيبدو أن أخصائي المعلومات بدمج الاستفسارين مع بعضهما البعض كما هو واضح من نتيجة البحث التي جاء من بينها تسجيلات تتناول اتفاقية الجات وأثارها على دول الخليج العربي، واتفاقية الجات وانعكاساتها على اقتصاديات دول مجلس التعاون الخليجي، والهوية العربية في عصر العولمة، وعولمة الاقتصاد الخليجي، والتربية والتنمية، ودول الخليج والعولمة، والمجتمع والاقتصاد أمام العولمة، والنفط والقبيلة والعولمة، وغيرها من التسجيلات

التي يتضح منها أن عملية الاسترجاع قد تمت اعتماداً على جميع المصطلحات الواردة في استفساري الباحثة وهي: العولمة ودول الخليج العربي والمجتمع واتفاقية الجات. ومن هنا فقد جاءت بعض النتائج مرتبطة بالاستفسار الأول حول العولمة وتأثيرها على الناحية الاجتماعية في دول الخليج العربي.

ولعل من الواضح أن أخصائي المعلومات لم يشترط البحث عن كل مصطلحات البحث مجتمعة ولكنه أجرى عملية البحث في أي مصطلح من المصطلحات، لذا فقد ظهرت النتائج على النحو المذكور سلفاً.

وعلى الرغم من أن استفسار الباحثة الثاني كان المطلوب فيه الحصول على معلومات محددة حول أسماء دول الخليج العربي التي انضمت إلى اتفاقية الجات وتاريخ انضمامها إليها؛ على الرغم من ذلك إلا أن النتيجة تضمنت بعض التسجيلات التي تتناول موضوع اتفاقية الجات وتأثيرها على دول الخليج العربي وهو غير الموضوع المطلوب.

ويذكر أن نتيجة البحث في المكتبتين لم تتضمن أي روابط للنصوص الكاملة للمواد، واكتفت كلتا المكتبتين بتزويد الباحثة بقائمة بالبيانات البليوجرافية فقط.

ب. في الرد على الاستفسارات الموجهة باللغة الإنجليزية تبين أن النتائج اختلفت بين المكتبات، فكما سبقت الإشارة فإن الباحثة وصلتها نتائج باللغة الإنجليزية من كل من مكتبة جامعة أم القرى، ومكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، ومكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، إلا أن الملف المرسل من الأخيرة لم يكن قابل للفتح. وبتقييم النتائج الواردة من المكتبتين الأخيرين تبين الآتي:

● إن نتيجة البحث المرسلة من قبل جامعة أم القرى جاءت مرتبطة تماماً بالموضوع، بل إن جميع التسجيلات تضمنت مصطلح "إدارة الجودة الشاملة" ضمن عناوينها، وبالتالي فإن تغطية المواد للموضوع جاءت مباشرة، أما نتيجة مكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا فقد لاحظت الباحثة أن مصطلح "إدارة الجودة الشاملة" قد ورد في حقل الموضوع لجميع التسجيلات البليوجرافية الواردة في النتيجة، وعلى الرغم من ذلك إلا أن تسجيلة واحدة من العشر تسجيلات الأولى ورد مصطلح البحث ضمن عنوانها، أما باقي التسجيلات فلم تكن تغطيتها للموضوع مباشرة، حيث كانت التغطية الرئيسية لموضوعات

أخرى في الإدارة وردت أيضاً ضمن حقل الموضوع للتسجيلات، ويتضح ذلك من عناوين تلك المواد، والتي كان من بينها:

- Strategies for Managing Risk from Imported Products
- Grocery Group Unveils to Strengthen Imported Food Safety .
- CBMR Calendar – Contractor’s Business Management Report.
- A Critical function.
- Mystery Shopper.

فكما يلاحظ من تلك العناوين أنها تغطي موضوعات استراتيجيات إدارة المخاطر للمنتجات المستوردة، والتخطيط لتقوية أمن الأطعمة المستوردة، وغير ذلك من موضوعات.

● قصرت جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا البحث على المواد ذات النص الكامل، وتميزت نتيجة البحث المرسل من المكتبة بأن جميع التسجيلات جاءت مرفقة بملفات pdf للنص الكامل للمواد، أما جامعة أم القرى فلم ترسل أي مواد مرفقة بالنصوص الكاملة لها، علماً بأن الجامعة تتيح للمستخدمين طلب المقالات من خلال خدمة مستقلة؛ بل إن العديد من قواعد البيانات التي تشترك فيها المكتبة تتيح للمستخدمين الوصول إلى النص الكامل للمواد من خلال روابط أو ملفات مرفقة بالتسجيلات.

● على الرغم من أن الباحثة لم تحدد اللغة المطلوبة في استفسارها، إلا أن جميع التسجيلات في نتيجة البحث من المكتبتين اقتصر على اللغة الإنجليزية فقط، ولعل توجيه الاستفسار باللغة الإنجليزية أعطى مؤشراً لأن اللغة المطلوبة هي الإنجليزية دون غيرها، إلى جانب أن موضوع البحث يعد واسعاً وربما تطلب ذلك من أخصائي المعلومات أن يحدد اللغة في سبيل تضيق البحث، وتقليص عدد النتائج قد الإمكان.

التغذية المرتدة:

لم تحرص أي من المكتبات مجال الدراسة على الحصول على تغذية مرتدة من المستخدمين للتعرف على مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة لهم، ومدى تلبية احتياجاتهم من المعلومات. ولاشك أن توجيه استمارة لاستطلاع آراء المستخدمين حول مستوى تقديم الخدمة من شأنه أن

يساعد تلك المكتبات على تقييم الأداء، ويساعد على تطوير الخدمة وتحسينها بما يتفق مع احتياجات المستفيدين ويحقق أكبر مستوى من الرضا عن تقديم الخدمة.

النتائج والتوصيات:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١. جاء التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية المتعلقة بالمستفيدين محدوداً في المكتبات مجال الدراسة، فقد أتاحت ٤٠% من المكتبات فقط تحديد مجتمع المستفيدين ، في حين استخدمت ٣٠% من المكتبات فقط أساليب فنية لضمان وصول الأشخاص المصرح لهم بالخدمة دون غيرهم، أما عن التسويق للخدمة للجمهور المستهدف فقد كان محدوداً في المكتبات.
٢. قدمت ٥٠% من المكتبات إرشادات للمستفيدين لتعريفهم بالسلوك الملائم عند استخدام الخدمة، وقد تفاوت معدل تلك الإرشادات بين المكتبات، حيث اقتصر الأمر على الإشارة إلى أن بعض الحقول تعد إجبارية في بعضها، وتجاوز ذلك إلى إرشادات توضح طرق صياغة الاستفسار مكتبة واحدة.
٣. إن مكان خدمة المراجع الرقمية على صفحات المكتبات يعد أقل جودة في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، في حين أنه يعد الأفضل في مكتبة كارنيجي ميلون، ثم كل من: مكتبة جامعة أم القرى، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا.
٤. افتقرت المكتبات إلى تطبيق العديد من المعايير المتعلقة بمقاييس الخدمة، وكان درجة الالتزام بها في المكتبات أقل من نظيرتها المتعلقة بالمستفيدين، حيث لم تلتزم أي من المكتبات بتحديد الاستفسارات التي تقع خارج حدود الخدمة، وكيفية التعامل معها، كما لم تورد أي معلومات متعلقة بسياساتها نحو إيصال الوثائق، وما إذا كانت تقدم ضمن الخدمة أم لا، وفي حالة تقديمها هل هناك رسوم مقابل ذلك.
٥. التزمت ٥٠% من المكتبات بتحديد الوقت المتوقع لتقديم الخدمة، في حين اكتفت مكتبة واحدة بالإشارة إلى أن الرد يأتي في أسرع وقت ممكن.
٦. التزمت ٣٠% من المكتبات مجال الدراسة بإيضاح بعض الجوانب المتعلقة بمستوى الخدمة، إلا أن تحديدها لهذا الجانب لم يغط جميع العناصر اللازم تغطيتها.

٧. تعد نماذج الطلب هي الأسلوب الأكثر استخداماً لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات، وقد اشتملت بعض النماذج على حقول غير ذات أهمية مثل: رقم الهاتف، ورقم الهوية، وفي المقابل تجاهلت بعض الحقول المهمة مثل: الغرض من الاستفسار، والمصادر التي سبق للمستفيد استشارتها.
٨. تفاوتت الفترة المستغرقة للرد على الاستفسارات بين المكتبات، كما تفاوتت فترات الرد على الاستفسارات حسب اللغة في المكتبة الواحدة في بعض الأحيان، وقد كانت مكتبة جامعة أم القرى هي الأسرع في تقديم الإجابة على الاستفسارات باللغة العربية، حيث وصل الرد في اليوم التالي، في حين كانت مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة هي الأبطأ، حيث وصلت ردودها بعد خمسة أيام.
٩. على الرغم من وصول رد الجامعة الأمريكية في دبي بعد يومين، إلا أن الردود لم تكن تحمل أي إجابة على الاستفسارات، أما جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا فقد ردت على الاستفسارات الموجهة باللغة الإنجليزية، وتجاهلت الرد على الاستفسارات باللغة العربية.
١٠. إن الخدمة لم تكن تعمل فعلياً في ٤٢.٨% من المكتبات التي تم تجريب الخدمة فيها وهي كل من: مكتبة الجامعة الأمريكية في الكويت، ومكتبة جامعة الخليج العربي، ومكتبة جامعة السلطان قابوس، حيث تبين أن عنوان البريد الإلكتروني للخدمة لا يعمل ولا يستجيب لاستقبال النماذج أو الرسائل.
١١. تبين من إجابة المكتبات على الاستفسارات أن الخدمة فيها لا تجيب على الأسئلة حول المعلومات الحقائقية، ولكنها تقتصر على تقديم قوائم ببليوجرافية بمصادر معلومات حول الموضوع.
١٢. اعتمدت المكتبات في ردها على الاستفسارات الموجهة باللغة العربية على فهارسها، في حين اعتمدت على قواعد البيانات العالمية للرد على الاستفسارات الموجهة باللغة الإنجليزية.
١٣. لم تكن الإجابات المرسلة من المكتبات على درجة عالية من الدقة والارتباط بموضوع البحث، ففي حين تم البحث عن وجه واحد من أوجه الاستفسار باللغة العربية في مكتبة جامعة أم القرى، فقد تم دمج مصطلحات البحث الواردة في الاستفسارين مع بعضهما في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، وجاءت بعض العديد من التسجيلات

غير مرتبطة بصورة مباشرة بالموضوع في إجابة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا على الاستفسارات الموجهة باللغة الإنجليزية.

١٤. إن بعض المكتبات التي التزمت بتطبيق بعض الخطوط الإرشادية الصادرة عن RUSA والمتعلقة بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، لم تكن هي الأفضل عن تقييم الخدمة بناء على استخدامها، والعكس بالعكس، فعلى سبيل المثال: كانت جامعة أم القرى من أقل المكتبات تطبيقاً للخطوط الإرشادية، في حين كانت من أفضل المكتبات تقديماً للخدمة، حيث كانت الأسرع رداً، والأكثر اكتمالاً في ردها على الاستفسارات باللغتين الموجهة بها الاستفسارات، وفي المقابل كانت مكتبة جامعة الخليج العربي من المكتبات التي التزمت بعدد من تلك الخطوط الإرشادية، إلا أنها لم تحقق الجودة عند الاستخدام الفعلي للخدمة.

وفي ضوء النتائج السابقة، توصي الباحثة بالآتي:

- (١) ضرورة التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية الصادرة عن RUSA والخاصة بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، سواء في الجوانب المتعلقة بالمستفيدين أو مقاييس الخدمة، أو غير ذلك من الجوانب.
- (٢) أن تحرص المكتبات على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بفعالية وجودة عالية، وألا ينصب اهتمامها على النواحي الشكلية دون الجوهرية المتعلقة بدقة الإجابات، وتقديمها في الوقت المناسب، وبالاعتماد على المصادر الملائمة.
- (٣) أن تقوم المكتبات بمتابعة الجوانب الفنية لاكتشاف أي خلل في بريدها الإلكتروني يمنعها من استقبال طلبات الخدمة، وأن تقوم بإزالة الروابط التي تحيل إلى الخدمة إذا لم تكن تقدمها فعلياً.
- (٤) أن تتعاون المكتبات الجامعية الخليجية في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، بإنشاء اتحاد تعاوني بين تلك المكتبات يتحقق من خلاله مبدأ المشاركة في الموارد، والاقتصاد في التكاليف، مع تحسين مستوى الأداء .
- (٥) أن يتم تدريب أخصائي المعلومات على أساليب استرجاع المعلومات، حتى يتمكنوا من الوصول إلى أعلى درجة من التحقيق في نتائج بحثهم.

(٦) أن تحرص المكتبات على الحصول على تغذية مرتدة من المستفيدين للتعرف على مدى رضاهم عن الخدمة، وأن تعمل المكتبات على تحسين مستوى الأداء في ظل ما تحصل عليه من معلومات.

- ¹ Umm AlQura University .- <http://staff.uqu.edu.sa/lib/new/maius2.php>
- ² United Arab Emirates University .- <http://www.libs.uaeu.ac.ae/Quick%20links/Forms/asklib.htm>
- ³ American University in Dubai .- <http://www.aud.edu/Library/contact.asp>
- ⁴ American University of Kuwait .- http://www.auk.edu.kw/academics/library/ask_a_librarian.jsp;jsessionid=c430fb3853d6175d7a67
- ⁵ Texas A&M University at Qatar .- https://netid.tamu.edu/cas/login?service=http://tamucb.cb.docutek.com/vrlplus/vrl_talk_r edir.asp
- ⁶ Arabian Gulf University .- <http://www.agu.edu.bh/english/newlibrary/AskReference.asp>
- ⁷ Gulf University for Science & Technology .- <http://www.gust.edu.kw/library/feedback/inquire.aspx>
- ⁸ Sultan Qaboos University .- <http://www.squ.edu.om/lib/English/askalibrarian.html>
- ⁹ Carnegie Mellon – Qatar Campus .- <http://qatar.cmu.edu/library/?q=askus>
- ¹⁰ King Fahd University of Petroleum and Minerals .- http://library.kfupm.edu.sa/ASK_librarian/login.asp
- ¹¹ Whitlatch , Jo Bell . Evaluating Reference Services in the Electronic Age .- Library Trends .- Fall 2001,vol50,Issue2
- ¹² Oder , Norman . Digital Reference Metrics .- Library Journal .- vol. 128 , no. 20 (2001) .- p 16 - 17
- ¹³ شاهين ، شريف كامل محمود . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت .- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، ٢٠٠٥ .- ٣٢٤ص
- ¹⁴ Lakes , R. David & Gross , Melissa & McClure , Charles R. .- Cost , Statistics , Measures and Standards for Digital Reference Services : A Preliminary View .- Library Trends .- vol.51 , no.3 (Win2003) .- p401-431
- ¹⁵ Reference and User Services Association (RUSA) - RUSA Reference Guidelines - Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services . – available at: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.cfm> (14/11/1428)
- ¹⁶ بامفلح ، فانتن سعيد . التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .- مج١٣ ، ٢ع .- (رجب- ذو الحجة ١٤٢٨ / يوليو- ديسمبر ٢٠٠٧م) ص١٨-١٩