

## الخدمة المرجعية الالكترونية المقدمة على مواقع المكتبات

### الجامعية الاردنية (الحكومية والخاصة): دراسة تحليلية

الدكتورة/ فاطمة أحمد السامرائي

جامعة البلقاء التطبيقية

[fatema-samari@bau.edu.jo](mailto:fatema-samari@bau.edu.jo)

الأستاذ الدكتور/ عمر محمد الجرادات

جامعة البلقاء التطبيقية

[omjar2@bau.edu.jo](mailto:omjar2@bau.edu.jo)

المستخلص:

تهدف الدراسة الى التعرف على طبيعة الخدمات المرجعية الالكترونية المقدمة على مواقع المكتبات الجامعية الاردنية الحكومية والخاصة والبالغ عددها (27) جامعة منها (10) حكومية ، ومدى مواكبتها للتطورات التكنولوجية المتسارعة مع محاولة مقارنة وقياس مستوياتها على تلك المواقع . حيث تم تحليل خدمة الفهرس الموحد والبحث الالي والرد على الاستفسارات مع خدمة الاحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات عن طريق الدخول للمواقع وتحليلها ، وقد تبين ان خدمة الفهرس الموحد والبحث الالي متوفرة في مكتبات الجامعات الحكومية بحكم اشتراكهم بمركز التميز الذي يوفر الخدمة التعاونية ، بينما تتفاوت الجامعات الخاصة في ذلك بحكم اشتراك كل جامعة بقواعد بيانات او اشتراكات تعاونية مع مكتبات اخرى ، في حين ان خدمة الرد على الاستفسارات والبت الانتقائي للمعلومات تكاد تكون شكلية وغير مُفعلة في جميع مواقع المكتبات الجامعية . لذا توصي الدراسة بأهمية تفعيل اشتراك المكتبات في الجامعات الخاصة بمركز التميز وتفعيل الخدمات الموجودة على الانظمة المحوسبة لديهم لتحقيق أكبر فائدة ممكنة من هذه الأنظمة.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة المرجعية الالكترونية؛ مواقع المكتبات الجامعية الأردنية؛ مركز التميز

## المقدمة

لا يخفى على جميع العاملين في مجال المكتبات في مختلف انحاء العالم، ان ظهور العالم الافتراضي ممثلاً ( بتكنولوجيا المعلومات والإنترنت ) ادى الى تغيير في طبيعة كافة الاعمال والخدمات المكتبية المقدمة سواء الاعمال الفنية المكتبية او الخدمات المقدمة للمستخدمين. كما ساهمت التطورات التكنولوجية في تضخم النتاج الفكري، وبرزت الحاجة للمساعدة في تسهيل متابعته وتقديمه للمستخدمين ، وهذا الامر فرض تحديا على المكتبات ومراكز المعلومات لمسايرة التطورات وتقديم الخدمات بما يتواءم مع التغيرات الجديدة .

ومن هنا تحولت الخدمة من الصورة النمطية القديمة (التقليدية) الى صورة أحدث وأسهل (إلكترونية) رافقتها تقديم خدمات جديدة، حولت بمقتضاها الخدمات من الإقتناء والتجميع إلى بث المعلومات وإتاحتها وتسويقها وإيصالها لكافة المستخدمين، ومن هذا المنطلق، حدث تحول كبير في سرعة التحول من الخدمة المرجعية التقليدية الى الخدمة المرجعية الإلكترونية.

كما تُعد الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية واجهة الخدمات المكتبية والتي يجب ان تُقدم بمهنية عالية ودقة كبيرة وبأعلى مستوى ممكن ، لعدة اسباب منها اذا ما تمت الاجابة عن اسئلة واستفسارات المستخدمين بالشكل الصحيح والدقيق ، فيسبب شعورهم بالرضا عن الخدمات المقدمة ؛ وتقوى بذلك حلقة الوصل بينهم وبين أمناء المكتبات .

عليه، فإن التحدي الجديد المفروض على العاملين في المكتبات الجامعية يتصل بتغيير نمط الخدمة المرجعية المقدمة بما يواكب التطورات التي فرضتها التكنولوجيا المعاصرة من حيث تجاوز الخدمة المرجعية حدودها المكانية داخل بناء المكتبة، ولطبيعتها القابلة للتحول بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية. كما ان ظهور مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات المرتبطة بها بشكل الكتروني، والتي لا تختلف في جوهرها عن مجرد اعتبارها إمتداد للخدمة المرجعية التقليدية، حيث تم استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة لتخزين المعلومات وإتاحتها عبر قواعد البيانات ووسائل الاتصال عن بعد وغيرها من الخدمات المتاحة عبر شبكة الإنترنت التي عملت على توفير واختصار الوقت والجهد والتكاليف ونالت رضا المستخدم للخدمة الحالية المقدمة.

ووفقا لما ذكر سابقا، فإن الخدمة المرجعية واحدة من الخدمات الاساسية والضرورية في جميع انواع المكتبات ومراكز المعلومات، لصلتها المباشرة بخدمة المستخدمين ومساعدتهم في الوصول الى مواضع المعلومات الموجودة في ثنايا مصادر المعلومات، مما يسهل عمليات البحث العلمي وتجعلها حلقة الوصل بين امناء المكتبات وبين المستخدمين، لتعكس الخدمات المقدمة من المكتبة ولتحقق اهدافها التعليمية والثقافية والبحثية .

ومع التطورات التكنولوجية ودخول الحوسبة إلى المكتبات، كانت الخدمة المرجعية من اوائل الخدمات التي نالت قبولا في تحويلها الى الشكل الالكتروني وذلك لطبيعتها القابلة للتحويل ، حيث تم استخدام الوسائل الالكترونية المختلفة لتخزين المعلومات واطاحتها عبر وسائل الاتصال عن بعد وقواعد البيانات وغيرها من وسائل التواصل الحديثة المتاحة على شبكة الانترنت ، والتي عملت على اختصار الوقت والجهد والتكاليف وحققت نتائج ايجابية في رضا المستفيد عن الخدمات المرجعية المقدمة .

لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع الخدمة المرجعية الالكترونية المتوفرة على مواقع المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة .

#### مشكلة الدراسة :

على الرغم من المبالغ الكبيرة التي تنفقها الجامعات الرسمية والخاصة لتطوير خدمات المكتبية الالكترونية المقدمة للمستخدمين منها ، ومن ابرزها الخدمة المرجعية ، إلا انها لم تصل الى المستويات المطلوبة منها وخاصة في ضوء سرعة التحولات الرقمية للخدمات المكتبية كافة ، والذي اصبح ملحا مع جائحة كورونا وما بعدها .

كما أن ما تنفقه من مبالغ لتطوير مواقع المكتبات لم يصل الى الفئة المستهدفة للإفادة منه في الإستجابة للإحتياجاتهم المعلوماتية ولتطوير قابلياتهم المعرفية وهم فئة الطلاب والعاملين فيها واعضاء هيئة التدريس وحتى المجتمع المحلي الذي تخدمه ، مما يُنذر بهدر كُل من الاموال المخصصة لهذا الغرض والجهود المبذولة من قبل كافة الجهات، مع عزوف اكبر من قبل المستخدمين ، في الوقت الذي يُمكن ان تتبناها جهات اخرى تعمل على تقديم خدماتها مقابل مبالغ قد لا يستطيعون توفيرها.

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لتحقيق التالي:

1. التعرف على طبيعة الخدمات المرجعية المقدمة من قبل مواقع مكاتب الجامعات الحكومية والخاصة الأردنية .
2. التعرف على مدى مواكبة الخدمات المرجعية الالكترونية المقدمة من مواقع المكتبات الجامعات الحكومية والخاصة الاردنية للتطورات الحديثة التي شهدتها هذه الخدمة .
3. محاولة مقارنة وقياس مستويات تقديم الخدمة المرجعية المقدمة على مواقع المكتبات الجامعية الحكومية ومواقع المكتبات الجامعية الخاصة .

### أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تسلط الضوء على دراسة واقع الخدمة المرجعية الالكترونية المقدمة من قبل مواقع المكتبات الجامعية (الحكومية والخاصة) للارتقاء بالخدمة المقدمة من قبلهم وتحسينها لتوفير وقت وجهد المستفيدين المستهدفين من الخدمة، وخاصة بعد الحاجة الماسة لها والتي ظهرت بعد جائحة كورونا

### أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الاجابة على الأسئلة التالية:

1. ما طبيعة الخدمات المرجعية المقدمة من قبل مواقع المكتبات الجامعات الحكومية والخاصة الأردنية؟
2. ما مدى مواكبة الخدمات المرجعية الالكترونية المقدمة من مواقع المكتبات الجامعات الحكومية والخاصة الاردنية للتطورات الحديثة التي شهدتها هذه الخدمة؟
3. أي من مواقع مكاتب الجامعات الحكومية والخاصة تتفوق في تقديم الخدمات المرجعية الالكترونية اكثر من غيرها ؟

منهجية الدراسة:

تم اجراء البحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف وتحليل المواقع التي شملتها الدراسة.

أدوات جمع البيانات:

1. اعداد قائمة باسماء الجامعات الاردنية الحكومية والخاصة .
2. الدخول لمواقع الجامعات وتحديد الجامعات التي لها مواقع للمكتبات على موقع الجامعة. واستبعاد مواقع الجامعات التي لا تحوي موقع للمكتبة فعال على موقعها.
3. تحديد خمسة خدمات مرجعية الكترونية رئيسية من المفترض ان تقدمها كافة المكتبات على مواقعها، وتم تحديد هذه الخدمات من خلال مراجعة الادبيات عن الموضوع.
4. بعد تحديد عدد المواقع المدروسة ، تم اعداد قائمة ( شيت ) لتفريع المعلومات عليها.
5. الدخول لمواقع المكتبات الجامعات المدروسة والتحقق من توفر الخدمات المطلوبة للبحث وما يتعلق بها من تفاصيل توضيحية .
6. تم التحليل الاحصائي للمعلومات المجمعمة والتعليق عليها .

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : مواقع المكتبات الجامعية الأردنية ( الحكومية والخاصة ) .
- الحدود الزمنية : الفترة من 2023/3/1 - 2024 / 3 / 1
- الحدود اللغوية : المواقع باللغة العربية

الدراسات السابقة:

لم يكن هناك صداد كبير عن موضوع الخدمة المرجعية الالكترونية المقدمة على مواقع المكتبات الجامعية الاردنية الحكومية والخاصة، حيث لوحظ ان هناك شح كبير في الدراسات التي تبحث في هذا المجال رغم اهميته خصوصا بعد الازمه الصحيه التي حصلت

عام 2019 "كوفيد-19" ، فقد كان الزاميا للعالم بالتحول الى المنصات الرقمية لاستكمال الحياه العمليه والدراسيه ومن ضمنها عمل المكتبات بكل انواعها . وهذا الامر ينطبق على المجال التعليمي، فمن المهم الوصول الى المصادر بمختلف اشكالها والاجابة على كافة استفسارات المستفيدين وغيرها من المطالب .

كما وضح (De Groot & Scoulas, 2021) انه تم ملاحظه انخفاضًا لموقع مكتبة جامعة ولاية لويزيانا في حركة المرور وتندي شديد في استخدام الفهرس في فتره الجائحه اما في جامعه جامعة شمال شرق إلينوي كان هناك زياده في استخدام خدمه المحادثه للاستفسار عن بعض الامور المتعلقة بالمكتبه وعن وقت رجوع المكتبه للعمل ولان خدمه المرجعيه الرقمية الفعليه لم تكن مجهزه فقد اضطر طاقم امناء المكتبه بالتواصل عبر البريد الالكتروني وعقد اجتماعات عبر Google Meet مع الطلاب وهيئه اعضاء التدريس للاجابه عن اسئلتهم بخصوص الوصول للابحاث والمعلومات والكتب . كما ينطبق هذا على جامعه فالبو وقد اشار De Groot وزملائه بضروره الاهتمام وتوفير المصادر للمكتبه الرقمية والخدمه المرجعيه على موقع المكتبه الجامعيه حتى بعد انتهاء هذه الجائحه وكان السؤال هل سيستمر تطوير هذه المواقع ام التوقف وعدم الاستمراريه بالاهتمام بالتطور.

أما (Rafiq et al.,2021) في دراسته " University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective" وكانت غايته هي استكشاف استجابة مكتبات الجامعات خلال جائحة كوفيد-19 وتحديد ممارسات عملها وأنماط خدماتها والاستراتيجيات المطبقة والدور الذي تلعبه؛ وقد تبين ان المكتبات تواجه صعوبه في التحول من الوضع الطبيعي الى الوضع الرقمي خصوصا في البلدان النامية حيث تعاني هذه المكتبات من قله الدعم المالي والخبره الرقمية بالإضافة الى تعرضها لمشاكل الاتصال بالإنترنت وبسبب اجباريه الانقطاع للطلاب واعضاء هيئه التدريس عن زيارة المكتبة الفعلية كان هناك ضغط على امناء المكتبه والموظفين في الرد على الاستفسارات واستخدام حساباتهم الشخصيه مثل الواتساب او البريد الالكتروني للمساعدة؛ وأوصت الدراسة بتوفير الموارد لتجديد وتطوير الخدمات المكتبيه الالكترونييه .

أما (Mehta& Wang,2020) في دراسته " COVID-19 and digital library services – a case study of a university library" فقد لاحظ ان جامعه ماكسويل كانت قبل هذه الجائحة تحاول في اشراك العامل الرقمي على مكتبتها لكن ما تفاجئت به ادارة المكتبة بعد هذه الجائحة ان التحول الرقمي ليس ما كان مخطط له وله ابعاد مختلفه حيث ساعدت هذه الجائحة على فهم ما هو العمل عن بعد ومن المنزل أي كيفية تزويد امناء المكتبات بالموارد من منازلهم لخدمه المجتمع الطلابي والتدريسي بالاضافه الى ان هذه الجائحة كانت بوابه لامناء المكتبات بالتجديد في عملهم وتعلم تقنيات واساليب تساعد على بقاء المكتبة و وظائفها ومحاوله القيام ببعض الامور التي تساعد على جذب المجتمع الجامعي والوصول اليهم ومحاوله مساعدتهم واصبح هناك خطه عمل مستقبليه لتطوور الجانب الرقمي المكتبي .

أما على صعيد الدراسات والجامعات العربيه كان هناك شح واضح في الدراسات ولكن وُجد في دراسته الرحيلي ( 2013) والتي كانت على الجامعات في سلطنة عمان تبين ان هناك ضعف في تقديم الخدمة الراجعه الرقمييه في مكتبات الجامعات مع العلم تبين ان جميع المكتبات تقوم بالرد على الاستفسارات من خلال البريد الالكتروني ومواقع المحادثه ولكن ببطئ بحيث ممكن ان تتاخر مصالح المشتركين في المكتبة بالاضافه الى وجود توصيات تطالب بوضع الاسئله المكرره واجاباتها بحيث يسهل على الطالب او عضو هيئه التدريس الوصول الى الاجابه دون الانتظار الطويل او شغل موظف المكتبة بسؤال متكرر ومن الممكن مساعده شخص اخر في هذه الأثناء ؛ أي اننا لا نزال نفتقر الى الاداره الرقمييه واستغلال الموارد الرقمييه ايضا .

أما في دراسة محمد مصباح ( 2016) كان هناك احصائيه لاکثر الفئات استخداما لموقع المكتبة الرقمييه والخدمه المرجعيه وتبين ان الهيئه التدريسيه هم اكثر الفئات النشطه والتي كانت تحتاج هذه الخدمه؛ بالاضافه الى عدم وجود تخصصات تحتاج الخدمه المرجعيه اكثر من غيرها انما تُعد التخصصيه بالشخص المجيب عن استفسارات واحتياجات الطلاب او الهيئه التدريسيه حيث يجب وجود موظفين لكل تخصص وفهم المراجع وكيفيه مساعدتهم .

في دراسة المحروقي، والحجي (2013) عن مدى الالتزام بالخطوط الإرشادية التي وضعتها جمعيه خدمات المراجع والمستفيدين RUSA على كل من جامعه السلطان قابوس وجامعه الإمارات العربيه في وجود خدمه مرجعيه وكانت نسبة الالتزام لكنتا الجامعتين ضئيل

جدا بالإضافة إلى ضعف في التسويق لمكتبة الجامعة والنتيجة الإيجابية هي وجود سرعه الرد على المستخدمين وكان من التوصيات ضرورة تنبيه المستخدمين على تعريف الخدمة المرجعية وما الفائدة التي ستقدمها لهم والاهتمام بهذه الخدمة وتطويرها.

وهدفت دراسة ضليحي والبسيوني (2007؟) إلى بيان واقع الخدمة المرجعية الرقمية ل (116) مكتبة وطنية على مستوى العالم ومدى الافادة من خدمتها من قبل طالبات جامعة الملك عبد العزيز، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي المتمثل بحصر مواقع المكتبات الوطنية المدروسة وتحليل واقع الخدمة المرجعية المقدمة من قبلها عن طريق توزيع استبانتين ، الأول موجه لاختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات المحللة لمعرفة معرفة سياسة وأساليب وانماط وطرق تقديم الخدمة لديهم ، والاستبيان الثاني موجه لعينة مقصودة من طالبات قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز لمعرفة عناصر استخدام الخدمات وأساليب تقديمها. تبين أن (75 %) المكتبات تقدم الخدمة المرجعية ، وتفاوتت الخدمات من خدمة استمارة البريد الالكتروني الى البريد البسيط ثم خدمة الاسئلة المتكررة والدردشة . واوصت الدراسة بضرورة اعداد مواقع الكترونية للمكتبات الوطنية مع ضرورة توحيد مسميات الخدمة عليها لتكون واضحة لجميع المستخدمين مع وضوح الخدمة كرابط على صفحات الموقع مع الاهتمام بوضع خطط واضحة للاعلان وتوسيع نطاق الافادة من الخدمات المقدمة على الموقع.

تلخص الدراسات المذكورة أهمية الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية خلال جائحة كوفيد-19 وتحديات التحول الرقمي التي واجهتها هذه المؤسسات. تجتمع الابحاث إلى ضرورة تعزيز الدعم المالي والتقني للمكتبات الجامعية في البلدان النامية والبلدان المتقدمة لتوفير الوصول إلى الموارد الرقمية وتقديم خدمات مرجعية فعالة. بالإضافة إلى ذلك، يسلط الضوء على أهمية التواصل الفعال مع هيئة التدريس والطلاب وتطوير الخدمات المرجعية الرقمية لتلبية احتياجاتهم. ومن المهم أن تستمر المكتبات في تطوير خدماتها الرقمية والاستثمار في التكنولوجيا لدعم التعلم والبحث، بغية تحقيق التميز والاستدامة في العصر الرقمي المتغير.



الإطار العام للدراسة:

الخدمة المرجعية الإلكترونية:

الخدمة المرجعية الإلكترونية بتعريف موجز لها أنها الخدمة التي تتخذ من الحاسبات الإلكترونية مجالاً لتقديمها وسهل الانترنت انتشارها وتفعيلها على نطاق واسع ، وقد عرفتها (حسن، 2002) بانها عملية استخدام الحاسب الإلكتروني في تقديم الخدمة المرجعية من خلال استخدام مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الشبكات المحلية أو العالمية والتي تضم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت أو على أقراص مدمجة CD-ROMs والتي تعمل على توفير الوقت والجهد والتكلفة سواء للمستفيد أو الباحث العلمي أو أمين المراجع.

وبشكل عام يمكن القول أن أكثر أشكال الخدمة المرجعية الإلكترونية شيوعاً، ما تأخذ صفة الرد على أسئلة المستخدمين واستفساراتهم وتزويدهم بالمعلومات المناسبة لإحتياجاتهم، وذلك بتلقي تلك الاسئلة والاستفسارات عن طريق الأشكال المختلفة للاتصال الإلكتروني المتاحة على شبكة الإنترنت.

تسميات الخدمة المرجعية الإلكترونية:

حيث ذكر (النواسية، 2003) و( البسيوني وضليمي ، 2009 ) أن للخدمة المرجعية

الإلكترونية عدة تسميات ، منها :

- المراجع الافتراضية Reference Virtual ،
- المراجع الاللكترونية Reference Electronic ،
- خدمة المراجع بالدردشة Chat Reference ،
- إسأل أخصائي المكتبات Ask a librarian ،
- إسأل البريد Ask an E-mail ،
- إسألنا Ask Us .
- خدمة المراجع على الخط المباشر ،
- Online Reference services ، The Digital Reference Service

ومهما اختلفت التسميات فهي تهدف إلى تسهيل الوصول للمعلومات المطلوبة والمناسبة بكل سهولة ويسر.

ومن أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، ذكر (البريحي، 2013) تقسم إلى:

1- خدمة مرجعية غير تزامنية (الاتزامنية) وتشمل: الخدمة عبر البريد الإلكتروني، واستخدام النظم الخبيرة وتقنية الذكاء الإصطناعي، إضافة إلى قوائم الأسئلة المتكررة.

2- خدمة مرجعية تزامنية.

#### أشكال الخدمة المرجعية:

- خدمة البريد الإلكتروني من أوائل أشكال الخدمة المرجعية الإلكترونية وأكثرها شيوعاً.
- ترافقها خدمات المحادثة والتي تعتمد أساساً على خدمة البريد الإلكتروني.
- خدمة البث الإنتقائي للمعلومات .
- خدمات الإحاطة الجارية والتي أصبح تقديمها سهلاً مع عمليات الحوسبة للمكتبات.
- أما النشر الإلكتروني فيُعد واحداً من الإتجاهات الحديثة في مجال الخدمة المرجعية الإلكترونية. فقد ساهم في استحداث خدمات مرجعية ( قديمة بشكل حديث) كإتاحة المصادر المرجعية بشكل إلكتروني، مثل القواميس ودوائر المعارف، كتب التراجم والأدلة والمصادر الإحصائية والبليوغرافيات وفهارس الناشرين... الخ، حيث يمكن الوصول إلى معظمها إما من خلال شبكة الإنترنت أو أدوات التخزين الإلكترونية عبر الإنترنت أو قواعد البيانات بمختلف أشكالها.

#### مبررات انتشار الخدمة المرجعية الإلكترونية:

ذكرت العديد من المصادر مبررات لانتشار الخدمة المرجعية ومنها ما ذكرته (الرابغي، 2008)، ويمكن تلخيصه بالنقاط التالية:

- الخدمة المرجعية الالكترونية مفتوحة على مدار الساعة ولا حدود زمنية لتقديمها تُعيق ذلك كما في الخدمة التقليدية .
- الخدمة المرجعية الالكترونية مواكبة لكافة الموضوعات وبمختلف اشكال النتائج الفكري وولكافة فئات المستفيدين بمختلف الأعمار .
- انخفاض تكاليف ايصال الخدمة ونشرها مقارنة بالطريقة التقليدية لنشر الخدمة المرجعية .
- تسهيلات تقديم الخدمة المرجعية الالكترونية بسبب التطورات التكنولوجية وخدمات الانترنت وانتشارها .
- دخول اطراف تجارية تنافس في تقديم الخدمات المرجعية للمستخدمين باشكال مختلفة سواء بشكل مجاني او اسعار رمزية او مقابل مادي قد لا يستطيع المستفيدين تأمينه .
- التطورات التكنولوجية وبرامج المساعدة لأخصائي المعلومات في تقديم الخدمة، مع سهولة تسويق البرمجيات التي تراعي ظروف وحاجات مقدمي الخدمة وما يقدموه من معلومات .

على الرغم من التسهيلات الكبيرة التي وفرتها التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات للمستخدمين، فلا زالت تعاني من عدد من المشكلات التي قد تعزى الى طبيعة مُقدم الخدمات المرجعية والقائمين عليها من حيث قصور تقديم الخدمات المرجوه من قبل المستخدمين او قصور في طبيعة الانظمة والبرمجيات المطلوبة لتحويل الخدمة المرجعية الى الشكل الالكتروني، هذا بالاضافة الى تحديات البنية التحتية والتوعية المعلوماتية اللازمة للوصول للخدمات المتاحة على أكمل وجه.

#### التحليل الإحصائي:

قبل الدخول بالتحليل الإحصائي لمواقع المكتبات، يبين الجدول رقم (1) أسماء مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة مع الرابط الالكتروني لها، وانواع الخدمات المرجعية الالكترونية المدروسة، ليكون جدولاً شاملاً للدراسة.

الجدول رقم (1)

مكتبات الجامعات الحكومية والخاصة مع الرابط الإلكتروني والخدمات المرجعية الإلكترونية

No.	Library	(URL)	خدمة الفهرس	خدمة البحث الآلي	خدمة الاستفسار	خدمة الإحاطة الجارية	خدمة البث الانتقائي للمعلومات
1	Library of University of Jordan	<a href="https://library.ju.edu.jo">https://library.ju.edu.jo</a>	✓	✓	✗	✓	✗
2	Library of Yarmouk University	<a href="https://library.yu.edu.jo/">https://library.yu.edu.jo/</a>	✓	✓	✗	✓	✗
3	Library of Muthah University	<a href="https://www.mutah.edu.jo">https://www.mutah.edu.jo</a>	✓	✓	✗	✓	✗
4	Library of Jordan science and Technology University	<a href="http://www.just.edu.jo/ar/library">www.just.edu.jo/ar/library</a>	✓	✓	✗	✓	✗
5	Library of Al Al-Bayt University	<a href="https://www.aabu.edu.jo/unitcenter/?unitid=56000000">https://www.aabu.edu.jo/unitcenter/?unitid=56000000</a>	✓	✓	✗	✓	✗
6	Library of Hashemite University	<a href="https://hu.edu.jo/unitCenter/?unitid=41000000">https://hu.edu.jo/unitCenter/?unitid=41000000</a>	✓	✓	✗	✓	✗
7	Library of Al- Balqa' Applied University	<a href="http://bau.coe.deep-knowledge.net/BAU">http://bau.coe.deep-knowledge.net/BAU</a>	✓	✓	✗	✓	✗
8	Library of Al-Hussein Bin Talal University	<a href="http://ahulibrary.coe.deep-knowledge.net">http://ahulibrary.coe.deep-knowledge.net</a>	✓	✓	✗	✓	✗
9	Library of Tafila Technical University	<a href="http://www.ttu.edu.jo/lib/main">http://www.ttu.edu.jo/lib/main</a>	✓	✓	✗	✓	✗
10	Library of German Jordanian University	<a href="http://www.gju.edu.jo">http://www.gju.edu.jo</a>	✓	✓	✗	✓	✗
Private Universities							
11	Library of American University of Madaba (AUM)	<a href="http://library.aum.edu.jo/">http://library.aum.edu.jo/</a>	✓	✓	✗	✓	✗
12	Library of American University of Madaba (AUM)	<a href="http://www.jadara.edu.jo">http://www.jadara.edu.jo</a>	✓	✗	✗	✗	✗
13	Library of Al-Ahliah Amman University	<a href="http://www.ammanu.edu.jo">http://www.ammanu.edu.jo</a>	✗	✗	✗	✗	✗

**الخدمة المرجعية الالكترونية المقدمة على مواقع المكتبات الجامعية الاردنية (الحكومية والخاصة): دراسة تحليلية**

No.	Library	(URL)	خدمة القهرس	خدمة البحث الآلي	خدمة الاستفسار	خدمة الاحاطة الجارية	خدمة البيث الانتقائي	المعلومات
14	Library of Princess Sumaya University for Technology (PSUT)	<a href="http://www.psut.edu.jo/">http://www.psut.edu.jo/</a>	x	✓	x	✓		x
15	Library of Philadelphia University	<a href="http://library.philadelphia.edu.jo/">http://library.philadelphia.edu.jo/</a>	x	✓	x	✓		x
16	Library of Applied Science Private University	<a href="http://www.asu.edu.jo">http://www.asu.edu.jo</a>	x	✓	x	✓		x
17	Library of University of Petra	<a href="https://www.uop.edu.jo">https://www.uop.edu.jo</a>	x	x	x	x		x
18	Library of Isra University	<a href="http://scac.iu.edu.jo/library">http://scac.iu.edu.jo/library</a>	x	x	x	x		x
19	Library of Jerash University	<a href="http://www.jpu.edu.jo">http://www.jpu.edu.jo</a>	x	x	x	x		x
20	Library of Al-Zaytonah University of Jordan	<a href="http://www.zuj.edu.jo">http://www.zuj.edu.jo</a>	x	✓	x	x		x
21	Library of Zarqa University	<a href="http://zu.edu.jo">http://zu.edu.jo</a>	x	✓	x	x		x
22	Library of Irbid National University	<a href="http://www.inu.edu.jo">http://www.inu.edu.jo</a>	x	x	x	x		x
23	Library of Middle East University	<a href="https://www.meu.edu.jo/library/?lang=ar">https://www.meu.edu.jo/library/?lang=ar</a>	x	✓	x	x		x
24	Library of Ajloun National University	<a href="http://www.anu.edu.jo">http://www.anu.edu.jo</a>	x	✓	x	x		x
25	Library of Amman Arab University	<a href="http://www.aau.edu.jo/Library">www.aau.edu.jo/Library</a>	x	x	x	x		x
26	Library of Aqaba University Of Technology	<a href="http://www.aut.edu.jo">http://www.aut.edu.jo</a>	x	x	x	x		x
27	Library of Al-Hussein Technical University (HTU)	<a href="https://www.cpf.jo">https://www.cpf.jo</a>	x	x	x	x		x

التحليل الإحصائي للجدول رقم (1):

بلغ عدد الجامعات الحكومية والخاصة ( 27 ) جامعة ، بواقع ( 10 ) جامعات حكومية و (17) جامعة خاصة ، وقد تم استبعاد مواقع الجامعات التي لا تملك موقع للمكتبة على مواقعها الرسمية .

ويُبين الجدول رقم (2) عدد المواقع التي تم دراستها من مجموع مواقع الجامعات المدروسة.

الجدول رقم (2) عدد مواقع المكتبة ضمن مواقع الجامعات الحكومية والخاصة

المجموع	الجامعات الخاصة	الجامعات الحكومية	نوع الخدمة
19	9	10	يوجد موقع للمكتبة ضمن موقع الجامعة
8	8	---	لا يوجد موقع للمكتبة ضمن موقع الجامعة
27	17	10	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن عدد الجامعات التي تمتلك مواقع خاصة للمكتبة ضمن الموقع الرسمي للجامعة بلغ (19) موقع، وأن (8) من الجامعات الخاصة لم توفر موقع مستقل للمكتبة، لذا تم استبعاد تلك الجامعات من الدراسة. لذا اقتضت الدراسة على تحليل الخدمة المرجعية لـ (19) موقع فقط، منها (10) مواقع مكتبات جامعات حكومية. الخدمات المرجعية المدروسة على مواقع مكتبات الجامعات الأردنية:

بعد الرجوع لمواقع المكتبات ودراستها لمعرفة الخدمات المرجعية الالكترونية المقدمة على مواقعها، تم تحديد الخدمات الالكترونية التالية لدراستها على تلك المواقع، وهي:

م	الخدمة
1	خدمة استخدام فهارس المكتبة وخدمة الفهرس الموحد لأغراض البحث العلمي
2	خدمة البحث الآلي للوصول إلى قواعد البيانات المحلية أو الدولية
3	خدمة الاستفسار والرد على الاسئلة
4	خدمة الإحاطة الجارية
5	خدمة البث الانتقائي لمعلومات

التحليل:

أولاً: خدمة استخدام فهارس المكتبة، وخدمة الفهرس الموحد لأغراض البحث العلمي. لا بد من ذكر أن المكتبات الجامعية الحكومية العشرة تشترك بخدمات " مركز التميز " وهو تجمع في الخدمات المكتبية للجامعات الأردنية الرسمية، تم من خلالها تقديم خدمة

الفهرس التعاوني وخدمة البحث، وتم ذلك من خلال اشتراكهم بنظام الافق " Horizon " وبذلك فان الخدمة المقدمة هي خدمة موحدة لكافة الجامعات الحكومية ، وترتبط فهارس مواقع الجامعات الحكومية بالفهرس الموحد لمركز التميز بينما تقدم جامعتين خاصة هذه الخدمة وهما :

- Library of American University of Madaba (AUM)
- Jadara University،

كما هم مبين في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3) عدد مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة فهارس المكتبة والفهارس الموحدة

المجموع	الجامعات الخاصة	الجامعات الحكومية	نوع الخدمة
12	2	10	تقديم خدمة الفهرس
15	15	---	لا تقدم خدمة الفهرس
27	17	10	المجموع

يتبين من الجدول رقم (3) ان خدمة البحث في فهرس المكتبة والبحث من خلال خدمة الفهارس الموحدة تقدمها كافة مواقع الجامعات العشرة الحكومية، بينما تقدمها جامعتين خاصتين فقط . وبذلك لا بد من ان تقوم المكتبات الجامعية الخاصة بالتحول الى الحوسبة لمكتباتها من خلال الاستفادة من تجربة المكتبات الحكومية، اما بتبني نفس الاجراء التي سارت عليها المكتبات الجامعية الحكومية او بالدخول بشراكة مع مركز التميز وبالتالي اختصار الكثير من الجهد والوقت والتكاليف بدل من بدء الطريق من البداية .

ثانيا: توفر خدمة البحث الآلي للوصول إلى قواعد البيانات المحلية أو العالمية .

عادة ما تشترك الجامعات بقواعد بيانات محلية او عالمية وفق التخصصات التي تطرحها الجامعة وايضا بما يتناسب مع ميزانياتها، وذلك لتكلفة الكبيرة للاشتراك ببعض هذه القواعد.

الجدول رقم (4) عدد مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة البحث الآلي للوصول إلى قواعد البيانات المحلية أو عالمية

المجموع	الجامعات الخاصة	الجامعات الحكومية	نوع الخدمة
18	8	10	تقديم خدمة قواعد البيانات
9	9	--	لا تقدم خدمة قواعد البيانات
27	17	10	المجموع

من الجدول رقم (4) يتبين ان الجامعات الحكومية العشرة تقدم خدمة الاشتراك واطاحة البحث بقواعد بيانات من خلال اشتراكات جماعية من خلال مركز التميز، مع قيام المكتبات الجامعية الحكومية باشتراكات خاصة ببعض القواعد تلبية لحاجات تلك الجامعات ووفق حاجتها لقواعد بيانات في مواضيع تخصصاتها المطروحة، بينما تشترك (8) جامعات خاصة في تقديم خدمة البحث بقواعد البيانات، حيث تشترك كل جامعة بشكل منفصل عن الاخرى وبما يخدم تخصصاتها المطروحة.

ثالثاً: خدمة الاستفسار والرد على الاسئلة

تعد خدمة الاستفسار من أكثر الخدمات شيوعاً للخدمة المرجعية الالكترونية، وبعد تحليل مواقع المكتبات المدروسة، تبين ما يلي كما هو واضح في جدول رقم (5):

الجدول رقم (5) عدد مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة الاستفسار والرد على

الأسئلة

المجموع	الجامعات الخاصة	الجامعات الحكومية	نوع الخدمة
0	---	---	تقديم خدمة الاستفسار
27	17	10	لا تقدم خدمة الاستفسار
27	17	10	المجموع

بعد الرجوع لمواقع المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة، تبين أن خدمة الاستفسار على الرغم من وجودها على مواقع الجامعات كافة من خلال إما ايقونة "اتصل بنا" أو من خلال مواقع الجامعات بصيغ منها "اترك سؤال" أو "اقتراحات واستفسارات" وغيرها.



وقد تم اختبار هذه الخدمة وتبين انها شكلية في أغلبها ولا يتم الرد على الاستفسارات، مما يتطلب تفعيل خدمات الرد سواء الألي او الرد على الاستفسارات من خلال موظف مخصص لذلك.

#### رابعاً: خدمة الإحاطة الجارية

اتخذت خدمة الاحاطة الجارية أشكالاً مختلفة بصيغتها الإلكترونية ، مثل " صدر حديثاً " " وصل إلى المكتبة " " حصاد المطابع " وغيرها من التسميات ، وبعد الرجوع للمواقع تبين ما يلي كما هو واضح في جدول رقم (6) :

الجدول رقم (6) عدد مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة الاحاطة الجارية

المجموع	الجامعات الخاصة	الجامعات الحكومية	نوع الخدمة
14	4	10	تقديم خدمة الاحاطة الجارية
13	13	--	لا تقدم خدمة الإحاطة الجارية
27	17	10	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (6) أن خدمة الإحاطة الجارية موجودة في كافة مواقع الجامعات الحكومية العشرة، نلاحظ ان الجامعات الاردنية الحكومية العشرة تقدم هذه الخدمة من خلال موقع مركز التميز وكذلك من خلال مواقع الجامعات الحكومية كل على حده ، ومما يُلاحظ ان جامعة اليرموك آلية جديدة بعرض المصادر الواصلة للمكتبة من خلال تسجيل فيديو لمحتوى الكتاب وفصوله يعرضه المؤلف بنفسه بتسجيل فيديو على اليوتيوب ومعروض على موقع المكتبة، اما بقية الجامعات فلا زالت تعرض المصادر بالطريقة التقليدية للعرض وذلك بذكر المعلومات الببليوغرافية مع ملخص او مستخلص المادة مع صورة الغلاف .

#### خامساً: خدمة البث الانتقائي المعلومات

على الرغم من التطورات الكبيرة في تقنيات التحول للحوسبة، وما يمكن ان تقدمه مواقع الجامعات من خدمات في مجال البث الانتقائي للمعلومات، الا ان عملية تحليل المواقع اظهرت ان هذه الخدمة المهمة جدا للباحثين تكاد تكون معدومة في مواقع جميع المكتبات الحكومية والخاصة، ويمكن ان تندرج تحت خدمة توفير البحث بقواعد البيانات، كما هو مبين بالجدول رقم (7).

الجدول رقم (7) عدد مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة البث الانتقائي للمعلومات

المجموع	الجامعات الخاصة	الجامعات الحكومية	نوع الخدمة
---	---	---	تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات
27	17	10	لا تقدم خدمة البث الانتقائي للمعلومات
27	17	10	المجموع

### النتائج:

- 1- اشترك الجامعات الحكومية بخدمات " مركز التميز " اتاحت تقديم خدمة الفهرس التعاوني وخدمة البحث، باشتراكهم بنظام الافق " Horizon " وبذلك فان الخدمة المقدمة هي خدمة موحدة لكافة الجامعات الحكومية.
- 2- مركز التميز يقدم خدمة الاشتراك- الجماعي واتاحة البحث بقواعد بيانات ، مع قيام المكتبات الجامعية الحكومية باشتراكات خاصة ببعض القواعد تلبية لحاجات تلك الجامعات
- 3- ايقونة " اتصل بنا" او من خلال مواقع الجامعات بصيغ منها " اترك سؤال " او اقتراحات واستفسارات " وغيرها ، هي من اكثر اشكال الرد على الاستفسارات . وقد تم اختبار هذه الخدمة وتبين انها شكلية في اغلبها ولا يتم الرد على الاستفسارات
- 4- خدمة الاحاطة الجارية موجودة في كافة مواقع الجامعات الحكومية العشرة ، من خلال موقع مركز التميز وكذلك من خلال مواقع الجامعات الحكومية كل على حدا .
- 5- جامعة اليرموك احدثت آلية جديدة يعرض المصادر الواصلة للمكتبة من خلال تسجيل فيديو لمحتوى الكتاب وفصوله يعرضه المؤلف بنفسه بتسجيل فيديو على اليوتيوب ومعرض على موقع المكتبة، اما بقية الجامعات فلا زالت تعرض المصادر بالطريقة التقليدية الخاصة بالمعلومات الببليوغرافية.
- 6- خدمة البث الانتقائي للمعلومات تكاد معدومة في مواقع جميع المكتبات الحكومية والخاصة ، ويمكن ان تندرج تحت خدمة اشترك بقواعد البيانات.

### التوصيات

1. توسيع نطاق الخدمات المرجعية الالكترونية المقدمة من قبل المكتبات الجامعية الحكومية وتفعيلها.
2. تشجيع المكتبات الجامعية الخاصة للسير بما سارت عليه المكتبات الجامعية من اشتراك وتجمع للخدمات المكتبية .
3. تفعيل الخدمات المرجعية الالكترونية المقدمة ورفع مستواها لتتوازي
4. مع تحديات العصر التكنولوجي.

المصادر:

الرابغى، ريم على محمد. (2007) " التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية (أطروحة دكتوراه)، جامعة الملك عبدالعزيز. كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم المكتبات والمعلومات. ٣١٩

الرحيلي، اروى يوسف (2013). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية: دراسة تقويمية. بحث غير منشور ( جامعة طيبة . كلية الاداب والعلوم الانسانية ). الرابط [https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_70274\\_b65ff528b80cd82ca3efa8c27ecead41.pdf](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_70274_b65ff528b80cd82ca3efa8c27ecead41.pdf)

ضليبي، سوسن طه و البسيوني، بدرية محمد (2009). الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها واساليب الإفادة منها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2، الصفحات155 – 106 . على الرابط

[https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63340\\_34354.pdf](https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63340_34354.pdf)

غادة عبد الوهاب عبد الحميد أصيل (2002) " التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية : خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات " . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . مج 9، ع 18 . ص 199-200 . على الرابط

<https://search.mandumah.com/Record/28680>

غالب عوض النوايسة (2003) " المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة " . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع . ص 238 .

فايقة حسن (2002) " تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة " . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . مج 9، ع 18 ( يوليو 2002 ) . ص148. DOI: [10.13140/2.1.4325.7286](https://search.mandumah.com/Record/28300)

على الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/28300>

المحروقي، سليم بن مسلم و الحجي، خلفتن بن زهران بن حمد (2013) . الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبات جامعة السلطان قابوس ومكتبات جامعة الامارات العربية المتحدة: دراسة استطلاعية . ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي (23-25 نوفمبر: ابو ظبي ). 501 - 523 .

[https://www.researchgate.net/publication/267451579\\_alkhdmt\\_almrjyt\\_alrqmyt\\_bmktbat\\_jamt\\_alsltan\\_qabws\\_w\\_mktbat\\_jamt\\_alama\\_rat\\_alrbyt\\_almthdt\\_d\\_a\\_rst\\_asttlayt](https://www.researchgate.net/publication/267451579_alkhdmt_almrjyt_alrqmyt_bmktbat_jamt_alsltan_qabws_w_mktbat_jamt_alama_rat_alrbyt_almthdt_d_a_rst_asttlayt)

محمد مصباح (2016). الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة ام القرى بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج 3، ع 2 (بريل – يونيو). 26-27 ص. على الرابط

[https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_70274\\_b65ff528b80cd82ca3efa8c27ecead41.pdf](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_70274_b65ff528b80cd82ca3efa8c27ecead41.pdf)

De Groote, S. & Scoulas, J. M. (2021). Impact of COVID-19 on the use of the academic library. Reference Services Review, 49(3/4), 281-301. .

<https://doi.org/10.1108/RSR-07-2021-0043>

Jay, M. (2006), "The Virtual Reference Desk: Creating a Reference Future", *Program: electronic library and information systems*, Vol. 40 No. 4, pp. 397-400.

<https://doi.org/10.1108/00330330610708006>

Malinconico, S.M. (2006), "Negotiating Licences for Digital Resources", *Program: electronic library and information systems*, Vol. 40 No. 4, pp. 400-401.

<https://doi.org/10.1108/00330330610708015>

Mehta, D., & Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services—a case study of a university library. Digital library perspectives, 36(4), 351-363 على الرابط .

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DLP-05-2020-0030/full/html>

Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. The Journal of Academic Librarianship, 47(1), 102280.

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>

**The electronic reference service provided on the  
websites of Jordanian university libraries  
(governmental and private): An analytical study**

**Dr. Fatema Ahmad Al-Samraie**

AL-Balqa Applied University

[fatema-samari@bau.edu.jo](mailto:fatema-samari@bau.edu.jo)

**Prof. Omar Mohammad AL Jaradat**

AL-Balqa Applied University

[omjar2@bau.edu.jo](mailto:omjar2@bau.edu.jo)

**Abstract:**

The study aims to identify the nature of electronic reference services provided on the websites of Jordanian public and private university libraries, which number (27), including (10) government, and the extent to which they keep pace with rapid technological developments, while trying to compare and measure their levels on those websites. The unified index service, automated search, and response to inquiries were analyzed along with the ongoing briefing service and selective broadcast of information by accessing and analyzing websites. It was found that the unified index and automated search service is available in public university libraries by virtue of their participation in the Center of Excellence, which provides the cooperative service. While private universities vary in this regard, due to each university sharing databases or cooperative subscriptions with other libraries, while the service of responding to inquiries and selective broadcasting of information is almost formal and inactive in all university library sites. Therefore, the study recommends the importance of activating the participation of libraries in private universities with the Discrimination Center and activating the services available on their computerized systems to achieve the greatest possible benefit from these systems.

**Keywords:** Electronic reference service; Jordanian university library websites; Center of Excellence