

بسم الله الرحمن الرحيم

الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقويمية

د. فاتن سعيد بامفلح

fbamofleh@yahoo.com

تعد الخدمة المرجعية الرقمية من خدمات المعلومات الرئيسية التي تحرص المكتبات الجامعية على تقديمها. وقد تطورت أساليب تقديم هذه الخدمة في ظل التعلم الإلكتروني واستخدام شبكة الإنترنت لتقدم عن بعد للمستخدمين دون الحاجة للحضور إلى المكتبة، وأطلق عليها في شكلها هذا تسميات متعددة من بينها: الخدمة المرجعية الرقمية، والخدمة المرجعية الافتراضية، وأسأل المكتبي... الخ

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على جودة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية بدول مجلس التعاون الخليجي؛ من خلال قياس مدى التزام تلك المكتبات بتطبيق الخطوط الإرشادية لجمعية خدمات المراجع والمستخدمين Reference and User Services Association (RUSA) الخاصة بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

وقد اختارت الباحثة لغرض الدراسة عينة مقصودة من المكتبات الجامعية الخليجية التي تقدم الخدمة حالياً، وهي: مكتبة جامعة أم القرى، ومكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن في السعودية، ومكتبة جامعة السلطان قابوس في عمان، ومكتبة جامعة الخليج العربي في البحرين، ومكتبة جامعة الإمارات، ومكتبة الجامعة الأمريكية بدبي في الإمارات، ومكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، ومكتبة الجامعة الأمريكية في الكويت، ومكتبة جامعة كارنيجي ميلون، ومكتبة جامعة تكساس إيه أند إم في قطر.

وقامت الباحثة أيضاً بتجريب الخدمة في المكتبات مجال الدراسة وتقييم مستوى أدائها من حيث: زمن الاستجابة، ودقة الإجابة، وغير ذلك من العناصر التي اتخذتها الباحثة معياراً للتقييم.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تساهم في تطوير 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 توصلت الدراسة إلى نتائج تفيد بمحدودية التزام مكتبات الجامعات الخليجية مجال الدراسة بتطبيق الخطوط الإرشادية لجمعية RUSA ، كما تبين أن المكتبات التي التزمت بتطبيق تلك الخطوط الإرشادية لم تكن هي الأفضل عند تقييم الخدمة بناء على استخدامها.