

الخدمات المرجعية الرقمية فى مكتبات جامعات صعيد مصر
"دراسة تحليلية مقارنة"

إعداد
حاتم محمد على أحمد

ا.د أحمد عبادة جدوع العربى
استاذ علم المكتبات والمعلومات وكيل كلية الآداب _ جامعة طنطا

د/ عواطف على على المكاوى
مدرس بقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب _ جامعة طنطا

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الخدمات المرجعية الرقمية بمكتبات جامعات صعيد مصر وهى المكتبات المركزية لجامعات الصعيد وهى مكتبات جامعات الفيوم-بنى سويف-المنيا-الوادى الجديد-أسيوط-سوهاج-جنوب الوادى-أسوان، ومعرفة متطلبات تلك الخدمة والمستفيدين منها، وشكل تقديمها وأساليب تقييمها . وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى ومن أساليبه أسلوب التحليل وأسلوب المقارنة بين تلك المكتبات، ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة أن هناك عدة معايير يمكن من خلالها تقييم الخدمة المرجعية الرقمية، وهناك بعض من جامعات الدراسة لا توجد بها مكتبات مركزية رغم استقلال تلك الجامعات منذ فترة كبيرة، وأغلب إدارات جامعات الدراسة لا تهتم بوجود مكان مناسب للمكتبات المركزية، وهناك نقص كبير فى عدد العاملين بالمكتبات المركزية فى أغلب مكتبات الدراسة، هذا بالإضافة إلى أن أغلب جامعات الدراسة لا تهتم بتحديث وتطوير اللوائح الخاصة بالمكتبات المركزية الخاصة بها.

ومن أهم التوصيات التى تناولتها الدراسة ضرورة وجود مكتبات مركزية بجامعات الدراسة لما لذلك من أهمية فى وضع سياسات مكتبات الكليات، وأيضاً أهمية زيادة العاملين بالمكتبات المركزية لمكتبات الدراسة لما لذلك من أهمية فى تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وضرورة تحديث وتطوير الأجهزة والعتاد المستخدم فى تقديم الخدمات المرجعية الرقمية، والتأكيد على أهمية التدريب المتواصل للعاملين لرفع كفاءة كل منهم، وأهمية تطوير وتحديث اللوائح الخاصة بالمكتبات المركزية .

الكلمات الإفتتاحية: الخدمات المرجعية الرقمية، خدمات المعلومات، خدمات المعلومات الالكترونية، المكتبات المركزية، جامعات صعيد مصر.

مقدمة

يشهد العالم تطوراً متنامياً وبصورة واسعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والثورة الهائلة في مجال الاتصالات، وبفضل تلك الثورة الهائلة في تلك المجالات ظهر أسلوب جديد يسمى بالأسلوب الافتراضي هذا الأسلوب يعتمد بصورة أساسية على المعلومات وخدماتها . لذلك تحول المجتمع إلى افتراضي بصورة كبيرة، ومن أكثر المؤسسات التعليمية التي تأثرت بذلك التحول المكتبات ومؤسسات المعلومات.

وتعمل المكتبات على تنمية مقتنياتها وتنظيمها وترتيبها وتبويبها لتقديمها للمستفيدين، وقد حقق المتخصصون في علوم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات تطوراً هاماً في خدمات المكتبة، حيث إن نجاح أى مكتبة يرتبط ارتباطاً وثيقاً برسالة تلك المكتبة وأهدافها وحجم وقيمة مقتنياتها، وجودة الخدمات التي تقدمها .

ولقد اختلفت طبيعة ونمط الخدمات التي تقدمها المكتبات للباحثين، بعد أن كانت تقدم بشكل تقليدي مثل خدمات الاطلاع والتصوير والاستنساخ والإحاطة الجارية وغيرها، أصبحت الآن تقدم بشكل رقمي عبر المواقع الالكترونية على "شبكة الويب"، (١) حيث كانت وظيفة الخدمة المرجعية في بادئ الأمر هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على ذلك فقط، بل تعدتها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبليوجرافيات . (٢) أما بعد تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح الأمر لا يحتاج سوى جهاز حاسب آلي متصل به خط انترنت على الشبكة، ومنها يمكن الولوج إلى أى مكتبة من أى مكان وفى أى وقت، أو أى مدخل إلى الشبكة والبحث من خلالها بواسطة أى جهاز حديث .

ومع هذا الكم المتطور والمتسارع بدرجة كبيرة تجاوزت الخدمة المرجعية الحدود المكانية، وظهر المصادر المعلومات الرقمية، ظهر مصطلح جديد يعتمد في الأساس على تقديم خدمات معلومات بلا حدود من الخدمات الرقمية . بحيث يمكننا القول إن خدمات المراجع الرقمية تحتل مركز الصدارة في خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية والتي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس أو الباحثين بالجامعات للوصول إلى المعلومات أو المصادر والمراجع التي يحتاجونها في دراستهم في أى زمان أو مكان .

(١) الشريف ، أشرف محمد عبدالمحسن . خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الأرشيفات العربية منه : دراسة تحليلية . - Cybrarians Journ - العدد ٤٦ . يونيو ٢٠١٧ . - ٢٠١٩/١٢/٢١ - متاح على :

<http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=793:asharif&catid=307:papers&Itemid=111>

(٢) النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . - ط١ - دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، ١٤٢٠ هـ ، ٢٠٠٠ م ، ص ٨٣ .



١- الخدمة المرجعية : Reference service

هى الخدمة التى يقدمها أخصائى المراجع للمستفيدين الباحثين فى حصولهم على معلوماتهم المرجعية المطلوبة من مصادرها المختلفة الورقية أو الآلية . (٣)

٢- الخدمة المرجعية الإلكترونية :

هى الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإمدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم، عن طريق استقبال أو تلقى أسئلة المستفيدين والإجابة عليها عن طريق الأشكال المختلفة للاتصال الإلكتروني المتاحة على الشبكة . (٤)

٣- المرجع الرقمى : Digital Reference

هو عبارة عن شبكة من الخبراء تمثل وساطة بين الإنسان والمصادر الموجودة تحت إرادة المستفيدين فى البيئة الإلكترونية وتوظيف الأدوات الآلية فى إرسال الأسئلة وتلقى الإجابات. (٥)

٤- الخدمة المرجعية الرقمية: Digital Reference Service (DRS)

تعرف جمعية المكتبة الأمريكية ALA الخدمة المرجعية بأنها الخدمة المرجعية فى شكلها الإلكتروني هى التى تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائى المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الإنترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصى المباشر، وذلك من خلال استخدام تقنيات وبرامج الدردشة "Chat" أو المؤتمرات المرئية "Video conference" أو البريد الإلكتروني "E-mail" . (٦)

مشكلة الدراسة :

تعد الخدمة المرجعية الرقمية هى الخدمة التى يتم من خلالها إتاحة مصادر المعرفة للمستفيدين من خلال الوسائط الإلكترونية وذلك عبر الشبكات المحلية أو العالمية، ويكون أخصائى المراجع بالمكتبات هو المسئول عن تقديم تلك الخدمة، وقد اهتمت الدول المتقدمة بهذه الخدمة منذ فترة كبيرة اهتماماً واسعاً.

ومع تزايد عدد الجامعات فى صعيد مصر واستقلال كل جامعة ككيان مستقل، أصبح لزاماً على كل جامعة استيفاء شروط استقلال كل منها، ومن تلك الشروط استقلال الإدارة العامة للمكتبات الجامعية بتلك الجامعات وخدماتها، ومن هذه الخدمات الخدمة المرجعية الرقمية .

(٣) قارى . عبدالغفور عبدالفتاح ، معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات : انجليزى - عربى ، الرياض . مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٤٢٠هـ ، ٢٠٠٠ م .

(٤) عبدالهادى ، محمد فتحى . محمود ، أسامة السيد .- مصادر وخدمات المعلومات المرجعية فى المكتبات ومراكز المعلومات.- القاهرة : المكتبة الأكاديمية للنشر، ٢٠٠٦، ص ٢٢٠ .

(٣) النجار ، محمد محمود . المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت : الخصائص والفئات . معايير التقييم ، الإدارة والخدمة .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٩ . ص ١٥٢

(4) Mars Digital Reference Guideline Ad Hoc Committee . Guidelines for implementing and maintaining virtual Reference service , Retrieved December 12 ,2019 from . visited in : 22/5/2020 . available at:

<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>



ومع دخول عصر التكنولوجيا بأنواعها المختلفة فى خدمات المكتبات والمعلومات، واستخدام تلك التكنولوجيا فى خدمات المكتبات، كان لابد من إلقاء الضوء على الخدمات الرقمية للمكتبات الجامعية بالمكتبات المركزية لجامعات صعيد مصر وتحليلها ومقارنتها والوقوف على أهم التطورات بها للوقوف على المشكلات الحقيقية والواقعية التى تحول دون تقديم خدمة مرجعية رقمية متميزة فى أهم مراحل التعليم الجامعى والأكاديمى .

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الخدمة المرجعية بشكل عام والخدمة المرجعية الرقمية على وجه التحديد، وهى إحدى خدمات المكتبات الجامعية، وذلك بعد أن تحول جزء كبير من الخدمات إلى الشكل الرقمى من خلال التعامل على شبكة الانترنت .

كما تتبلور أهمية الدراسة من خلال أهمية استقلال مؤسسات التعليم الهامة وهى مؤسسات التعليم العالى فى الجامعات، وضرورة توفر شروط ذلك الاستقلال لكل جامعة وهى ضرورة وجود كل الإدارات الخاصة بكل جامعة واسناد كل عمل إلى المتخصصين به .

كما تتركز أهمية الدراسة فى الوقوف على أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ومدى سهولة تقديم الخدمة، مما يترتب عليه اختصار الوقت والجهد فى الوصول إلى مصادر المعرفة، ومعالجة أوجه القصور بخدمة من أهم خدمات المكتبة، وأيضاً معرفة مدى تطبيق المعايير الدولية للخدمات المرجعية الرقمية .

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات :

يتم تناول الدراسة باستخدام المنهج الوصفى التحليلى والأسلوب المقارن، من خلال وصف واقع الخدمات المرجعية الرقمية بمكتبات جامعات صعيد مصر وتحليلها، ومن خلال ذلك الوصف يمكن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة، وعمل مقارنة بين مكتبات الدراسة وإمكانية ترتيب لكل منها .

أدوات جمع البيانات :

يعتمد الباحث على العديد من الأدوات فى جمع بيانات الدراسة وذلك على النحو التالى :

أولاً: الملاحظة المباشرة :-

يقوم هذا الأسلوب على ملاحظة كيفية تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات، ومتطلبات وأسلوب تقديمها، وما يتم خلال تقديم تلك الخدمة، وكيفية التعامل مع الأوعية المرجعية الرقمية .

ثانياً: قائمة المراجعة :-

وهى عبارة عن مجموعة من الأسئلة التى يتم من خلالها الحصول على بيانات ومعلومات خاصة بالدراسة، وهذه الأسئلة موجهة إلى المعنيين بالمكتبات المركزية الخاصة بالدراسة .

ثالثاً : المقابلات الشخصية :-

يعتمد الباحث فى حصوله على البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة، على المقابلات الشخصية مع المسؤولين عن المكتبات المركزية لمكتبات الدراسة، حيث إن المكتبات المركزية هى الى تحدد الشكل والأطر العامة لجميع مكتبات الجامعات، وأما بالنسبة للقائمين على المكتبات فالمقصود بهم المسؤولون عن المكتبات المركزية بصفة عامة وأقسام المراجع بصفة خاصة، حيث إنهم هم المسؤولون عن أحد أهم أنواع خدمات المكتبة وهى الخدمة المرجعية الرقمية، ومعرفة عدد كل منهم داخل كل قسم فى كل مكتبة مركزية، وطبيعة مهام كل منهم،



وأسلوب عمل الخدمة المرجعية الرقمية، للوقوف على كيفية تحويل المقتنيات للأتمتة الإلكترونية، وكيفية إجراء عمليات التزويد بالشكل الإلكتروني لتلبية متطلبات المستفيدين وذلك فى إطار تقديم خدمة مرجعية رقمية .

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية :-

يتم تناول الدراسة لمعرفة ماهية الخدمة المرجعية الرقمية فى مكتبات الدراسة وتحليل كل منها والوقوف على مواطن القوة والضعف فى كل مكتبة من مكتبات الدراسة، وأيضاً معرفة متطلبات الخدمة للمكتبات المرجعية الرقمية، ومعايير تقييم الخدمة الرقمية المرجعية، وأساليب تقديمها وأوجه التشابه والاختلاف بين هذه المكتبات.

الحدود المكانية :-

تتناول الدراسة الخدمة المرجعية الرقمية فى مكتبات جامعات صعيد مصر: (الفيوم- بنى سويف - المنيا - أسيوط - سوهاج - قنا - الوادى الجديد - أسوان) .

الحدود الزمنية :-

تتناول الدراسة الخدمات المرجعية الرقمية من عام ٢٠١٠ م وحتى الآن ٢٠٢٢ م .

الحدود اللغوية :-

تقتصر تغطية موضوع الدراسة الحالية على كل من اللغتين العربية والإنجليزية .

مناقشة نتائج الدراسة :

أولاً : واقع الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات المركزية لجامعات الدراسة :

- من خلال تلك الدراسة تبين استقلال العديد من جامعات الدراسة على فترات مختلفة منها منذ فترة كبيرة مثل جامعات بنى سويف وجنوب الوادى، والبعض الآخر تم منذ فترة قصيرة مثل جامعات الفيوم والمنيا وسوهاج والوادى الجديد وأسوان ، ومنها جامعات استقلت منذ بنائها مثلا جامعة أسيوط .

- بعض جامعات الدراسة لا يوجد بها مكتبات مركزية بالرغم من استقلالها منذ فترة .

- هناك نقص كبير فى عدد العاملين فى المكتبات المركزية للجامعات التى يوجد بها مكتبات مركزية عدا المكتبة المركزية لجامعة الفيوم والمكتبة المركزية لجامعة أسيوط إلى حد ما .

- هناك اهتمام من بعض إدارات جامعات الدراسة بأهمية المكتبات المركزية ويتجلى ذلك فى الاهتمام بالبنية التحتية وتجهيز تلك المكتبات بالأثاث والأجهزة، بينما البعض الآخر لا يهتم بأهمية وجود مكتبة مركزية أو وجود أجهزة بها .

ثانياً : واقع الخدمات المرجعية الرقمية بمكتبات جامعات الدراسة :

- هناك العديد من الخدمات المرجعية الرقمية التى تقدمها بعض مكتبات الدراسة ومن تلك الخدمات الاطلاع والتصوير والبحث الألى وخدمة الارشاد .

- المكتبات المركزية لبعض جامعات الدراسة بها كم كبير من المصادر والأوعية المرجعية، ويجدر الذكر ان لاستقلال تلك الجامعات أثر كبير فى احتواء مكتباتها المركزية على كم كبير من تلك الأوعية المرجعية والمصادر .

- لكل جامعة من جامعات الدراسة موقع على شبكة الانترنت ولكن يختلف موقع كل جامعة عن الأخرى فى الخدمات التى يقدمها الموقع .



- بعض مكتبات جامعات الدراسة تقدم خدمات الكترونية متعددة، بينما يوجد مواقع لبعض جامعات الدراسة لا يوجد بها إلا قليل جدا من تلك الخدمات الالكترونية.
- لا توجد خدمات الكترونية خاصة بالمكتبات المركزية على الشكل الذى يناسب كل جامعة إلا بعض الخدمات القليلة جدا ولا توجد فى كل مواقع جامعات الدراسة .
- المصادر والأوعية المرجعية المتاحة بالمكتبات المركزية لجامعات الدراسة تتنوع بين كتب عربية وأجنبية ورسائل ماجستير وأطروحات دكتوراه ودوريات باللغات العربية والأجنبية وأبحاث ومؤتمرات ... الخ

نتائج الدراسة :

- ١- تعدد الآراء والمفاهيم حول الخدمة المرجعية الرقمية فى علوم المكتبات والمعلومات، طبقاً لاختلاف الزمن والآليات المستخدمة فى تقديم الخدمة .
- ٢- هناك عناصر أساسية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية تعتبر بمثابة مثلث هرمى أضلاعه هى : العنصر البشرى والأوعية المرجعية ووسيلة الإتصال بين كلاً من أخصائى المراجع والمستفيد.
- ٣- هناك عدة معايير لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية، من خلال موقع المكتبة وهى: مجموعات الأوعية المرجعية، وأسلوب تنوعها واختيارها، والمستفيدين من خلال معرفة بياناتهم .
- ٤- هناك متطلبات أساسية لضمان تقديم خدمة مرجعية رقمية مميزة، وهذه المتطلبات هى المتطلبات الإدارية، والمتطلبات الفنية .
- ٥- هناك عدة إجراءات لضمان تقديم خدمة مرجعية رقمية هى : تلقى الاستفسارات، وتحليل الأسئلة، وإعداد الإجابات، تقديم الحلول، تسجيل الحلول للرجوع إليها .
- ٦- يمكن تطوير الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق : ملاحظة رضى المستفيدين عن الخدمة، ومجموعات العمل داخل المكتبة، والعمل الجماعى .
- ٧- بعض جامعات الدراسة لم تعمل على تطوير اللوائح الخاصة بالمكتبات المركزية التابعة لها مثل جامعة المنيا وجنوب الوادى وأسوان .
- ٨- هناك أوجه اتفاق عامة فى اللوائح الخاصة بمكتبات الدراسة، بينما توجد جوانب اختلاف فى تلك اللوائح .
- ٩- تختلف الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبات إقليم شمال مصر مثل المكتبة المركزية لجامعة القاهرة ومكتبة جامعة عين شمس، ومكتبة جامعة الاسكندرية بالمقارنة مع تلك الخدمة المقدمة فى المكتبات المركزية لجامعات الدراسة بإقليم جنوب الصعيد . ما يوضح الاهتمام بمكتبات إقليم شمال مصر عن الجنوب .
- ١٠- تطوير الخدمة المرجعية الرقمية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتطوير المكتبة والتكنولوجيا المستخدمة فى تقديم الخدمة .
- ١١- التوقع حول مستقبل الخدمة المرجعية الرقمية أمر يصعب الوصول فيه لتصور معين، حيث أن تلك الخدمة ترتبط بطبيعة المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة فى تقديم الخدمة ووسيلة الاتصال المستخدمة بين كل من المستفيد وأخصائى المراجع .

توصيات الدراسة :

- ١- توصى الدراسة بضرورة وجود مكتبات مركزية بالجامعات التى لا يوجد بها مكتبات مركزية، وضرورة وجود رؤية واضحة المعالم للمكتبات المركزية .



- ٢- توصى الدراسة بتوفير عدد كافي من موظفين للعمل بالمكتبات المركزية لضمان تقديم العديد من خدمات المكتبة ومنها الخدمة المرجعية الرقمية .
- ٣- توصى الدراسة بضرورة تدريب أخصائى المراجع بصفة مستمرة لمواكبة التطورات فى مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات، لتأثير ذلك على تقديم خدمات مرجعية رقمية بصورة مميزة .
- ٤- توصى الدراسة بأهمية التوجه نحو التزويد الألكترونى للأوعية والمواد المرجعية، والذي يكون له تأثير إيجابى نحو تقديم الخدمة المرجعية الرقمية .
- ٥- توصى الدراسة بالإهتمام بالخدمات المرجعية بالمكتبات المركزية لجامعات الدراسة، على مواقع الجامعات التى يوجد بها قصور فى تقديم تلك الخدمات الرقمية .
- ٦- توصى الدراسة بضرورة إضافة جزء خاص بالمقترحات والشكاوى على موقع جامعات الدراسة لتلبية متطلباتهم، ومقترحاتهم لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية .
- ٧- توصى الدراسة بأهمية قياس مدى الإفادة من الخدمة المرجعية الرقمية لمعالجة جوانب القصور فى تقديم تلك الخدمة .
- ٨- توصى الدراسة بأهمية تحديث وتطوير اللوائح الخاصة بمكتبات الدراسة لمواكبة التطورات الخاصة بخدمات المكتبات والخدمات المرجعية الرقمية .
- ٩- توصى الدراسة بضرورة الإهتمام بمكتبات صعيد مصر وتطويرها نظراً للتوجه نحو الاستخدام من خلال التحول الرقمية فى المكتبات .
- ١٠- توصى الدراسة بالاستفادة من التطبيقات الحديثة فى الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك من خلال تطبيقات تتاح على الشبكات المحلية أو العالمية لتعظيم الاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية على نطاق واسع .

المراجع

(١) أشرف محمد عبدالمحسن الشريف . خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الأرشيفات العربية منه : دراسة تحليلية .- Cybrarians Journ .- العدد ٤٦ . يونيو ٢٠١٧ . - ٢٠١٩/١٢/٢١ .- متاح على :

<http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=793:asharif&catid=307:papers&Itemid=111>

(٢) غالب عوض النوايسة . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .- ط١ .- دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، ١٤٢٠هـ ، ٢٠٠٠م .

(٣) عبدالغفور عبدالفتاح قارى . معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات : انجليزي - عربي ، الرياض . مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٤٢٠هـ ، ٢٠٠٠م .

(٤) محمد فتحى عبدالهادى . أسامة السيد محمود . مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية للنشر، ٢٠٠٦ .

(٥) محمد محمود النجار. المراجع الالكترونية المتاحة على الانترنت : الخصائص والفئات . معايير التقييم ، الإدارة والخدمة .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٩ .

6- Mars Digital Reference Guideline Ad Hoc Committee .
Guidelines for implementing and maintaining virtual Reference service , Retrieved December 12 ,2019 from . visited in : 22/5/2020 . available at:

<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>



Digital Reference Services in the Libraries of Upper Egypt Universities "Comparative Analytical Study"

By

Hatem Mohamed Ali Ahmed

Prof. Ahmed Obada Jadoua Al Arabi

Professor of libraries and information Vice Dean of
Faculty of Arts_Tanta university

Dr. Awateef Ali Ali Al- Makaway

Lecturer, Department of Library and Information
Faculty of Arts _Tanta university

Abstract:

This study aims to analyze the digital reference services in the libraries of the universities of Upper Egypt, which are the central libraries of the universities of Upper Egypt, which are the libraries of the universities of Fayoum - Beni Suef - Minya - New Valley - Assiut - Sohag - South Valley - Aswan, and knowing the requirements of that service and its beneficiaries, the form of its presentation and methods of evaluation . The study relied on the descriptive approach The analysis and method of comparison between those libraries, and one of the most important findings of the study is that there are several criteria by which the digital reference service can be evaluated, and there are some universities in the study that do not have central libraries despite the independence of those universities for a long time, and most of the study's university administrations do not care With a suitable place for central libraries, there is a big shortage of The number of



employees in the central libraries in most of the study libraries, in addition to the fact that most of the study universities do not care about updating and developing the regulations of their central libraries.

One of the most important recommendations addressed by the study is the necessity of having central libraries in the universities of the study because of its importance in setting the policies of college libraries, and also the importance of increasing the workers in the central libraries of the study libraries because of the importance of this in providing digital reference service, and the necessity of Updating and developing devices and equipment used in providing digital reference services, emphasizing the importance of continuous training for employees to raise the efficiency of each of them, and the importance of developing and updating the regulations for central libraries.

Keywords: digital reference services; Information services; electronic information services; central libraries; Upper Egypt Universities.