

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-



شعبة علم المكتبات  
و المعلومات

كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم المكتبات و المعلومات  
تخصص: تكنولوجيا و هندسة المعلومات

الموسومة ب:

**مهارات أخصائي المراجع في توجيه المستفيدين بالمكتبة  
العامة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مستغانم -  
انموذجا.**

إشراف الأستاذ:

- د. لزرق هواري

إعداد الطابقتين:

قازمي خيرة

خديمي دليلة

لجنة المناقشة:  
الجامعة المستغانم  
بالتوقيع  
بالتوقيع

اللقب و الاسم	الجامعة المنتسب إليها	صفته
أ. د. مولاي محمد	جامعة أدرار	رئيسا
د. لزرق هواري	جامعة مستغانم	مشرفا و مقرا
د. صفاح أمال	جامعة مستغانم	مناقسا

تاريخ المناقشة: 2019/07/01

السنة الجامعية: 2019/2018.



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والمعلومات

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

التخصص : هندسة وتكنولوجيا المعلومات

## مهارات أخصائي المراجع في توجيه المستفيدين بالمكتبة العامة

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مستغانم - أنموذجا -

تحت إشراف الأستاذ :

-د.لزرقي هواري

مقدمة من طرف الطالبتين:

- قازمي خيرة

- خديبي دليلة

الجامعة	الاسم و اللقب	أعضاء اللجنة المناقشة
جامعة ادرار	أ.د. مولاي محمد	رئيسا
جامعة مستغانم	د.لزرقي هواري	مقررا
جامعة مستغانم	د. صفاح أمال	مناقشا

السنة الجامعة : 2018 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وعرفان

"كن عالما فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام اللذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد...

وقبل أن نمضي نقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والمحبة إلى اللذين حملوا أقدس رسالة في الحياة...

إلى اللذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة.....

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.....

وأخص بالتقدير والشكر:

**الدكتور "لنزيق هواري"**

الذي نقول له بشرك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على من علم الناس الخير"

كما أننا نتوجه له بخالص الشكر لراعي شعبة "علم المكتبات والمعلومات" ومربيها في جامعة عبد الحميد بن باديس

إلى من علمنا التفاؤل والمضي إلى الأمام، إلى من راعانا وحافظ علينا، إلى من وقف إلى جانبنا عندما ضللنا الطريق....

أما الشكر الذي من النوع الخاص فنحن نتوجه بالشكر أيضا إلى من لم يقف إلى جانبنا، ومن وقف في طريقنا وعرقل مسيرة بحثنا، وزرع الشوك في طريقنا فلولا وجودهم لما أحسننا بمتعة البحث، ولا حلاوة المنافسة الإيجابية، ولولاهم لما وصلنا إلى ما وصلنا إليه فلهم منا ك الشكر.....

## الإهداء الأول

"قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

### صدق الله العظيم

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة... إلى نبي الرحمة ونور العلمين.. سيدنا محمد صلى عليه وسلم.

إلى من كلله الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل بافتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغدو إلى الأبد.. "والدي العزيز أحمد"

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحی إلى أغلى الحبايب أمي الغالية إلى من عرفت معها معنى الحياة أختي الحبيبة والوحيدة "ليلى"

إلى أختي التي لم تنجبها لي أمي والتي أقدرها وأعزها بشكل خاص ابنت عمتي "مكي سعاد"

إلى من أرى في التفاؤل بعينيها.. والسعادة في ضحكتها إلى شعلة الذكاء وأخي "علي جمال" و "عبد الله" الذي أهنته بنجاحه بامتياز في تخطي مرحلة الإبتدائية

إلى كل من يحمل لقب "قازمي" دون استثناء

إلى عائلتي الكريمة الثانية "خوجة" دون استثناء

إلى من شاركتني العمل والإجتهاد في مشواري الدراسي صديقتي "دليلة"

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن لي أُمِّي "كريمة" "كيكي" "جميلة" "جيجي" "نادية وأمال وفاطمة وحفصة"

إلى الغالية المقام عندي والتي تشرفت بمعرفتها رغم قصر الوقت "نادية طيبي"

إلى التي ساندتني في وقت الشدة والصعاب وحفزتني على الصمود كتكوتتي "شريفة فلاح"

إلى الذي أضاء النور في طريقي وفتح الأبواب في وجهي زوج عمتي "الهاشمي"

إلى من دعمني وكان مصدر قوتي ولم يبخل علي بكل ما يملك "العربي باللحول"

إلى الغالي العزيز والقريب والحبيب والذي هو كل حياتي ولا أنساه رغم الظروف "قلبي سفيان"

وإلى كل من أعرفهم من قريب أو بعيد أقول لهم أحبكم وسأظل أحبكم

قازمي خيرة

## الإهداء الثاني

عرفانا وتقديرا للعلم وإحياءا للبحث وتخليدا للذكرى أقدم ثمرة جهدي إلى اللذين قال الله فيهما "وبالوالدين إحسانا"

سورة الإسراء

إلى التي حملتني وهنا على وهن وأعطتني زهرة شبابها، إلى أقربهم إلى قلبي أُمِّي الحبيبة " مخلوف عائشة" حفظها الله

إلى الذي لم يبخل علي بكل مايملك والذي إن بقيت أعد فضائله فلن أحصيها ، إلى من أضاء مستقبلتي أبي

الحنون "العيد" حفظه الله

إلى الذي اعتبره بمثابة أبي وأدعوا له بالشفاء العاجل عمي "الميلود" أطال الله في عمره

إلى من علموني أن الحياة كفاح والعلم سلاح وحفروني على اجتياز الصعاب إلى مثلي الأعلى في الحياة إخوتي " غانية،

محمد، رشيدة،، عائشة، جميلة، زهير، الحاجة" حفظهم الله

وإلى كل من يحمل لقب "خديمي"

إلى كل من جمعني معهم غربة خمس سنوات " جميلة، كريمة، فاطمة، نادية" وإلى من قاسمتني هذا العمل المتواضع

صديقتي "خيرة"

إلى كل الزملاء والزميلات في الحياة الدراسية من المرحلة الابتدائية إلى المرحلة الجامعية وخاصة طلبة هندسة وتكنولوجيا

المعلومات دفعة 2019 جامعة عبد الحميد بن باديس

" دليلة "

وإلى كل من يعرف دليلة من قريب أو من بعيد.

## بطاقة فهرسية

قازمي خيرة، خديمي دليلة.

مهارات أخصائي المراجع في توجيه المستفيدين بالمكتبات العامة لولاية مستغانم:

النموذج / قازمي خيرة، خديمي دليلة؛ اش. د لزرقي هواري مستغانم جامعة

مستغانم، 2019. ص، الملاحق.

## قائمة المحتويات

03.....	شكر وعرفان.....
04.....	الإهداء.....
07.....	بطاقة فهرسية.....
08.....	قائمة المحتويات.....
12.....	قائمة المختصرات.....
13 .....	مقدمة.....
15.....	إجراءات الدراسة.....
15.....	الإشكالية.....
16.....	تساؤلات الدراسة.....
16.....	فرضيات الدراسة.....
17.....	منهج الدراسة.....
17.....	أهداف الدراسة.....
18.....	أهمية الدراسة.....
18.....	أسباب اختيار الدراسة.....
19.....	تحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة.....

20.....	الدراسات السابقة.....
22.....	الفصل الأول: تحول المكتبي إلى أخصائي المراجع.....
23.....	تمهيد.....
23.....	المبحث الأول: ممارسات أخصائي المراجع.....
23.....	. التعريف بالمهنة المكتبية.....
26.....	. تعريف أخصائي المراجع.....
28.....	. أسباب تحول المكتبي إلى أخصائي المراجع.....
30.....	. المبادئ الجديدة لوظائف أخصائي المراجع.....
32.....	المبحث الثاني: خصائص ومهارات أخصائي المراجع.....
32.....	. صفات و مؤهلات أخصائي المراجع.....
34.....	. أخصائي المراجع والخدمة المرجعية.....
36.....	. دور أخصائي المراجع في تقديم خدمات المعلومات.....
37.....	. تحديات أخصائي المراجع.....
40.....	خلاصة.....
41.....	الفصل الثاني: الخدمات التقنية في المكتبات ومراكز المعلومات.....
42.....	تمهيد.....

42.....	المبحث الأول: الفاعلين في تقديم الخدمة المرجعية.
42.....	- ماهية الخدمة المرجعية (تعريف).
45.....	- أنواع الخدمة المرجعية.
47.....	- إجراءات الخدمة المرجعية.
52.....	- تقييم الخدمة المرجعية.
53.....	المبحث الثاني: خدمات المعلومات في تحقيق إرضاء المستخدمين.
53.....	- تعريف المستخدم.
54.....	- أنواع المستخدمين بالمكتبات العامة.
57.....	- العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستخدمين.
61.....	- طرق تدريب المستخدمين بالمكتبات العامة.
63.....	خلاصة.
64.....	الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مولاي بلحميسي بولاية مستغانم.
65.....	تمهيد.
66.....	- التعريف بالمؤسسة المستقبلية.
72.....	- المقابلة أداة الدراسة.
74.....	- تحليل نتائج المقابلة.

82..... النتائج العامة.

82..... مقارنة النتائج على ضوء الفرضيات.

83..... الحلول المقترحة.

85..... خاتمة.

86..... البيليوغرافية.

الملاحق

الملخص

. قائمة المختصرات:

[ د . ت ] : دون تاريخ

[ د . ن ] : دون ناشر

مج : مجلد

ج : مجلة

ع : العدد

ص : الصفحات

تعتبر المكتبة القلب النابض للمجتمع فهي عبارة عن مجموعة منظمة من مصادر المعرفة تكون متاحة للجميع من أجل البحث والاطلاع و الاستعارة، وفي المدلول الأوسع غالبا ما تتجاوز الكتب المطبوعة بمعناها الضيق فهي تضم معها عدد كبير أو قليل من المواد الورقية الأخرى كالجرائد والدوريات على مختلف أنواعها، وهي تجمع لمصادر وخدمات المعلومات منظمة للاستعمال ويتم رعايتها من قبل هيئة سياسية، مؤسسة أو أشخاص، بالمعنى التقليدي المكتبة هي مجموعة من الكتب هذه المجموعة والخدمات يستخدمها الناس اللذين لا يستطيعون شراء مجموعة من الكتب لأنفسهم وتتراوح هذه المكتبات بالحجم من بضعة رفوف إلى بنايات كبيرة تضم مجموعات هائلة من مصادر المعرفة التي لا تقتصر على الكتب فقط وإنما أصبحت تشتمل على مجموعة من خرائط المطبوعات والدوريات وشرائط الفيديو وغيرها من مصادر المعلومات.

. ومن بين الخدمات التي تتميز بها من أجل تطوير مستواها وتردد المستفيدين حولها هي الخدمة المرجعية إذ تعد هذه الخدمة من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمها فهي تضم قسما أو جناحا للمراجعة يشرف عليها أمين المكتب أو أخصائي المراجع ومهما كان حجمها أيضا فإن هناك أسئلة واستفسارات توجه إليها من قبل المستفيدين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها والجدير بالذكر أن الخدمات المرجعية لا تقتصر فقط على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيدين وإنما تتعداها لتشمل خدمات أخرى كبير.

ولا تختلف مؤسساتنا الوطنية كغيرها عن المؤسسات الأخرى في تقديم خدماتها وتحسين صورتها في تقديم المعرفة وإنما تتعداها، وعلى رأس هذه المؤسسات المكتبة العامة التي تسعى إلى توجيه المستفيدين وتدريبهم حتى يتمكنوا من استخدام التقنيات الحديثة الخاصة، وأوعية المعلومات سواء تقليدية أو رقمية والوسائل الخاصة بالتعامل مع المكتبة ومساعدتهم في الإجابة على استفساراتهم والأسئلة التي يطرحونها.

وعلى هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان: مهارات أخصائي المراجع في توجيه المستخدمين بالمكتبات العامة للمطالعة العمومية بولاية مستغانم، حيث اقتضت منهجيتنا لمعالجة هذه الدراسة على أن تكون في ثلاثة فصول مع تمهيد وخلاصة لكل فصل.

إجراءات الدراسة: هي عبارة عن فصل للإطار المنهجي والمتمثل في التعريف بالإشكالية والتساؤلات المطروحة مع ذكر الفرضيات المقترحة، وكذلك ابراز أهداف الدراسة ومدى أهميتها والمنهج المتبع فيها، بالإضافة إلى ذكر الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع و أيضا التطرق إلى بعض الدراسات السابقة.

الفصل الأول: تمحور حول تحول المكتبي إلى أخصائي المراجع الذي يتضمن مبحثين وكل مبحث يتفرع إلى أربع عناصر والتي تضمنت ما يلي: التعريف بالمهنة المكتبية وتعريف أخصائي المراجع وصفات ومؤهلات أخصائي المراجع و دوره في توجيه المستخدمين.

الفصل الثاني: تناولنا فيه الخدمات التقنية في المكتبات ومراكز المعلومات والذي تفرع أيضا إلى مبحثين وكل مبحث إلى أربعة عناصر حيث تناولنا فيه التعريف بالخدمة المرجعية وأنواعها بالإضافة إلى تعريف المستخدم و أنواعه وكذلك تحدثنا عن خدمة تدريب المستخدمين و توجيههم.

# إجراءات الدراسة

## الإشكالية:

تعتبر خدمات المراجع بالمكتبات العامة عاملا أساسيا للتطور الهائل في إنتاج أوعية المعلومات سواء من الناحية الكمية أو الناحية النوعية الموضوعية أيضا حيث تعد هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تدمها المكتبات ومراكز المعلومات والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمها تضم قسما أو جناحا للمراجعة يشرف عليها أمين المكتبة أو أمين المراجع، ومهما كان حجمها أيضا فإن هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستخدمين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها والجدير بالذكر أن الخدمات المرجعية لا تقتصر فقط على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستخدمين وإنما تتعداها لتشمل خدمات أخرى كثيرة ومن الأمور الأساسية في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة العامة أن يفرد لها قسم مستقل، وأن يخصص لها مسئول قادر على تقديم الخدمة المرجعية الكاملة وخدمات المعلومات ويعتبر أخصائي المراجع في المكتبة العامة العنصر الأساسي في المكتبة الذي يوجه المستخدمين ويرشدهم للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها كما يمكن له أن يستخدم المصادر المتاحة داخل مكتبته و أن يوجه المستخدمين لمصادر أخرى كما يمكن أن يقوم باستعارة بعض المواد المكتبية من الإدارة المركزية التي تتبعها المكتبة أو حتى من المكتبة المركزية العامة لاستشارتها في تقديم الخدمة المرجعية.

فيما تتمثل مهارات أخصائي المراجع في توجيه المستخدمين بالمكتبات العامة؟

## تساؤلات الدراسة :

تحتوي إشكالية الدراسة على العديد من التساؤلات المتعلقة بها والتي بمجموعها تعرض لنا التساؤلات التالية :

. هل المستفيد راض عن الدور الذي يقوم به أخصائي المراجع داخل المكتبة ؟

. هل مقتنيات المكتبة كافية لتحقيق خدمة المستفيد ؟

. هل يستطيع أخصائي المراجع توجيه المستفيد في المكتبات العامة ؟

. ما هي الخدمات التي يمكن أن يقدمها أخصائي المراجع داخل المكتبة ؟

. بما تتأثر المهنة المكتبية أو الخدمة المرجعية في توجيه المستفيد ؟

## الفرضيات :

تعرف الفرضية على أنها تخمين ذكي وتفسير محتمل بواسطتها ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو

ظاهرة مدروسة، وبالتالي هي عبارة عن حدس أو تكهن يضعه الباحث لحل ممكن لمشكلة الدراسة.<sup>1</sup>

وللإجابة على التساؤلات المذكورة في الإشكالية أدرجنا الفرضيات التالية :

. انقسام آراء المستفيدين حول دور أخصائي المراجع في تلبية احتياجاتهم .

. مقتنيات المكتبة كافية نوعا لتحقيق رغبة المستفيد .

. أخصائي المراجع يمكن أن يوجه المستفيد في المكتبة .

. يمكن أن تكون الخدمات التي يقدمها أخصائي المراجع مباشرة وغير مباشرة .

---

<sup>1</sup>- عليان، ربحي مصطفى. البحث العلمي، أساسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته. عمان: بيت الأفكار الدولية، (د.ت). ص 75

## منهج الدراسة :

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج التفسيري ، كونه يعتمد على جمع البيانات وتفسيرها بطريقة علمية وموضوعية من خلال أدوات البحث المنهجية ، فإنه يتلاءم مع هذه الدراسة التي استهدفت تسليط الضوء على مهارات إحصائي المراجع في توجيه المستفيدين بالمكتبات العامة ، وإتباعا للإشكالية والتساؤلات و الفرضيات فإننا اعتمدنا على المنهج التفسيري في الإطار النظري .

## أهداف الدراسة :

- يفرض هذا النوع نفسه للدراسة والبحث حول إحصائي المراجع في توجيه المستفيدين وأهم الإسهامات التي يقدمها في تنمية الأرصدة في المكتبات العامة حيث تتجلى أهداف هذا الموضوع في :
- . معرفة درجة اهتمام إحصائي المراجع في تنمية رصيد المكتبة العامة بطريقة ناجحة .
  - . التعرف على طبيعة عمل إحصائي المراجع في توجيه المستفيدين داخل المكتبة .
  - . التعرف على طبيعة المصادر داخل المكتبة .
  - . الوقوف على المكانة التي تحتلها المكتبة العامة بالنسبة للمستفيد .
  - . تسليط الضوء على دور إحصائي المراجع في توجيه المستفيدين داخل المكتبة .

## أهمية الدراسة :

إن لهذا الموضوع أهمية في الدراسة والبحث مع مختلف العناصر المتفاعلة في تنمية رصيد المكتبة العامة وتزداد أهميته من

حيث تركيزه على إسهامات إحصائي المراجع في تنمية الرصيد بصفة خاصة ، وتتجلى هذه الأهمية في :

. تمكن إحصائي المراجع من تحقيق الغاية الأولى في تزويد الباحثين و المستفيدين بالأرصدة المطلوبة .

. تأهيل المكتبة العامة للخروج وبقوة نحو تطوير نفسها وتوفير جو المنافسة في الخدمات وجودتها .

. معرفة مدى إسهام إحصائي المراجع في تنمية رصيد المكتبة العامة .

. تمكن المكتبات من تحقيق الغاية الأولى لتحويل المكتبي إلى إحصائي معلومات في تنمية رصيدها وتحسين النوعية وفق

الصفة التي تتناسب مع طبيعة هذه المؤسسة .

## أسباب اختيار الموضوع :

## 2 الأسباب الموضوعية :

تعود الأسباب لاختيار هذا الموضوع إلى واقع إحصائي المراجع في المكتبات العامة وإلى الرغبة في هذا الفضاء بما كان

عليه قديما وما هو عليه في عصور التكنولوجيا وتمثل هذه الدوافع في :

. حب التخصص والطموح إلى تطويره والرفع من مستواه أكثر .

. تغيير نظرة المجتمع نحو مهنة إحصائي المراجع.

. الرغبة في تطوير وتوسيع مجال إحصائي المراجع .

. التعرف على دور إحصائي المراجع في مسيرة التكنولوجيات والمصادر الإلكترونية .

## تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

. الخدمة المرجعية: هي الإجابة على كل الاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين.

**أخصائي المراجع .:** هو الشخص المكلف بالإجابة على الاستفسارات و الأسئلة الخاصة المراجع أو هو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية وقد يقوم ببعض بحوث الإنتاج الفكري والاسترجاع على الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عمله .

. هو شخص وظيفته الرئيسية تنظيم ومعالجة البيانات أو المعلومات في فرع معين من فروع المعرفة أكثر من اهتمامه بالتحكم في الوثائق .

. هو شخص يهتم أساسا بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر ومن اهتمامه بضبط الوثائق نفسها .

**المستفيد .:** يعرفه المعجم العرب بمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنه الشخص الذي يشغل جهازا أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة .

. كما يعرف أنه الشخص الذي يطلع على الوثائق الجارية أو الأرشيفية عادة في قائمة البحث .

. يعرف بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئا وعليه فإن المستفيد من المكتبة هو من يستفيد من مواد المكتبة ، وخدماتها وهذا المصطلح أفضل من القارئ نظرا لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع .

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : ل:

حسين الوردي والدكتور مجبل لازم المالكي.

مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية.

صدر سنة 2002 [رسالة دكتوراه].

. ويرى الدكتور ان مصادر المعلومات تشكل الركيزة الأساسية التي تقوم عليها خدمات المستخدمين ، فبدون مصادر معلومات لا يمكن لأي مؤسسة معلوماتية أن تقدم أية خدمة للمستخدمين منها ، كما تطرق في كتابه إلى خدمة توجيه المستخدمين وكيف يتم إعداد برنامج تدريبي للمستخدمين .

الدراسة الثانية : ل:

عمالية عائشة

أحصائي المعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية بالجزائر.

2010 [شهادة ماجستير].

جامعة وهران.

. ركزت هذه الدراسة على مهارات أخصائي المعلومات والمكتبات كما اعتبرت أخصائي المعلومات والمكتبات من الركائز الأساسية للمكتبة وبما أنه مؤهل للقيام مهنته كمهنة قيمة لا بد له من التكوين الأكاديمي الناجح أثناء فترة الدراسة والتكوين الذاتي عند قيامه بعمله .

ركزت إشكالية الدراسة على التكوين الذاتي ودوره في تطوير نوعية خدمات أخصائي المعلومات في المكتبات وما مدى تأثير التكوين المستمر على التكوين الذاتي لأخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات .

الدراسة الثالثة: ل:

محمد مصطفى عبد الرحمان.

الخدمة المرجعية .

2007 [أطروحة ماجستير]

جامعة الإسكندرية.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الخدمة المرجعية المقدمة في المكتبة ومدى أهمية دور أخصائي المراجع في تلبية احتياجات المستخدمين.

## الفصل الأول: تحول المكتبي إلى أخصائي المراجع

تمهيد :

المبحث الأول: ممارسات أخصائي المراجع

. التعريف بالمهنة المكتبية

. تعريف أخصائي المراجع

. أسباب تحول المكتبي إلى أخصائي المراجع

. المبادئ الجديدة لوظائف أخصائي المراجع

المبحث الثاني: خصائص ومهارات أخصائي المراجع في توجيه المستخدمين بالمكتبات

. صفات ومؤهلات أخصائي المراجع

. أخصائي المراجع والخدمة المرجعية

. دور أخصائي المراجع في تقديم خدمات المعلومات الحديثة

. تحديات أخصائي المراجع في توجيه المستخدمين

خلاصة:

## تمهيد:

من الواضح أن الخدمة المرجعية وأحصائي المراجع يسيران في سياق واحد ومنظم وذلك من خلال مختلف الخدمات و العمليات التي تقدمها لخدمة المستفيد بالمكتبات العامة، حيث مرت المهنة المكتبية بتطورات كبيرة ومتنوعة وفتحت مراكز التأطير و التأهيل المكتبي. ولا تزال المؤسسات الشقيفية وعلى رأسها المكتبات تواجه تغيرات جديدة في كل حين حتى الوقت الراهن وذلك من خلال دراستها من جميع النواحي، وأمام مختلف الصعوبات والتحديات التي تواجه وتعيق سير الخدمة المرجعية طرحت للنقاش على طاولة البحث العلمي مجموعة الأسئلة و الاستفسارات من طرف الباحثين والمتخصصين حول تحديد ماهية المهنة المكتبية ومختلف النشاطات والأدوار والخدمات التي تقدمها وتؤديها، ومع تبلور الوعي التكنولوجي توصل الباحثين إلى وضع بعض الحلول المقترحة التي تمكن من التصدي لهذه الخلافات التي تواجه عمل الأحصائي في الخدمة المرجعية.

## ❖ المبحث الأول: تحول المكتبي إلى أخصائي المراجع

### 1. التعريف بالمهنة المكتبية:

شهدت المهنة الكبيرة تطورا كبيرا وذلك بالنظر إلى الانسجام المكثف للتكنولوجيا الحديثة في العمل المكتبي وتزايد الطلب على المعلومات في مختلف المجالات الدراسية والعلمية إضافة إلى المجالات الاقتصادية التنموية... ولكن الوصول إلى المفاهيم الحديثة للعمل المكتبي مر بعدة مراحل.

. يرتبط تعريف المهنة المكتبية ارتباطا وثيقا بطبيعة المهام المستندة إلى المكتبي وبنوع المؤسسة التوثيقية التي يعمل بها كل من ينشط في مكتبة سواء كانت مكتبة عامة، مدرسية أو جامعية ونستعمل تسمية وثائقي لكل من يعمل في مركز للتوثيق وتسمية أرشيفي لمن كان يعمل في مركز الأرشيف<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> \_ الهوش، أبوبكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، 1996، ص. 220.

و إذا اعتمدنا على المهام المحورية التي يقوم بها المكتبي والمتمثلة في بناء المجموعات وما يتبعها من إجراءات الاقتناء والتزويد إضافة إلى تحليل المعلومات وما يتبقى عليه من عمليات تقنية (فهرسة، تصنيف، كشف و استخلاص) و أخيرا خدمات المعلومات التي تبنى على الخدمة المرجعية و الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات وخدمات الإعارة، يمكننا تعريف المهنة المكتبية بأنها الوظيفة التي تهتم برصد الإنتاج الفكري ومعالجته وحفظه و وضع وسائل استرجاعه خدمة للمستعملين من مختلف الأصناف والمستويات.

"إن الوصول إلى المعلومات بطريقة سهلة وفعالة له أهمية متزايدة وكبيرة لجميع قطاعات المجتمع، ومتخصصو المعلومات سوف يكونون مطلوبين بصورة كبيرة في هذا المجتمع، وأن أهميتهم سوف تزداد ومكانتهم سوف تكون بازياد ". وهذا ما يدل على الأهمية المتزايدة للمهنة المكتبية ولدورها في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.

. عرفت المهنة المكتبية تطورا كبيرا، فلقد تغيرت مهام المكتبي و تطورت تزامنا مع تطور وتنوع وسائل عمله و هذا الترابط بين الوسيلة والعمل في حد ذاته جعل مهنة المكتبي تأخذ أبعادا جديدة حتى في التسمية ذاتها فأصبحنا نتعامل مع المكتبي و الوثائقي و الأرشيفي إلى أن وصلنا إلى أخصائي المعلومات و هي أحدث تسمية للعاملين في مختلف المؤسسات التوثيقية في جميع المستويات، وبناء على هذا التطور التسلسلي و المرحلي للمهنة المكتبية والتسميات المختلفة في المكتبات ومراكز التوثيق والأرشيف والبحث نتطرق إلى المهنة المكتبية و ما يتصل بها من مفاهيم.<sup>3</sup>

**1.1 : المكتبي :** هو القائم على الكتب، حافظ الكتب، الأمين، الحارس المكتبي ، وهي تسميات نسبت لكل من كان يعمل بالمكتبة ومهنة المكتبي من المهن القديمة التي عرفها الإنسان وقام بها عبر مختلف العصور.

و في الوقت الحالي أصبح المكتبي يعرف باسم أمين المكتبة وهو مصطلح مترجم إلى اللغة العربية من المصطلح الإنجليزي و الفرنسي، ولقد أضيفت كلمة أمين مكتبة للدلالة على المهام التي يقوم بها المكتبي.

<sup>3</sup> \_ بدر، أحمد.مدخل الى المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ،1985،ص 73.

لقد تغيرت الصورة التقليدية التي عرفت بها مهنة المكتبي ولم يعد أمين المكتبة مجرد حارس على محتويات المكتبة أو وسيطا بين الكتاب والقارئ بل أصبح المكتبي يعالج الإنتاج الفكري وينظمه ويجعل أبحاث الوسائل لحفظه واسترجاعه عند الحاجة. لقد تطورت مهنة المكتبي بصفة واضحة و أصبحت مهام المكتبي تقوم على أسس علمية وتقنية، و هو أخصائي في المعلومات لدرجة التأهيل العلمي و التدريب العلمي يسمح له بإرشاد الجامعي والمعلم المدرسي و الطالب و الجمهور العام على اختلاف مستوياته التعليمية و الثقافية.<sup>4</sup>

**1. 2:** الوثائقي: يعرف أخصائي الوثائق بأنه الشخص القائم على حفظ الوثائق و تنظيمها اعتمادا على عمليات إدارية و فنية ويهدف من خلالها إلى تسيير استرجاع الوثيقة عند الحاجة واستعمالها لغرض ما.

إن الهدف من عمل الوثائقي هي تسيير استعمال المعلومات التي توجد في الوثيقة التي أصبحت وعاء يحمل معلومات ذات قيمة علمية مثل الدوريات والنشاطات و التقارير و المواصفات و براءات الاختراع و ما كان مماثلا لها من المدونات الخطية.<sup>5</sup>

**1. 3:** الأرشيفي: هو المختص في مهنة الأرشيف و هو عادة ما يقوم بحفظ مختلف الوثائق الحافظة للمعلومات قصد الإفادة العلمية منها أو القيمة التاريخية التي تميز تلك المحفوظات و تنشر مهنة الأرشيفي على الخصوص في الإدارات التي تستعمل الوثائق من ظرف معين لتعود إليها في مرحلة زمنية لاحقة و هو ما يستدعي وجود أخصائي في الأرشيف يقوم بهذا العمل المعقد الذي يحتاج إلى التنظيم و الدقة، كما نجد الأرشيفي يعمل في المتاحف التي تحوي وثائق ذات قيمة تاريخية وثائقية مرتبطة بتاريخ الوطن ومثل ذاكرة الأمة.

<sup>4</sup> \_ الهوش، أبوبكر محمود. المرجع السابق.ص73.

<sup>5</sup> \_ عليان، ريجي مصطفى. إدارة التنمية البشرية(دراسة وثائقية).مجلة جامعة دمشق.2004، ص222.

## 2 . تعريف أخصائي المراجع:

يعتبر أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة فإن قدرة المكتبة على تقديم الخدمة المرجعية تتوقف إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع و كفاءته، و أخصائي المراجع هو المكلف بالإجابة على الاستفسارات. و الأسئلة الخاصة بالمراجع أو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية وقد يقوم ببعض بحوث الإنتاج الفكري و الاسترجاع على الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عمله، ويقوم أخصائي المراجع بالعديد من الأنشطة يمكن إنجازها فيما يلي<sup>6</sup>:

1 . تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية و ذلك بدأ من تلقي الاستفسارات و تحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية و الجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار تحتاج إلى البحث في قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ثم تحديد المصادر المرجعية و أخيرا الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد.

2 . اختبار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية و تنميتها وتحديثها بصورة مستمرة فضلا عن تنظيمها ببليوغرافيا لأغراض استخدامها بسهولة ويسر.

3 . فحص المطبوعات وبطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة أو لتجميع ببليوغرافيات موضوعية تطلب منه وقد يقوم بعملية الاستخلاص ويمتد تعامله من الكتب المرجعية ليشمل الدوريات وبراءات الاختراع والمعايير الموحدة وغيرها.

4 . إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة و أقسام المراجع في المؤسسات و المكتبات في نفس المنطقة و المناطق المجاورة و تنسيق العمل معها فضلا عن إقامة علاقات مع القطاعات الأخرى في المؤسسة الأم التي تقوم المكتبة على خدمتها.

<sup>6</sup> \_ بدر، أحمد . مدخل الى المعلومات. الرياض: دار المريخ، 1985، ص96.

5. التعريف بالخدمة المرجعية في أوسط المستفيدين المتوقعين.

6. تقييم الخدمة المرجعية و التعرف على مصادر القوة و مواطن الضعف و ما يستلزم ذلك من إعداد إحصاءات و

تقارير دورية توظف التخطيط المستقبلي و اتخاذ القرارات بشأن التطوير.<sup>7</sup>

وهكذا يقع على عاتق أخصائي المراجع أعباء كثيرة ولهذا ينبغي أن يكون متمتعا بالعقل اليقظ وسرعة البد

والقدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر بمؤلاء، اللذين يطالبون معاونتهم و هكذا يقع على عاتق أخصائي المراجع

أعباء كثيرة و لهذا ينبغي أن ينبغي أن يكون متمتعا بالعقل اليقظ و السرعة البديهة و القدرة على التعامل و الاتصال

الفعال و المؤثر بمؤلاء، اللذين يطالبون معاونتهم بزملائه العاملين في المكتبة.

و على كل حال فإنه من الأهمية بمكان أن تتوفر الخصائص التالية في أخصائي المراجع والخدمة المرجعية .

. خصائص شخصية كالثقة بالنفس و القدرة على التأليف مع الآخرين و الذاكرة والصبر و الجهد والقدرة على اتخاذ

القرارات مع تقدير واحترام وجهات النظر فضلا عن تمتعه بقدرة عقلية تمكنه من تحليل الموضوعات و المفاهيم وقدرات

لغوية تمكنه من التعرف على المترادفات و الأشكال المختلفة للكلمات و طرق هجائها .

. الإدراك التام لأهداف المكتبة و المؤسسة الأم و البرامج الخاصة بكل منها فضلا عن إلمامه بمناهج البحث وأساليبه و

أدواته و دور المكتبة في النهوض بالبحث خاصة و بالمجتمع عامة.<sup>8</sup>

الإلمام التام للأوعية المرجعية في المجالات التي يهتم بها، المتاح منها في المكتبات المجاورة فضلا عن الإلمام بمقتنيات المكتبة

بصفة عامة فإن أخصائي المراجع المتمرس يستطيع أن يستفيد من جميع المقتنيات المتاحة للمكتبة في عمله.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> \_ لعريط، وسيلة؛ التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، علم المكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2010، 2011، ص35، 116.

<sup>8</sup> \_ بيزان ، حنان الصادق. الاتجاهات الحديثة في برامج تقييم علوم المكتبات والأرشيف: نحو رؤية استراتيجية للتحديث، مجلة دراسات المعلومات، 2008، ص135.

. الإمام الكامل بالمجال الموضوعي المتخصص الذي يهتم به جمهور المستفيدين حيث أنه كلما زادت معرفة أخصائي المراجع بالمجال الموضوعي المتخصص زاد إدراكه لمحتوى الأوعية التي يهتم تناولها وبالتالي زادت القدرة على التعرف على فائدة و أهميته هذه الأوعية الفكرية و مقارنتها وتقويمها و بالتالي أيضا زادت إمكانية أدائه لخدمة مرجعية متميزة.

. المعرفة الجيدة بأساسيات العمل المكتبي و إجراءاته وعملياته و القدرة على تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي فضلا عن توفر الخبرة العلمية في مجال الخدمة المرجعية .

. الإحاطة بمرصود البيانات وسبل التعامل معها و القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات إلكترونية و وسائل الاتصال وغيرها في خدمات الاسترجاع .<sup>10</sup>

### 3 أسباب تحول المكتبي إلى أخصائي معلومات :

إن التحول نحو مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة يفرض على مهنة المكتبات والمعلومات أن تتطور وتتغير بصفقتها المعني الأول بإيصال المعلومات إلى من يحتاجها في الوقت المناسب ،ومن ثم برز على الوجود مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الانتقال من مكتبي إلى أخصائي المعلومات و المعلومات يمكننا إجمالها فيما يلي:<sup>11</sup>

**أولا :انفجار المعلومات :** حيث تواجه المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تدفقا هائلا في المعلومات التي أخذت تواجه بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة ، وظهور تخصصات جديدة وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة المعلومات ، وتتخذ ظاهرة انفجار المعلومات أوجها عديدة منها :

. النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري : لقد عرف الإنتاج الفكري نمو وزيادة كبيرين ، لم تعرفها البشرية من قبل ، حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة سنة 1985 وحدها فقط العدد الإجمالي لما نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة وبين عام 1976 كما تشير الإحصائيات أيضا إلى أن الإنتاج الفكري السنوي مقدر بعدد

<sup>9</sup> \_ لعريط، وسيلة. المرجع السابق. ص 136.

<sup>10</sup> \_ ماضي، ودیعة. دور أخصائي المعلومات في ادارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية.رسالة ماجستير:علم المكتبات؛2008. ص70.

الوثائق المنشورة ليصل إلى ما بين 14.12 مليون وثيقة ويبلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقرب 15 ألف دورية جديدة لكل عام ، أما الكتب فقد بلغ الإنتاج الدولي حوالي 6.000.000 كتاب .

تشنت الإنتاج الفكري : نتيجة لتطور التخصصات وتفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة مثل : الهندسة الطبية ، الكيمياء الحيوية وموضوعات أخرى تخصصا ودقة هذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري والمتخصص . مما جعل من الصعب المتابعة والإحاطة به من قبل الباحثين والدارسين ، وحتى المكتبي أصبح غير قادر على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل ناهيك عن المستعمل أو المستفيد من هته المعلومات .

ثانيا : زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي وإستراتيجي : تعتبر المعلومات مورد لا يمكن بدونها استثمار الإنسان على استثمار المواد المتاحة الأخرى رهينة بقدرته على استثمار المعلومات<sup>12</sup>.

وإذا كان الإنسان الآن يستثمر موارد الطاقة التجارية (السائلة) الطاقة الشمسية وغير ذلك من مصادر الطاقة ، فإن ذلك كان لا يتحقق إلا بالاستثمار وما توفر لديه من معلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الإفادة من

ثالثا : نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعقب احتياجاتهم .

رابعا : بروز تكنولوجيا الاتصالات والتزاوج الحاصل بينها وبين المعلومات بالإضافة إلى أوعية التخزين ذات القدرة العالية .

خامسا : تكنولوجيا المعلومات : إن استخدام تكنولوجيا المعلومات وهذه الحوامل حتمت على المكتبي امتلاك مهارات جديدة لمسايرة هذا التطور، حيث لم يعد وسيط معلومات يجب على احتياجات المستفيدين من المعلومات بل تعدها ليصبح يلعب دورا هاما في تصميم نظم البحث والاسترجاع .

<sup>11</sup> \_ لعريط، وسيلة. المرجع السابق.ص 172.

**سادسا : ثورة المعلومات :** ويرجع ذلك للزيادة الهائلة لجهود البحث والتطوير التي يشهدها العالم ، زيادة عدد الباحثين منتجو التكنولوجيا ، ارتفاع معدل إنتاجية الباحثين نظرا لوفرة الوسائل والمعادن وغيرها من الأسباب الأخرى التي أدت إلى ظهور أخصائي المعلومات ، بالإضافة إلى تزايد التخصصات في أدق العلوم ، لذا على أخصائي المعلومات مواجهة هذا الكم الهائل من المعلومات بحيث يقوم بتنظيمها ومعالجتها لكي تسهل الاستفادة منها .

**سابعا : البيئة الإلكترونية :** قد ساهم النشر الإلكتروني في ظهور أشكال من مصادر المعلومات كالوسائط المتعددة فأصبح من الصعب الوصول إلى هذه المعلومات من طرف المستخدمين مما يتطلب تدخل أخصائي المعلومات الذي يمتلك مهارات البحث والمعالجة .

ويمكن القول بأن أهم الأسباب التي أدت إلى التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات هي التكنولوجيا الحديثة مثل: الانترنت ، الحواسيب ... الخ، التي ساعدت في النمو الكبير للإنتاج الفكري وتنوعه نتيجة تطور التخصصات وظهور فروع جديدة نتج عنه تفاعل التخصصات فيما بينها .

#### **4. المبادئ الجديدة لوظيفة أخصائي المراجع:**

لقد أدى الانفجار المعلوماتي من جهة و الإقبال الهائل على المؤسسات التوثيقية من جهة أخرى إلى تطوير المفاهيم و الأنشطة بصفة عامة ووظيفة أخصائي المراجع بصورة خاصة وكان ذلك على النوع التالي:

. تحول فلسفة الخدمة من الحصول على الكتاب أو الوثيقة وتقديمها إلى الحصول على المعلومات التي تحتويها وتقديمها لمح تاجيها أي تطور الاهتمام من الكتاب كشكل مادي إلى معلومات تسوق.

. الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومة المطلوبة والمناسبة.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> \_ خليفة، شعبان عبد العزيز. موسوعة الفهرسة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع؛ 1990. ص 1020.

<sup>13</sup>- الهوش ، ابراهيم. تقنيات معلومات و مكتبت المستقبل . القاهرة : عصمي للنشر و التوزيع ؛ 1996 . ص 235.

. لم يعد تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها هدف في حد ذاته وإنما وسيلة لتيسر سبل الاستفادة من هذه الأوعية وخدمة المستفيدين منها، وبناءا على هذه المبادئ أصبحت وظائف المؤسسات الوثائقية باختلاف أنواعها تقوم على الاعتبارات التالية:

. المعلومات في أشكالها المختلفة تخصص للاستخدام وليس للحفظ بمعنى تسويق.

. لكل مستفيد معلومات خاصة باهتماماته وتخصصاته بمعنى أصبح المستفيد زبونا أو عميلا.

. توفير المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها.

. المكتبة أو مركز الأرشيف أو مركز التوثيق هي مؤسسات متقدمة ومنتطورة.

. المكتبي و الأرشيفي والوثائقي لم يعد حارسا للوثائق أو وسيط للمعلومات بل تحول إلى استشاري للمعلومات.

. انطلاقا من هذه الفكرة أصبح أخصائي المراجع، شخصا يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والتي تتسم بصفة فكرية تقربه

من عالم البحث العلمي، وتبعده إلى حد ما من عالم الإدارة والتسيير ولكن من الممكن أن يتكفل بمسؤولية تصميم

وابتكار نظم معلومات مع إدارتها.

## المبحث الثاني: خصائص ومهارات أخصائي المراجع في توجيه المستفيدين

### 1. صفات ومؤهلات أخصائي المراجع:

إن طبيعة الخدمة التي يقدمها قسم المراجع في المكتبة تحتم مؤهلات وخصائص في أخصائي الخدمة المرجعية، لكي يؤدي واجباته على أكمل وجه ونذكر منها:

. أن يكون مؤهلاً مكتيباً و إدارياً وحاصلاً على شهادة علم المكتبات والمعلومات .

. يجب أن يكون أخصائي المراجع متمتعاً بالعقل اليقظ والسرعة البديهية.

. القدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر بالمستفيدين وبزملائه العاملين معه في المكتبة.

. الصدق مع النفس والزملاء في علاقته معهم.

. الإدراك التام لأهداف المكتبة والبرامج الخاصة بهم.

. التمكن من مناهج البحث و أساليبه و ادواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث.

. أن يستفيد أخصائي المراجع من جميع مقتنيات المكتبة في عمله، وكذا تحديات الفجوات الهامة من مجموعات الكتب

العامة<sup>14</sup>.

. بناء مجموعات المراجع وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة.

هذا ويتحكم على أخصائي المراجع معرفة جيدة بأساسيات العمل المكتبي والمهارة في تطبيق هذه المعرفة في هذا المجال،

وكذا الخبرة الكافية بمبادئ التنظيم والإدارة على تطوير طرق العمل، وفضلاً عن معرفة كيفية التعامل مع الحاسبات الآلية

وتقديم الخدمة من خلال البحث في قواعد البيانات أو المواقع المرجعية أو غيرها.

<sup>14</sup> \_ الهوش، ابراهيم. تقنيات معلومات ومكتبة المستقبل. القاهرة: عصمي للنشر و التوزيع؛ 1996. ص 235.

يتم إعداد أخصائي المراجع من خلال شكلين متميزين :

. التكوين الأساسي عن طريق دراسة جامعية معترف بها.<sup>15</sup>

. التعليم والتدريب المستمر اعتمادا على الأساليب المعتمدة تتمثل في عملية الاتصال والتفاعل مع المستفيدين، وتحليل وترجمة الأسئلة المرجعية وصياغة استراتيجيات البحث لتقديم الإجابات المطلوبة، وقد لخص بعض المتخصصين المهارات والقابليات المطلوبة في أمناء المراجع في العديد من الدراسات، ويمكن تقديم بعض الأمثلة على ذلك، منها دراسة "والترز"، "سوزان بارين" قدما من خلالها تفاصيل حول هذه المهارات لأخصائي المراجع في المكتبات المتخصصة ومنها :

. المعرفة بالمواد المرجعية الرئيسية في بعض حقول المعرفة.

. القدرة على إجراء مقابلة مرجعية عديدة.

. القدرة على إيجاد المواد المكتبية التي تملكها المكتبة.

. القدرة على إحالة المستفيد لاستخدام المكتبات الأخرى وتسهيل الخدمات<sup>16</sup>.

ومن صفاته كذلك نذكر :

## 1 . التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:

ذلك يعني عدم الخوف من كل ما هو جديد، وعدم التردد على الإقبال لفهم الوصفيات الجديدة وللإستجابة إلى كل المتطلبات فبفضل تغير الذهنيات لمسايرة التطورات تتغير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات.

<sup>15</sup> \_ مهرا، ميساء؛ محروس، أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات. الاسكندرية: الاسكندرية للكتاب؛ [د.ت]. ص 58.

<sup>16</sup> \_ البنهاوي، محمد. ادارة العاملين في المكتبات. القاهرة: العربي للنشر ؛ 1984. ص 34.

## 2. القدرة على العمل في إطار التشاور:

لقد أصبح العمل التعاوني والتشاور سمة من سمات النجاحات في مجال البحث والاكتشاف، يمكن الآن لأحد أن يلم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها.

إن أحسن الإنجازات هي التي تأخذ طابع المشروعات المسيرة في إطار تشاوري وتنسيقي من طرف فرق من المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة والمتنوعة.

## 3. روح التعليم الذاتي:

كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم وعدم الاعتماد<sup>17</sup> على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة والقدرات، فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء أصبح شيء جوهري حتى ينجح الفرد عمله، وتكون المهنة المكتسبة تعرف تطورات عديدة نتيجة الاستخدام المتواصل للتكنولوجيا الحديثة في مختلف مناحي العمل المكتبي، وجب على أخصائي المعلومات التوجه أكثر نحو التعلم الذاتي، وجعل هذا المفهوم أمر يجب أن يتوسع لدى كل شرائح المجتمع وخاصة المستفيدين من أنظمة المعلومات.

## 2 أخصائي المراجع والخدمة المرجعية:

يعتبر اخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعة في المكتبة، فإن قدرة المكتبة على تقديم خدمة مرجعية تتوقف إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع وكفاءته، وأخصائي المراجع هو الشخص المكلف بالإجابة على الاستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع أو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية و قد يقوم ببعض بحوث الإنتاج

<sup>17</sup> \_ بن عبد الله، ابراهيم. المكتبة والبحث الأول ثانوي. ا لسعودية:وزارة التربية والتعليم؛ 2008. ص 102.

الفكري و الاسترجاع على الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عملها، ويقوم أخصائي المراجع بالعديد من الأنشطة  
يمكن إنجازها فيما يلي<sup>18</sup>:

1. تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية وذلك بدأ من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين  
المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديدها إذا كانت الإجابة على  
الاستفسار تحتاج إلى البحث في قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ثم تحديد المصادر المرجعية وأخيرا  
الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد.

2. اختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة فضلا عن تنظيمها ببيبلوغرافيا لأغراض  
استخدامها بسهولة ويسر.

3. فصل المطبوعات وبطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة أو لتجميع بيبليوغرافيات موضوعية تطلب منه  
وقد يقوم الاستخلاص ويمتد تعامله من الكتب المرجعية ليشمل دوريات وبراءة الاختراع والمعايير الموحدة وغيرها من  
الأوعية الفكرية.

4. إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة وأقسام مراجع في المؤسسات والمكتبات بنفس المنطقة والمناطق  
الجاورة وتنسيق العمل معها فضلا عن إقامة علاقات مع القطاعات الأخرى في المؤسسة الأم التي تقوم المكتبة على  
خدماتها .

5. تعريف بالخدمة المرجعية في أوسط مستفيدين المتوقعين.

6. تقييم الخدمة المرجعية والتعرف على مصادر القوة وموطن الضعف وما يستلزم ذلك من إعداد إحصاءات وتقارير  
دورية توطئة التخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات بشأن التطوير.

---

<sup>18</sup> \_ معتوق، خالد بن سليمان. متطلبات أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية. اتجاهات الحديثة في المكتبات  
والمعلومات؛ 2008. ص54.

### 3. دور أخصائي المراجع في تقديم خدمات المعلومات الحديثة:

هناك وظائف أساسية يقوم بها أخصائي المراجع يقوم بها القسم وهي :

. متابعة المصادر المرجعية الحديثة بشكل دائم واختيار ما يصلح منها والتعاون مع قسم التزويد في ذلك وكذلك متابعة

تحدد اشتراكات المصادر المرجعية الدورية<sup>19</sup>.

. تقييم المصادر الموجودة بالفعل واستبعاد غير الحديث أو التالف أو قليل الاستخدام وتوفير نقاط الحفظ والصيانة.

. تنظيم المصادر المرجعية الموجودة سواء كانت في مكان منفصل أو موزعة.

. تلقي استفسارات المستخدمين و الإجابة عليها وهذا هو لب الخدمة المرجعية.

. الاحتفاظ بتسجيلات إحصائية عن نشاط القسم.

. تحديد احتياجات القسم المالية والتجهيزية سنويا ضمن خطة المكتبة.

. إعداد الأدلة الإرشادية التي تساعد المستخدمين.

. تدريب المستخدمين على المصادر الموجودة.

. إعداد قوائم ببيوجرافية بناء على طلب المستخدمين.

. الإشراف على تنظيم واستخدام وصيانة بعض المجموعات ذات الطبيعة الخاصة مثل المصادر الإلكترونية أو المطبوعات

الحكومية أو الكتب النادرة.

---

<sup>19</sup> \_ غاتم، حسن صالح؛ عمار عبد الله، جلامنة. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ؛

تهدف الخدمة المرجعية إلى مساعدة رواد المكتبة في إيجاد الأجوبة على أسئلتهم، والتعرف على مصادر المعلومات ومكان وجودها في المكتبة، وتطوير إستراتيجية البحث.

#### 4. التحديات التي تواجه المكتبات العمومية في تقديم خدمات حديثة:

يشهد العالم في وقتنا الحاضر تطورات سريعة و متلاحقة بحيث لم يعد الفرد يدور في نطاق الأسرة أو المدرسة بل يتعامله مع الحاسوب المرتبط بشبكات المعلومات العالمية تعدى ذلك.

وهذا التطور المذهل حتم على أمناء المكتبات التغير تجاه هذه التغيرات لأن نجاح أو فشل المكتبة يتوقف على مقدرة أمين المكتبة ف تسيير المكتبة و هذا بدوره يؤثر تأثيرا على اتجاهات المستفيدين.

و حين يطرق إلى مسامعنا مصطلح أمين المكتبة يتبادر إلى الذهن ذلك الموظف التقليدي الذي ينكب على الكتب و المخطوطات، فقدما كان يعهد بمسؤولية المكتبة إلى العلماء والباحثين أو المثقفين اللذين لهم دراية بالكتب.

و أن التغير الواضح في مهنة المكتبيين في عصر المعلومات لم يسمح لأمين المكتبة أن يكون مجرد حارس للكتاب أو المكتبة ولم يعد من مهام اختيار المواد وتنظيمها ثم تقديمها فقط أما النظرة الحديثة في عصر السرعة الفائقة في انتقال المعلومات جعلتنا في حاجة ماسة جدا إلى ما يسمى بأخصائي مكتبة المستقبل الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب، وهو الذي يرى المعلومات ولا يلمسها. و يقوم بالاتصال بمختلف شبكات الاتصال الإلكترونية في كافة أنحاء العالم لتجميع المعلومات.

و مع تقدم العلوم التي صاحبها تزايد إنتاج المعلومات وظهورها في أشكال و أوعية مختلفة، و حتى لا يضيع هذا الإنتاج الفكري البشري أخذ الإنسان يبحث عن وسائل تمكنه من جمعه ومعالجته و إتاحتها للرواد وكان لابد من توافر الأطر المؤهلة للقيام بهذه الأعمال و في خضم هذه الثورة المعلوماتية والتقنية يبرز لنا شأن في غاية الأهمية ألا وهو حاجة أخصائي مكتبة المستقبل إلى التدريب و تحديد معلوماته و مهاراته و كفاءاته في مجال تخصصه.

وهذا تأكيد لمصطلحات التعليم المستمر أو المتواصل الذي يعني تطوير المعلومات في مجال التخصص. ومن ضمن عوامل قيام المكتبة الإلكترونية تعاون جاد بين الجمعيات المهنية.

إعداد مهني جيد و تكوين إطار مهني له القدرة على التكيف في المستقبل.

تعاون جاد بين العاملين في التخصص.

الحرص على التدريب المستمر<sup>20</sup>.

في عصر التقنية في وضع أفضل بكثير من الماضي. فجميع المقتنيات مخزنة إلكترونياً وبإمكانه أن يسترجع أي من الوثائق الموجودة، وحتى وإن كانت الوثيقة غير موجودة فيمكن استخدام الفاكس للحصول على نسخ مصورة من أماكن بعيدة وإذا كانت مخزنة في المرصد فيمكن استرجاعها على شاشة المنفذ أي في ظل المكتبة الإلكترونية لا بد أن يتحول اهتمام أخصائي المراجع من الاهتمام بالوثائق وفهارسها إلى الاهتمام بالمستفيدين من قراء و باحثين.

باعتبار أن التطورات الحالية تستوجب الإحاطة بالكم الهائل من المعلومات، وبذلك نصل إلى أن أفضل من يدير المعلومات أو يمارسها سيصبح هو المطلوب لتولي القيادة أو الريادة. وأن أخصائي المراجع غالباً ما يكون متفوقاً إلى جانب الحاسب الآلي ومنه يتصل بمختلف شبكات الاتصال الإلكترونية في كافة بقاع العالم للحصول على المعلومة و تجميعها. لأن أخصائي المراجع عبارة عن أمين مكتبة مستقل يعمل لحساب نفسه، فهو المسئول عن تحديد معلوماته و ذلك لمواكبة العصر.

وسيصبح أخصائي المراجع هو أمين المعلومات محاط بأجهزة الحواسيب و الاتصالات، حتى يستطيع العمل في المكتبة مع النصوص الإلكترونية وشبكات المعلومات ودور النشر. إن الحواسيب ساهمت مساهمة كبيرة وفعالة في مساعدة أخصائي المراجع في الأعمال التكرارية أو الروتينية بالمكتبات. وقد مكنت أمين الخدمة المرجعية من استرجاع الحقائق و

---

<sup>20</sup> \_الوردي، زكي حسين؛ مجمل لازم، المالكي، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص، 228\_229.

المعلومات والبيانات بطريقة أسرع. إن أمين . بالإضافة إلى هذه العراقيل التي تواجه مهامه هناك تحيات بشرية نذكر منها ما يلي: باعتبار أن العنصر البشري هو أهم العناصر العمل والإنتاجية على الإطلاق و أداة فاعلة للوصول إلى أهدافها، ويتصف هذا العنصر المهم بالصعوبة إلى حد ما، لأنه يتميز بالصعوبة وتقلب المزاج، وصعوبة التنبؤ بسلوكه المستقبلي، أو فهم حدود هذا السلوك، كذلك وأن بعض أخصائي المراجع لا يجيدون استعمال التكنولوجيات الحديثة والتحكم فيها، مما يعيق عمل المكتبة، وكذلك يعرقل عمل أخصائي المراجع القيام بدوره كوسيط موجه و غيرها ، وهذا ما يساهم في تراجع أهداف المكتبة العمومية، ونفور المستفيدين منها.

بحيث أصبح على المكتبة مواجهة كل الأجيال بدءاً من السبعينات والثمانينات إلى غاية الألفية الأخيرة، إذ يقتضي إرضاء و مساعدة كل هذه الشرائح، بما فيها ذوي الاحتياجات الخاصة و الأميون وغيرهم، وكل حسب قدراته وميولاته مثل اللذين اعتادوا على الخدمات التقليدية و اللذين اعتادوا على الخدمات الإلكترونية<sup>21</sup>.

#### خلاصة:

و في الأخير نجد أن أخصائي المراجع عنصر في غاية الأهمية في بناء وتنمية رصيد المكتبات وتوجيه المستفيدين وبشكل عام المتخصصين في المكتبات والمعلومات غالباً حلقة وصل بين المعلومات ومستخدميها، وذلك يجعلهم يحتلون أماكن مهمة يترتب عليها العديد من المسؤوليات، ومن هنا فإن حساسية المكان وموقع هذه الفئة يرفض الحاجة لوجود نوع من التوازن بين المتطلبات المختلفة والمترتبة على هذه المكانة.

---

<sup>21</sup> \_ اسماعيل، عبد الباقي يونس. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتعددة للتسويق والتوريدات؛ 2017. ص 33.

## الفصل الثاني: الخدمات التقنية في المكتبات ومراكز المعلومات

تمهيد :

### المبحث الأول: الفاعلين في تقديم الخدمة المرجعية

. تعريف الخدمة المرجعية

. أنواع الخدمة المرجعية

. إجراءات الخدمة المرجعية

. تقييم الخدمة المرجعية

### المبحث الثاني: خدمات المعلومات في تحقيق إرضاء المستخدمين

. تعريف المستخدم

. أنواع المستخدم بالمكتبات العامة

. العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستخدمين

. طرق تدريب المستخدمين بالمكتبات العامة

خلاصة :

إن المكتبات العمومية مؤسسات ذات قيمة عليا وذو أهمية بالغة في المجتمع، وذات آثار قوية في تنمية الوعي الثقافي للفرد، وبما أنها مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات بأشكالها المختلفة وتوجه المستخدمين الوصول إليها في أقل جهد وأسرع وقت ممكنين. فمن هذا المنطلق يتضح لنا مفهوم الخدمة المرجعية و دور أخصائي المراجع في توجيه المستفيد بالمكتبات. ولتبليل الرسالة العلمية وتوصيلها للمستفيد المتردد لها أوجب أن يكون هناك وضع دورات تكوينية لتدريب المستخدمين بها، إذ يعد المستفيد الأمر الأكثر أهمية الذي تسعى المكتبة إلى تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته العلمي.

### المبحث الأول: الفاعلين في تقديم الخدمة المرجعية:

#### تعريف الخدمات المرجعية :

نستطيع القول أن الخدمات المرجعية القديمة والسابقة لظهور الدراسات الأكاديمية للمراجع. وكانت أشكالها الأولى تتمثل في تقديم المساعدة والخدمات الإرشادية باستخدام الطرق التقليدية والأدوات الببليوغرافية المتوفرة . وفي هذا المجال قدم بعض المتخصصين عام 1876 م ، تصوراتهم ومفاهيمهم الخاصة ومنهم صاموئيل كرين الذي رسم إطارا فلسفيا لخدمة المراجع وظلت نظريته قائمة لأكثر من مئة سنة . وأيده في وقتنا الحاضر الكثير من المتخصصين في المراجع وأعمال الخدمة المرجعية مؤكدين أن غرض الخدمة المرجعية لم يتغير في خدمة مستفيدين ومساعدتهم في الحصول على المعلومات وإجابة الأسئلة المرجعية رغم الوسائل المختلفة التي استخدمها المكتبيين في تقديم خدمات المراجع وتغيير كمية ونوعية المعلومات المقدمة وتطور آليات اختزان واسترجاع المعلومات . وقد لا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستخدمين وإنما تتعداها لتشمل الوظائف والمهام والخطوات اللازمة لحلها والتي تتطلبها عملية الإجابة عن الاستفسارات والأسئلة المتنوعة . وتتضمن هذه الخدمة

أيضا اختيار المجموعة المرجعية وإعداده وتنظيمها ، وإعداد الكشافات والأدلة والبليوغرافيات وتدريب العاملين وتأهيلهم لتقديم الخدمة المرجعية ومساعدة المستخدمين في الحصول على<sup>22</sup>

مصادر المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم ، والهدف من هذه الخدمة هو توفير المعلومة أو المعلومات المناسبة للمستخدم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب .

. كما تشمل الخدمة المرجعية الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع معتمدا على مجموعة من الكتب المرجعية التي تتمثل في (المعاجم والقواميس ، الكشافات ، المستخلصات ، الأدلة الجغرافية ، الكتب الإحصائية ، البليوغرافيا ، الأدلة السنوية ، الموجزات الإرشادية ) أي تعتمد على أوعية المعلومات من الدرجة الثانية .

تهدف هذه الخدمة إلى مساعدة المستخدمين في استخدام أوعية المعلومات المتوفرة ويتمثل نشاطها في تقديم المعلومات المطلوبة ردا على الأسئلة التي تتعلق بمقتائق محددة ، أو أن تقدم الإرشاد إلى الأوعية المطلوبة والملائمة ردا على الأسئلة المتصلة بموضوع التخصص .

ويجب على مؤسسة المعلومات أن تسجل أسئلة المستخدمين والإجابات التي يتم التوصل إليها لاستخدامها في الإجابة على الأسئلة المشابهة الأمر الذي يمكن من إنشاء بنك معلومات ، فضلا على أنه يساعد في معرفة اهتمامات المستخدمين .

كما يقصد بالخدمة المرجعية هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستخدم في الحصول على المعلومات واستخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث فمعاونة المستخدم على التعرف على أماكن أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدونها هي خدمة مرجعية ، وتقديم الإجابات الصحيحة للمستخدم الذي يحتاج إلى حل مشكلة أو سؤال في الحال هي خدمة مرجعية ومساعدة استخدام مرجع بالذات للوصول إلى إجابة استفسار أو حلا لمشكلة بحث أو استعماله هي خدمة مرجعية .

---

22. الوردى، زكي حسين؛ مجمل لازم، المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛ 2014 ، ص 228 . 229.

أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معني بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستخدمين منها .

والخدمة المرجعية من أهم العناصر المميزة لهوية المكتبة حيث أنها تعتبر من أهم معايير الحكم على كفاءة المكتبة أو قصورها حيث يتقابل أخصائي المراجع مع المستخدمين ...، يرد على استفساراتهم ويرشدهم إلى المعلومات التي<sup>23</sup>

يرغبون في الحصول عليها ، فإذا تم الوفاء باحتياجاتهم بسرعة ودقة كان هذا دافعا لهم على التردد على المكتبة واستخدام مقتنياتها ، والعكس صحيح فإن المستخدم قد يتأثر إذا ما قصد قسم المراجع التماسا لحل مشكلة مرجعية أو بحثية ثم لا يجد ردا على استفساراته أو كان الرد قاصرا أو غير واف باحتياجاته .

وعلى كل حال فإنه يمكن تلخيص الأهداف التي تسعى الخدمة المرجعية إلى تحقيقها لمستخدمي المكتبة في الأهداف الثلاثة التالية :

- . الإجابة على الأسئلة أو الاستفسارات التي يتوجه بها المستخدم طلبا للحصول على معلومات معينة .
- . الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات تتصل بمشكلة من مشكلات البحث والدراسة .
- . تدريب المستخدمين على كيفية استخدام الأوعية المرجعية ومصادر المكتبة بصفة عامة للحصول على المعلومات واستخدامها في عمليات البحث والدراسة .
- . التعرف على الاحتياجات الحالية للمستخدمين ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية في المعلومات .

مسح مصادر المعلومات المتوفرة في المجتمع وذلك تمهيدا للاستفادة منها في تلبية احتياجات المستخدمين والرد على أسئلتهم واستفساراتهم<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> . الوري ، زكي حسين ؛محمل لازم، المالكي. المرجع نفسه ، 229 .

<sup>24</sup> . الناشر، السيد. الأوعية المرجعية: ماهيتها.فئاتها. خدماتها. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية للنشر والتوزيع؛ 2002 ص.228.

## أنواع الخدمة المرجعية :

تنقسم الخدمة المرجعية إلى نوعين أساسين هما :

أولا : الخدمة المرجعية المباشرة وتشمل :

1 . الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها الباحثين واستفساراتهم السريعة مثل : معرفة كلمة أو موقع أو رقم شخص ... الخ بشكل مباشر .

2 . إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها بالمكتبة بأقصر الطرق وبأقل جهد .

3 . تعليم وتدريب وتوجيه الباحثين وإرشادهم على استخدام المراجع المختلفة<sup>25</sup> .

4 . تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببيوجرافية له عند الضرورة .

5 . تدريب المستفيدين وتعليمهم طرق استرجاع المعلومات التقليدية والحوسبة ، وتقييم المعلومات الحاصلة .

6 . تقديم خدمات الاستنساخ والتصوير العادي والمصغر<sup>26</sup> .

## ثانيا : الخدمة المرجعية الغير مباشرة :

ويتضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع لأغراض تسهيل وصول المستفيد إلى المصادر المرجعية ومن أبرز هذه الأنشطة :

1 . اختيار الأوعية المكتبية .

2 . تدريب المصادر المرجعية .

3 . تبادل الإعارة بين المكتبات .

4 . تقييم الخدمات المرجعية .

---

<sup>25</sup> جرجيس، جاسم محمد؛ عبد الجبار، عبد الرحمان. المراجع والخدمات المرجعية في مراكز التوثيق والمعلومات. بغداد: مركز التوثيق

الإعلامي لدول الخليج العربي؛ 1985. ص14

<sup>26</sup> . الناشر، السيد؛ لمرجع نفسه. ص14 .

## 5. أنشطة أخرى متنوعة .

مثل المساعدة في خدمات التصوير وترتيب البطاقات في الفهارس و الإشراف على قاعة المراجع وإعداد الإحصائيات والتقارير عن أنشطة قسم المراجع .

وأيا ما كان الأمر فإن خدمة المراجع نشاط أساسي بالنسبة لجميع أنواع المكتبات ولا تكاد تخلو منها المكتبة بغض النظر عن مستواها ونوعية المستفيدين منها إلا أن التركيز النسبي على مختلف عناصر هذا النشاط تختلف تبعاً لاختلاف أنواع المكتبات ، فالخدمة المرجعية في مكتبات الأطفال والمكتبات المدرسية تتم في إطار مهارات وقدرات الأطفال والتلاميذ والتي غالباً ما تكون محدودة ومن ثم فهي تنصب على استخدام المراجع البسيطة السهلة التي تتلاءم مع مستواهم التعليمي والتحصيلي والإدراكي والتي أعدت في الوقت نفسه لمقابلة احتياجاتهم في البحث على الحقائق والمعلومات .

وأما المكتبات العامة فإن هذا النشاط يتم فيها ضمن إطارها المعروف بأنها “جامعة الشعب تهب العلم حراً لكل من يقصد إليها ومن ثم تحرص المكتبة العامة على تكوين مجموعة مرجعية في جميع المعارف والعلوم<sup>27</sup> فضلاً عن مجموعة التاريخ المحلي والتي تتمثل في الوثائق وقصاصات الصحف والخرائط والنشرات وملفات تحوي معلومات عن المصالح الحكومية المحلية والهيئات الاجتماعية والدينية وغيرها ، وذلك لأغراض الإجابة على الأسئلة والاستفسارات الخاصة بالبيئة المحيطة التي تقوم المكتبة على خدمتها ، وعلى العكس تماماً فإن الخدمة المرجعية تتم في المكتبات الجامعية والمتخصصة ضمن إطار تخصصي من حيث مسؤوليات الأمانة وأخصائي المعلومات ومن حيث المصادر المتخصصة المتاحة ومن حيث مستوى الأداء وارتباط الأمانة القوي بالمستفيدين ومن ثم الخدمة المرجعية في هذا النوع في المكتبات تعني خدمة المعلومات بالدرجة الأولى .

---

<sup>2</sup> . عبد الهادي، محمد فتحي؛ أسامة، السيد محمود . مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع؛ 2006. ص220.

## إجراءات الخدمة المرجعية :

تلقي الاستفسار : عادة ما يلجأ على المكتبة طلبا للمساعدة في الحصول على معلومات معينة أو بدافع إحساسه بفجوة معينة في معلوماته وتتوقف قدرة المستفيد على تحديد أبعاد هذه الفجوة على عدد من العوامل الخاصة بخبراته العلمية والبحثية والتجارية السابقة في التعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وتصوره لما يمكن لمركز المعلومات أن يقدمه استجابة لاستفساره بالاتصال الشخصي أو الهاتفني أو بالبريد الإلكتروني وكل واحد من هذه السبل له مزاياه وعيوبه .

وفي الوقت الذي تكفل فيه الزيادة الشخصية أو الاتصال الشخصي خدمة مرجعية أكثر فعالية حيث تتيح فرصة النقاش والحوار بين المستفيد وأخصائي المراجع ومن ثم يمكن توضيح الاستفسار إذا دعمت الحاجة ، كما أن المستفيد قد يكون قادرا على المساعدة في البحث عن المعلومات المطلوبة حيث يقدم اقتراحات بالمداخل التي يكن أ، توصل إلى هذه المعلومات . فإنها تؤدي إلى قطع العمل الذي يقوم به أخصائي المراجع أثناء الزيادة ، كما تعتبر أقصى اختيار لمهارة القائم على الخدمة المرجعية وكفاءته حيث أنه من المفترض أن يبحث عن المعلومات أمام المستفيد ، وعموما فإنه من الممكن للمستفيد أن يخطر أخصائي المراجع بموعد زيادته سلفا .

## 2. المقابلة المرجعية :

تبدأ مهمة أخصائي المراجع بتلقي الاستفسار وهذا يحتاج من البداية إلى فهم الجوانب المختلفة للاستفسار ومن ثم لابد من تنظيم لقاء بين المستفيد وأخصائي مراجع لتوضيح تلك الجوانب وتهدف هذه المقابلة إلى :

. التعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والزمنية والجغرافية واللغوية للاستفسار والمعلومات التي يحتاجها المستفيد .

. التعرف على أهداف المستفيد ودوافعه وصفاته الشخصية .

. السبل التي يطررها المستفيد قبل اللجوء إلى المكتبة وإلى مدى الإفادة من هذه السبل والظروف التي يلجأ فيها المستفيد

للمكتبة .

. علاقة الاستفسار وطريقة صياغته بالمصادر التي يمكن الاعتماد عليها حتى يتسنى لأخصائي المراجع تحديدها بسرعة

ودقة .

. مدى سرعة الحاجة إلى المعلومات .

. تحديد الشكل الذي يتوقعه المستفيد لنتائج استفساره أو يمكن أن يقبله من حيث عدد الأوعية وماذا كان يحتاج

النصوص الكاملة أم المستخلصات أم مجرد قائمة ببليوغرافية .

ويقدر ما يكون أخصائي المراجع ملما بالظروف المحيطة بالمستفيد وخصائص الاستفسار وحدوده الموضوعية والنوعية

واللغوية ودوافع وظروف لجوئه إلى المكتبة تكون قدرته على إنجاز مهمته بصورة مرضية .

وعلى كل حال فإن العلاقة غير الرسمية التي تجمع بين المستفيد وأخصائي المراجع لاسيما في المكتبة المتخصصة كلما أن

شخصية أخصائي المراجع ورغبته الواضحة في خدمة جمهوره ومن ثم قدرته على تخطي الحواجز النفسية واللغوية بينه

وبين المستفيد تساعد على نجاح هذه المقابلة المرجعية ، فأحيانا يعجز المستفيد عن صياغة استفساراته بطريقة تعبر عن

احتياجاته للمعلومات وهنا ينبغي على أخصائي المراجع طرح جميع الصيغ البديلة للتعبير عن موضوع الاستفسار حتى

يختار المستفيد الصيغة التي تناسبه .

ومن الجدير بالإشارة أن هذه المقابلة المرجعية قد أصبحت أكثر أهمية وفعالية عن استخدام الحاسب الإلكتروني في

الخدمة المرجعية والبحث في الإنتاج الفكري سواء في نظم التجهيز على دفعات أو نظم الاسترجاع على الخط المباشر<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> . عبد الهادي، محمد فتحي؛ أسامة، السيد محمود. المرجع نفسه. ص 221.

### 3 . إستراتيجية البحث :

عادة ما تفسر الابلة الشخصية بين المستفيد و أخصائي المراجع عن إدخال بعض التعديلات في صيغة الاستفسار حيث تحدد في الصورة النهائية للاستفسار احتياجات المستفيد الفعلية ، وبمجرد تحديد هذه الاحتياجات يتم إعداد إستراتيجية البحث .

وتتضمن إستراتيجية البحث اختيار المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الإجابة على الاستفسار كما تتضمن اختيار المدخل أو الكلمات المفتاحية التي يتم البحث تحتها لاسيما عند البحث في مصادر البيانات حيث أنه لكل مصدر لغته الخاصة بالتكشاف ونظامه الخاص بالترتيب ومن ثم فإن الإستراتيجية الخاصة ببحث أو استفسار ما ليس بالضرورة أن تكون مناسبة لاستفسار آخر إلا إذا كان مشابها له في الخصائص الموضوعية والشكلية والنوعية والزمنية واللغوية... الخ ، ويتوقف نجاح هذه المرحلة من مراحل إجراءات الخدمة المرجعية ومدى مطابقة هذه الإستراتيجية للاستفسار أو احتياجات المستفيد على خبرة أخصائي المراجع في التعامل مع المصادر وتقييمه لها .

وعموما فإن من أهداف وضع إستراتيجية للإجابة المباشرة أو تقدير الوقت اللازم بالتقريب للإجابة فضلا عن التعرف على الحاجة بالمصادر الخارجية أم الاكتفاء بالمصادر الداخلية وما إذا كان هناك حاجة للبحث عن الخط المباشر أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ، كما ينبغي أن تكون إستراتيجية البحث مرنة قابلة للتعديل في ضوء احتياجات المستفيد وما يكشف عن البحث من نتائج أولية .

ومن الجدير بالإشارة أن أخصائي المراجع عادة ما يهتم عن اختياره للمصادر الخاصة بالاستفسار بالعناصر الثلاثة التالية:

. حدود المراجع الموضوعية والنوعية والشكلية واللغوية والجغرافية والزمنية .

طريقة تنظيم المادة المرجعية في كل مرجع ومضاهاتها بمدخل البحث التي يحتاجها المستفيد .

. طبيعة المادة المرجعية أو البيانات التي يقدمها طل مصدر، وذلك في ضوء الاحتياجات الأساسية للمستفيد وعلى أخصائي المراجع بعد تحديد المصادر يقوم بترتيبها وفقا لأولويات البحث فيها<sup>29</sup>.

#### 4 إجراءات البحث :

بمجرد وضع إستراتيجية البحث وتحديد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الإجابة وتحديد مداخل البحث المناسبة، يبدأ أخصائي المراجع في إجراء البحث ملتزما بمبدأين :

. البدء بإحداث المصادر في الرجوع إلى الورا ذلك لأن أحدث المصادر قد تقدم أحدث المعلومات كما أن تحليل أخصائي المراجع للأعمال السابقة و تلخيصها .

البحث في المصادر بعد ترتيبها منطقيا فتبدأ من العام إلى الخاص إلى الأكثر خصوصية أي من الموسوعة اللازمة لتحديد المجال الموضوعي العام إلى المصادر الأكثر تخصصا<sup>30</sup>.

وينبغي للتأكد من سير البحث في اتجاهه السليم ولضمان مطابقة النتائج وتوقعات المستفيد أن يستعرض أخصائي المراجع مع المستفيد النتائج الأولية للبحث في بعض المصادر وقد يسفر ذلك عن تعديل في إستراتيجية البحث ومن ناحية أخرى مختصرة عن مصادر البحث وتحديد المصادر التي تم الرجوع إليها ويخدم مثل هذا السجل في نقل المعلومات الموثقة للمستفيد كما أنها توفر الوقت والجهد إذا ما طرحت أسئلة مشابهة في الوقت اللاحق<sup>31</sup>.

وبمجرد الانتهاء من البحث في المصادر التي تم تحديدها ، يقوم أخصائي المراجع بتنظيم المعلومات التي تم تجميعها واستبعاد المعلومات المكررة وتصحيح بعض الأخطاء تمهيدا لتقديمها للمستفيد .

<sup>29</sup> . غانم، حسن صالح؛ عمار عبد الله ، جلامنة. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛ 2013.ص133 .

<sup>30</sup> . يوسف، طه جمال. ادارة المكتبات ومراكز المعلومات المتخصصة. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع؛ 2007.ص216.

<sup>31</sup> . النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع؛2009.ص231.

## 5. تقديم الإجابة :

بعد الانتهاء من عملية البحث وإعداد الإجابة ينبغي تقديمها للمستفيد مع بيان مدى اكتمالها كما يجب إعلام المستفيد بالطريقة التي تم بها الوصول للمعلومات ، فضلا عن التعليق على المصادر من حيث تاريخها ومصدرها ويجب الاعتماد على الإجابة المكتوبة بالنسبة للمعلومات المفصلة. إذا كانت الإجابة تعتمد على نتائج البحث في الإنتاج الفكري فإنه يجب بيان حدود هذا البحث وبيان أهم المراجع التي استشيرت وإعطاء الإشارات البليوغرافية السليمة لها، وإذا كانت الإجابة سلبية بمعنى عدم توفر المعلومات في موضوع الاستفسار فإنه ينبغي بيان تلك المصادر التي تم الرجوع إليها حتى يتمكن المستفيد من مواصلة بحثه<sup>32</sup> ويتوفر الشكل النهائي للإجابة على احتياجات المستفيد وإمكانات البحث المتاحة والبيانات التي يقدمها كل من المصادر التي تم الاعتماد عليها في إجابة الاستفسارات وتفاوت الشكل المادي لهذا الناتج مابين البطاقات والمصفحات المصورة من بعض البليوغرافيات والقوائم المطبوعة بدلالة الكاتبة أو بواسطة الحاسب الإلكتروني وتفاوت كذلك البيانات الخاصة لكل وثيقة مسترجعة مابين بيانات بليوغرافية محددة والبيانات البليوغرافية المصحوبة بالمستخلصات، وأما طريقة ترتيب المفردات الناتج فإنها تتراوح مابين الترتيب النهائي وفقا لأسماء المؤلفين وعناوين الوثائق، والترتيب التنازلي وفقا لمدى اتصال الوثائق المسترجعة بموضوع البحث كما يمكن أن يكون الترتيب وفقا لفئات موضوعية معينة، كما يمكن أيضا أن يتخذ ناتج البحث شكل المقال البليوغرافي أو المراجعة العلمية وأي ما كان الشكل المادي لناتج البحث والبيانات الخاصة بالوثائق المسترجعة وطريقة ترتيبها فإنه ينبغي أن يراعى في ذلك احتياجات المستفيد، وأخيرا ينبغي أن يتلقى المستفيد الإجابة بسرعة وإذا كان البحث يستغرق أكثر من أسبوع يجب إعلامه بذلك. قد يبدو من الأهمية بما كان يحتفظ أخصائي المراجع بسجل شامل لجميع الأسئلة الإستفسارات التي تلقاها قسم المراجع وذلك للإفادة منها، وإن كانت عملية التسجيل هذه ترتبط بأمر عدة منه مدى تكرار الأسئلة ومقدار الوقت والجهد الذي يتضمنه إيجاد الإجابة في المرة الأولى فضلا عن مقدار الوقت والجهد اللذان سيبدلان في تسجيل الإجابة وحفظها وتكشفيها بحيث يسهل الوصول إليها ثانية<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> - قنديلجي، عامر؛ عليان، ربحي مصطفى؛ السامرائي، إيمان. مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البازوري للنشر والتوزيع؛ 2007. ص156.

<sup>33</sup> . قنديلجي، عامر؛ عليان، ربحي مصطفى؛ السامرائي، إيمان. المرجع نفسه. ص157

ويمكن ببساطة أنه كلما زاد الجهد المبذول في إيجاد إجابة سؤال ما كلما زادت أهمية تسجيل الإجابة، ويمكن لأخصائي المراجع أن يكتب كل سؤال جزارة مع إضافة الملاحظات عن الإجابة ومصدرها وتجمع هذه الجزارات معا لتكون سجلا ويمكن أن تصنف بطريقة ما .

وعلى كل حال فإن الاحتفاظ بهذا السجل سوف يعاون أخصائي المراجع في تقديم خدمات المراجع وبالتالي اتخاذ القرارات الخاصة بتوفير الخدمة المرجعية<sup>34</sup>.

### تقييم الخدمة المرجعية :

لعل من أهم المبادئ الأساسية للإدارة الفعالة لأي نشاط اتخاذ التدابير اللازمة للمتابعة والتقييم وقياس الأداء، وخدمة المراجع من الأنشطة التي تحتاج إلى عمليات تقييم مستمرة بهدف تحسين وتطوير مستوى الخدمة المرجعية بمجرد التفكير فيها ثم دراسة مدى الحادة إليها وتأثيرها المحتمل على الخدمات الأخرى والبدايل المختلفة لسبل توفرها وقبل ذلك التعرف على الوضع الراهن للخدمة المرجعية وتحديد كافة المقومات الأساسية لها<sup>35</sup>.

وقد حظيت جوانب الخدمة المرجعية المكتبية بما فيها الخدمة المرجعية والرد على الاستفسارات بالاهتمام من جانب بعض الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات غير أن تقييم هذه الخدمات لم يحظى بمثل هذا الاهتمام فلا يوجد مقالة باللغة العربية تتناول تقييم الخدمة المرجعية في الوقت الذي يعج فيه الأدب الإنجليزي للمكتبات بمثل هذه الدراسات ونستطيع أن نصنف دراسات تقييم الخدمة المرجعية إلى نوعين<sup>36</sup> .

---

<sup>34</sup> محروس أحمد مهران، ميساء. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب. [د.ت]. ص32

<sup>35</sup> . أحمد الدباس، الرايا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون؛ 2010. ص151.

<sup>36</sup> . شاهين، شريف كامل. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربي على شبكة الأنترنت: ومواقعا ومستقبلها. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم؛ 2005. ص95.

## المبحث الثاني: خدمات المعلومات في تحقيق إرضاء المستخدمين

### تعريف المستفيد :

من المعلوم أ، المستخدمين من المعلومات هم رأس المال للمكتبات بكافة أنواعها خاصة المكتبة العمومية التي تعني وتهتم بتوفير شتى خدماتها التقليدية والتكنولوجية للمستخدمين، وبالتالي فإن رضاهم عن الخدمات التي يقدمها هذه الأخيرة بعكس مدى تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، فهم مبرر وجودها وجوهر رسالتها .

المستفيد هو ذلك المواطن المستهلك، الزبون، المستعمل، هذا طبعاً بعد الحرب العالمية الثانية وذلك بتطور الخدمات العامة المقدمة له، بحيث يرى البعض بأنه نقطة بداية السلسلة الوثائقية، ذلك لأن تواجدها لكبير نخبه في المؤسسات الوثائقية، لذا فهو يعتبر العنصر الأساسي لها، وهو غايتها الوحيدة في تلبية حاجياته الوحيدة للمعلومة العلمية والتقنية<sup>37</sup>.

. يمكن تعريف المستفيد من الناحية اللغوية على أنه المستعمل أو المستخدم أما الناحية الاصطلاحية، فيعرفه معجم المعرب مصطلحات المكتبات والمعلومات بأنه "الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة".

والمستفيد بالنسبة إلى البعض لا يكون إلا في نهاية السلسلة التوثيقية وذلك عندما يتقدم بطلب خدمة معينة مثل الحصول على وثيقة أولية أو إجراء بحث وثائقي. أما بالنسبة إلى النظم التي تستخدم قواعد معلومات كبيرة والمستفيد بالنسبة إلى البعض لا يكون إلا في نهاية السلسلة التوثيقية وذلك عندما يتقدم بطلب خدمة معينة مثل الحصول على وثيقة أولية أو إجراء أما بالنسبة إلى النظم التي تستخدم قواعد معلومات كبيرة مقروءة آلياً، فالمستفيد هو ذلك الشخص الذي يبحث في هذه القواعد ويرى البعض أن المستفيد هو في آن واحد طالب خدمات ومنتج لها أي أنه جزء من نظام المعلومات.

<sup>37</sup> . عمر أحمد، الممشري؛ ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق؛ 1996. ص23.

إذن لا يزال مفهوم المستفيد غير محدد بعد، فالبعض يعتبره آخر حلقة في السلسلة الوثائقية، أي لا يظهر إلا في مرحلة إبلاغ المعلومات عندما يقدم طلبا وثائقيا معيناً، ويراه البعض الآخر العنصر الأساسي لنظام المعلومات، فهو يؤثر على كل حلقات السلسلة الوثائقية، ابتداءً من الاقتناء وحتى عند اختيار وسيلة بث المعلومات المناسبة<sup>38</sup>.

## فئات المستفيدين :

هناك أنواع عديدة من مستفيدي المعلومة ويصنفون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به، والذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك فإن المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدين عديدة. فمثلاً حسب ما أوضحت الدراسات الاجتماعية والسلوكية الانفعالية أن جماعات المستفيدين تصنف لثلاثة أصناف هي:

**\_\_المستفيد الإيجابي:** وهو المستفيد الذي يكون راضٍ ويتعامل مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة ولا يتطلب إلا مساعدة قليلة<sup>39</sup>.

**\_\_المستفيد السلبي:** هو المستفيد الذي غير راضٍ ويبيد عداً، وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلق مشاكل داخل نظم المعلومات، بسبب المشاكل التي يواجهها، كذلك فهو ينمي سلوكاً عدوانياً .

**\_\_المستفيد الحيادي:** هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومات<sup>40</sup>.

. كما يبرز " وارزي " من جهته أربع أنواع من مستفيدي نظام المعلومات :

<sup>38</sup> . زهير، حافظي. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات. 2006. مج 13، ع 1. ص 162.

<sup>39</sup> . غادة، موسى عبد المنعم. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية؛ 2002. ص 249.

<sup>40</sup> . غادة، موسى عبد المنعم. المرجع نفسه. ص 249.

المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.

المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه فرصة لاستعمالها، لكن لا يستغل هذه الامكانية.

المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة التي يحتاج إليها لكن لا يدري أين يجدها.

المستفيد الحالي: هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا<sup>41</sup>.

من خلال ما سبق نجد أن هناك فئات أخرى من المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية إلى:

تقسيم "حشمت قاسم":

الباحثون العلميون: تتسم حاجاتهم إلى المعلومات بما يلي :

. الإعتدال المكثف على الانتاج الفكري البحث عن المعلومة بطريقة شاملة ومكثفة لتجنب التكرار.

الاهتمام بالجوانب النظرية ومصادر المعلومات الأولية.

اعتماد المكتب على وسائل التعريف بالانتاج الفكري.

. تصفح الانتاج الفكري.

الحرص على الملاحظة المستمرة.

الاهتمام بمجال التخصص فضلا عن المجالات الأخرى.

---

<sup>41</sup> . عبد القادر، قسيمي. علم المكتبات وتوظيف التكنولوجيا. الجزائر: دار الكتاب الحديث؛ 2014. ص71.

**المهنيون:** يعملون في حدود زمنية ضيقة يستهلكون المعلومة لانتاج السلع والخدمات، حاجاتهم إلى المعلومة تتسم بما

يلي :

1. يبحثون عن المعلومة الدقيقة المرور بوسائل الإنتاج الفكري.

2. يؤكدون على السرعة في الحصول على المعلومة.

**3 رجال الإدارة:** يستخدمون المعلومة لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات، تتسم حاجاتهم بما يلي:

الاعتماد المكثف على الحقائق والبيانات المجمعة من مصادر التكلفة والتي تم تقييمها.

الاكتفاء بما هو دون الشمول، فالمهم هو الحصول على إجابة.

الاعتماد على المصادر المحلية للمؤسسة.

**الجمهور العام:** ويشمل مختلف شرائح المجتمع: فهو المواطن باختصار حاجاته إلى المعلومة العامة وتمس كل المجالات. فهو

بحاجة إلى :

معلومة اجتماعية، حياته لمواجهة تحديات الحياة.

معلومة تربوية.

معلومة ترفيهية.

معلومة طبية.

. بالإضافة إلى هذا فهناك أصناف أخرى للمستخدمين من بينها:

**المستخدمين بالمكتبات المدرسية:** هم عبارة عن طلبة وطالبات والتي لا تقل أعمارهم من 5 إلى 18 سنة بالإضافة إلى تعدد المراحل الدراسية: روضة، ابتدائي، إعدادي، ثانوي.

**المستخدمين من المكتبات العامة:** هم عبارة عن طلبة وطالبات والتي لا يقل أعمارهم من 18 إلى 24 سنة في المتوسط بالإضافة إلى هيئة التدريس والباحثين التابعين للتخصص الكليات والمعاهد.

**المستخدمين من المكتبات المتخصصة:** هذا النوع من المستخدمين نجدهم في المكتبات المتخصصة أو مراكز المعلومات المتخصصة أي التابعة لمؤسسة مت، هذا النوع من المؤسسات الوثائقية تهتم بشكل كبير في تلبية حاجياتهم في مجال ما وذلك حسب المؤسسة التابعة لها مما يساعدهم في استرجاع المعلومات المراد الوصول إليها بدقة ونوعية.

**المستخدمين من المكتبات العامة والوطنية:** هذا النوع من المستخدمين من المكتبات العامة أو الوطنية عبارة عن أفراد المجتمع على اختلاف الثقافات والموضوعات والوظائف، وكذا الأعمال و الأعمار<sup>42</sup>.

### العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستخدمين :

إن المبدأ الأساسي الذي ينبغي على كل نظام معلومات يعمل به هو معرفة المستخدمين عن طريق دراسات جادة تهدف إلى جمع المعلومات وتحليلها قصد تقديم منتجات وخدمات ملائمة لمختلف فئات المستخدمين.

تجدر الإشارة إلى أن دراسات المستخدمين ضرورية في كل أطوار التسيير لنظام المعلومات بداية بالتصور إلى التسيير مروراً بالتقييم والتسويق والسؤال الجوهرى هو : ما هي المعلومات التي ينبغي جمعها حول الاستعمال والمستخدمين التي ينبغي

أن تدرس؟<sup>43</sup>

<sup>42</sup> صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة: جامعة منتوري؛ 2004 . ص 26.

<sup>43</sup> . مصطفى ، فهميم. المكتبة العامة والتنمية الثقافية: الاستخدام التكنولوجي وأساليب التطور. القاهرة: دار الفكر العربي ؛ 2006.

تتمثل هذه العوامل أو المتغيرات فيما يلي :

. خاصية فردية: هي عوامل خاصة بمستعملي المعلومات أهمها :

. بيانات ديمغرافية: السن، الجنس، الجنسية.

. بيانات خاصة بالحالة الاجتماعية: الموارد المالية، خاصيات ثقافية، القيم، الانفتاح.

. بيانات خاصة بالمستوى المعرفي: مستوى التعليم، الثقافة العامة، ميادين الاهتمام، اللغات.

. بيانات نفسية: الشخصية، الذكاء، القدرات لاتخاذ القرارات.

. خاصية النشر أو بث المعلومات: فيما يخص أو نشر المعلومات يمكن أن نميز بين المراحل التالية:

1 . التحسين: المستفيد يعرف للمرة الأولى بوجود وثائق أو معلومات حول موضوع يخصه.

2 . الاهتمام: يعبر المستفيد عن الإدارة في الحصول على معلومات معينة قصد إثراء معارفه أو توظيفها في حل مشكلة

معينة .

3 . رد الفعل: يقوم المستفيد بتلقي المعلومات المقدمة له ثم يعبر عن رأيه في هذه المعلومات ومدى تطابقها مع ميدان

اهتمامه.

4 . اتخاذ القرار: يتوقف اتخاذ القرار على نوعية المعلومات المقدمة للقارئ.

5 . توظيف المعلومات. بعد التأكد من صلاحية المعلومات تستعمل في إطار مناسب.

. الخاصية الاجتماعية والبيئية: هذه العوامل تخص الإطار الاجتماعي أو البيئي وهي تؤثر على الأفراد والجماعات في

تجاربهم وتعاملهم مع المعلومات ومن هذه العوامل نذكر ما اعتمد عليه في الدراسات حول المستخدمين: <sup>44</sup>

. المعايير الاجتماعية أو الثقافية: خاصيات ثقافية، قيم اجتماعية، عادات وتقاليد، تفاعل ثقافي.

. الجانب السياسي: التنظيمات السياسية، المشاريع السياسية.

. الجانب الاقتصادي: مجالات الاهتمام، المداخل، الصعوبات.

. خاصية الاتصال: العناصر المتعلقة باستعمال وبث المعلومات الخاصة ب: مصادر المعلومات، أشكال المعلومات، قواعد

المعلومات، نظم المعلومات.

ويرى "بريدنا ديرفن" أنه يوجد ستة فئات من العوائق لبث المعلومات:

عدم قدرة المستخدم على تحديد حاجياته بدقة.

عدم معرفة مصادر المعلومات.

صعوبة توظيف المعلومات.

مصادر المعلومات لا تشبع الحاجيات بصفة مقبولة.

نقص في معالجة الوثائق.

احتواء المعلومات على معلومات غير صحيحة<sup>45</sup>.

إلى جانب هذه العوائق توجد عوائق أخرى تتمثل في العوائق التقنية والمالية والإدارية والنفسية.

<sup>44</sup>. مصطفى، فهميم. المرجع نفسه. ص52

<sup>45</sup>. مصطفى، فهميم. المرجع نفسه. ص53.

. يرجع أصل هذا النوع من المعلومات إلى سنة 1920 بحيث ظهرت لأول مرة وكانت الدراسات حسب "سيسن غران فور" استجابة للتطور العلمي والتكنولوجي المذهل الذي عاشه العالم بعد الحرب العالمية الثانية .

وقد تطور منهج البحث العلمي في المساعدة على تحديد احتياجات المستخدمين حوالي سنة 1930، حيث وضعت تطورات علمية لهذه الدراسات كاستعمال الاستبيانات والمناهج الاجتماعية وحساب الكلمات ومناهج كل من "شامون"، "زيف" و"ماكلوهان" و"ويفر" هذه النظرة إذن كانت ديمغرافية لم تساعد في فهم صيرورة البحث عن المعلومة، لذلك وصلت هذه الأعمال إلى نتائج واضحة ومتفق عليها عام 1958 بعد المحاضرة الدولية حول المعلومة العلمية والتقنية، التي قيمت في واشنطن، حيث اهتمت الدراسة بالبحث في وضع نظام يلبي حاجيات المستخدمين. وتكمن أهمية هذه الدراسة في:

. تنمية الثقة في النفس للمستخدم واستمرارية تقديم الخدمات اللازمة.

. تدريب المستخدمين، ذلك أن الدراسات أكدت أن هناك فئات كبيرة من المستخدمين من لا يعلمون شيئاً عن الكثير من خدمات المعلومات المتاحة لهم.

. تحديد أنواع خدمات المعلومات التي يفضلها المستخدمين: الفهارس الآلية، خدمة الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومة... الخ.

. الاتصالات الغير الرسمية مع المستخدمين، والالتقاء بهم دورياً في مجموعات صغيرة ومتجانسة مع الأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الثقافية والعلمية وغيرها للمستخدمين<sup>46</sup>.

---

46 . محمد، محمد أمان. خدمات المعلومات مع الإشارة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ؛ 1985. ص49.

## طرق تدريب المستفيدين بالمكتبات :

. إن المستفيد من خدمات المعلومات يبقى في حاجة إلى معرفة معمقة بالمجال الذي يخدمه وعليه لابد من التكوين والتدريب على وسائل التي يعتمدها في محاولته لتحصيل والاستفادة من المعلومات في شكلها التقليدي المطبوع أو الحديث الإلكتروني.

. التدريب هو كل ما يبذله العاملون في المكتبات و مراكز المعلومات والتوثيق لاكتساب المستفيد مهارات أساسية لازمة للتعامل مع ما تقدم له من خدمات حتى يتم الحصول على حاجته بنفسه.

. ويعرف التدريب بأنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من الإطلاع بوظيفة معينة و إنجاز مهام التي تتطلبها هذه الوظيفة<sup>47</sup>.

. فمهمة المكتبات كغيرها من المهن التي تحرص على تطوير القائمين على تطوير هذه المهنة لإحداث التطورات في مجال تخصصهم حيث توجد جهود كثيرة من المكتبات والهيئات القائمة على المكتبات كالجمعيات وإدارات المكتبات لتحسين القائمين على المهنة من أجل تقديم الخدمات المكتبية ذات مستوى جيد وبكفاية وفعالية.

فتعمل المكتبة العمومية على قيام برامج لتدريب المستفيدين منها.

. يأتي المستفيدين وخاصة الجدد منهم إلى المكتبات العمومية الكبيرة وليست لديهم فكرة كافية عن مصادرها وخدماتها لذا فإن هذه البيئة الجديدة وضرورة التكيف معها تبرز مدى الحاجة إلى مثل هذه الخدمة لتدريب المستفيدين.

. النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول الموضوعات وما خلقه من الصعوبات والمشكلات في عملية البحث عن المعلومات و استرجاعها.

<sup>47</sup> . نافع مدادحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعزز للنشر؛ 2013. ص103.

. الفلسفة الجديدة للمكتبات العمومية التي توجب على العاملين ألا يقفوا بانتظار المستفيدين ليسألونهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة أو كبيرة بل من واجبهم تدريب المستفيدين على التعامل مع مشكلات البحث و عن المعلومات .  
. أيضا من بين التدريبات المقدمة للمستفيد هي :

. يبدأ مع أول زيارة للمستفيد وفيه يعطي المقدمة العامة عن المكتبة وتنظيمها العام وساعات العمل وكيفية الاشتراك و استعارة المواد المطلوبة .

. إعطاء معلومات كافية عن المصادر المتوفرة و أقسامها المختلفة و استخدام الفهارس للوصول إلى المادة المطلوبة .

. إرشاد الرواد وإكسابهم مهارات استخدام مصادر المعلومات نظريا وعلميا وفرديا وجماعيا .

. توجيه المستفيدين إلى البيبليوغرافية التي تلائم مستوياتهم وتناسب ميولهم وقدراتهم<sup>48</sup> .

## خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني نستنتج أنه بفضل الدخول إلى المكتبات العامة الذي أضحي اليوم أيسر مما كان عليه بالأمس، وبفضل الإعارة المتبادلة عبر المكتبات، وبفضل أساليب التصوير والنسخ الجديدة قد أصبح اليوم أي مواطن في أي بلد كان وفي أي مكان أن يحصل على أي كتاب إما عن طريق الإعارة و إما عن طريق التصوير، ومع ما تشهده المكتبات العامة من تطور للخدمات التي تقوم على تقديمها أصبح الإحساس لدى كافة فئات القراء في التعلم واكتساب الخبرات والمهارات والمعلومات من خلال ما تحويه المكتبة بداخلها على اختلاف أشكال الأوعية مكن المقتنيات التي تتضمنها المكتبة بما يشعر به جمهور القراء من الرضي و إشباع رغباته من القراءة والثقافة والتعلم على اختلاف المستويات .

---

<sup>48</sup> . نافع مدادحة، أحمد. المرجع نفسه. ص113.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مولاي بلحميسي ولاية

مستغانم

. تمهيد

. التعريف بالمؤسسة المستقبلية

. المقابلة أداة الدراسة

تحليل نتائج المقابلة

. النتائج العامة

. مقارنة النتائج على ضوء الفرضيات

. الحلول المقترحة

يعتبر القسم الميداني للبحوث العلمية تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للبحث ،وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج تعكس وتفسر الواقع المدروس .

وبذلك قد اعتمدنا على المقابلة كوسيلة للإجابة على الفرضيات المراد دراستها، وذلك من خلال مجموعة من الأسئلة قدمت لمسئول قاعة الخدمة المرجعية بالمكتبة العامة للمطالعة العمومية ، بهدف الحصول على تصريحات تتعلق بأخصائي المراجع وتقديم الخدمة المرجعية للمستفيد، بعدها تأتي مرحلة تيل هذه التصريحات والإجابات المقدمة من طرف أخصائي المراجع التي يتم بواسطتها بناء الموضوع وتحقيق مصداقية الدراسة بصورة محددة .

## 1 إجراءات الدراسة الميدانية :

### 1.1 مجالات وحدود الدراسة :

**1.1.1 الحدود الموضوعية :** إن مجال الدراسة الموضوعي يتمثل في أخصائي المراجع ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين بالإضافة إلى التطرق في خدمة الإعارة المرجعية ودور الأخصائي في توجيه المستفيدين ومدى استفادتهم منها

**2.1.1 الحدود البشرية :** يشتمل المجال البشري لدراستنا على مسئول خدمة الإعارة بالمكتبة العامة للمطالعة العمومية حيث قمنا بإجراء مقابلة معه للتعرف على مدى تفاعل المستفيد مع المكتبة وتردده لها ودوره في توجيه المستفيدين وكيفية تقديم هذه الخدمة المرجعية .

### 3.1.1 الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في المكتبة العامة للمطالعة العمومية .

### 4.1.1 الحدود الزمنية : بدأنا العمل على هذه الدراسة في فبراير 2019 وانقسمت هذه الفترة حسب :

الجانب التطبيقي :استمر البحث فيه من فبراير 2019 إلى غاية شهر مايو.

الجانب التطبيقي :وغي نفس الوقت الذي أجرينا فيه تربيصنا كنا نقوم أثناءها كل مرة بطرح مجموعة الاستفسارات المتعلقة بموضوع دراستنا إلى غاية انتهائنا من تربيصنا الميداني .

## 2.1 أدوات جمع البيانات :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي تسعى إلى جمع المعطيات الخاصة بالظاهرة من أرض الواقع ، وهناك ثلاث أدوات أساسية لجمع البيانات وهي :المقابلة ، الاستبيان ،الملاحظة .وفي دراستنا هذه اعتمدنا بصورة أساسية على المقابلة فهي محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث .

والمقابلة تتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث ،مثال : كيف تتم عملية البحث والإعارة في مكتبتكم ؟

## التعريف بالمكتبة :

### التعريف بالمؤسسة :

## 2.1 المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية الدكتور مولاي بلحميسي :

هي مؤسسة ثقافية تثقيفية تنشطها الدولة أو السلطات المحلية، وتزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعرفة والتثقيف الذاتي الحر، والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات ..وتقدم كل ذلك لكافة المواطنين وبغض النظر عن الجنس أو السن أو النوع أو المستوى المهني والعلمي ..إذن فهي مؤسسة عمومية تسعى إلى إنارة الطريق للمجتمع وتثقيفه بأنواع الثقافات المختلفة والخبرات المتنوعة وخلق المواطن المستنير القادر على خدمة نفسه وخدمة المجتمع الذي يعيش فيه .

ولها أربعة وظائف أساسية: التثقيفية، التعليمية، الإعلامية، الترويجية .

## 2 تاريخ الإنشاء :

أنشأت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية مستغانم بموجب المرسوم التنفيذي 293.11 المؤرخ في رمضان عام 1432هـ الموافق ل18 غشت سنة 2011.

## 3 الموقع :

تقع المكتبة الرئيسية في حي 400 مسكن هذا الحي الثقافي بامتياز يضم كل من (مديرية الثقافة دار الثقافة المسرح والمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية هذا إلى المركز الثقافي الإسلامي).

\* عدد المستخدمين : 40 عامل ينقسمون إلى طاقمين :

\* طاقم إداري : 15

\* طاقم تقني : 15.

\* المتعاقدين : 10

\* سعة الاستقبال : 568 مقعد.

## 4. فضاءات المكتبة :

تتميز المكتبة الرئيسية العمومية بفضاءاتها المفتوحة لجميع فئات المجتمع هذا ما يسمح لها بإتاحتها لكل الرصيد الوثائقي والقيام بنشاطاتها الفكرية والعلمية على أحسن وجه ممكن حيث تنقسم هذه الفضاءات إلى :

## 1. الطابق تحت الأرضي : ويضم كل من :

أ. قاعات المحاضرات : **Salle de conférences** : مخصصة للمحاضرات والنشاطات الفكرية والفنية الخاصة بكل فئات المجتمع مثل جلسة خير جليس نادي نساء مستغانم للفكر والإبداع وكذا عرض الأفلام الوثائقية .. قدرة استيعابها 120 مقعد.

ب قاعة المعارض : **Salle d'exposition**: مخصصة لعرض كتب والأعمال الفنية والتشكيلية واللوحات الزيتية الخاصة بكل فئة .

## 2 الطابق الأرضي : ويضم كل من :

أفضاء الطفل : **Espace d'enfant**: مخصص للأطفال الذي يقل عمرهم عن 11 سنة تقام من خلاله ورشات فنية بهدف تنمية القدرات الفكرية والعلمية والإبداعية لدى الطفل قدرة إستيعابه 70 مقعد.

ب . قاعة المطالعة والإعارة الخارجية : **Salle de lecteur consultation externe**: مخصصة للكبار تحتوي على رصيد وثائقي هام متنوع يشمل شتى العلوم بلغات مختلفة حيث يتمكن من خلالها المستعمل (القارئ ) من رؤية الكتاب والإطلاع على محتواه إضافة إلى إمكانية إعارته خارج جدران المؤسسة قدرة إستيعابها 56 مقعد.

ت . قاعة ذوي الاحتياجات الخاصة : **Salle des Andicapés**: تتوفر على رصيد هام من كتب البراي موسوعة محملة إضافة إلى أجهزة كمبيوتر مجهزة بمعدات خاصة بهذه الفئة فهي تقدم خدمة مكتبية ومعلوماتية وتعزيز دمج فئة ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع قدرة إستيعابها 18 مقعد .

ث . فضاء النت : **Espace internet**: مخصص للبحث العلمي قدرة استيعابه 36 جهاز كمبيوتر مجهزة بالإنترنت خاص بكل الفئات ما عدا الأطفال بترخيص من الأولياء .

### 3 . الطابق الأول : ويضم كل من :

أ . فضاء الشباب : **Espace jeunes**: يضم رصيد هام من أدب الشباب وكذا كتب الحوليات التي

يسمح للشباب بمراجعة الدروس وتحضير الامتحانات قدرة إستعابه 70 مقعد .

ب . قاعة المطالعة والإعارة الداخلية : **Salle de consultation internet**: مخصصة

للكتاب وهي تضم النسخة الأولى من كل عنوان يسمح من خلالها للمستعمل بالإطلاع غلى وعاء داخل

القاعة قدرة إستعابها 54 مقعد .

### 5 - الطابق الثاني: و يضم كل من :

أ . قاعة الأساتذة الباحثين "مولاي بلحميسي": **Salle des professeur et chercheur**

تحتوي هذه المكتبة على جناح للكتب والدوريات قدرة استعابها 18 مقعد.

ب . قاعة الخدمة المرجعية و الإيبوكس : **Salle des prestation +E . books**

تحتوي على كتب مرجعية (قواميس، موسوعات، معاجم) هامة ومتنوعة في شتى العلوم موجهة لكل الفئات العمرية

إضافة إلى أجهزة الكمبيوتر توفر خدمة الإيبوكس قدرة استعابها 48 مقعد.

## 6 . الرصيد الوثائقي للمكتبة:

تمتلك المكتبة رصيد وثائقي هام متنوع يشمل مختلف مجالات العلوم مقسم على الفئات حسب الفئات العمرية مصنف ومرتب حسب تصنيف ديوي العشري حيث بلغ الرصيد الوثائقي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية إلى غاية سنة 2018 حوالي 23097 عنوان ما يعادل 62459 نسخة.

## 7 . القانون الداخلي للمكتبة:

تمنح مكتبة المطالعة العمومية لولاية مستغانم "مولاي بلحميسي" للقارئ بطاقة المكتبة تمكنه من استعارة الكتب و الاستفادة من خدماتها.

1 . المكتبة تمنح لكم :

322 مقعد للقراء.

10 مقاعد مخصصة للأساتذة والباحثين.

2 . رصيد وثائقي:

62048 كتاب.

23019 عنوان .

### 3 . الخدمات :

يستقبل قراء مكتبة المطالعة العمومية لولاية مستغانم "مولاي بلحميسي" من قبل موظفيها اللذين يقومون بتسهيل عملية الإعارة والسهر على تقديم يد العون و المساعدة.

### 4 . إعارة داخلية(المطالعة داخل القاعة):

. المكتبة مكان عام لجميع القراء لذا يستوجب على كل واحد إضفاء جو الهدوء في قاعة المطالعة لكي لا يتم إزعاج الآخرين و أي مخالفة لهذه القاعة تؤدي بصاحبها إلى نزع البطاقة و إقصائه من المكتبة.

. قاعات المطالعة مفتوحة كل يوم مكن الساعة 08:30 إلى غاية الساعة 16:30 مساء في فصل الشتاء، أما في فصل الصيف فهي مفتوحة إلى غاية 18:00 مساء.

. تقديم بطاقة القارئ لأعوان الأمن عند دخول المكتبة.

. يجب وضع المحافظ في الرفوف المخصصة لها عند دخول القاعة.

. تقديم بطاقة قارئ وبطاقة التعريف الوطنية عند الإعارة الخارجية.

. عدد الكتب المسموح بإعارتها 02 كتب لمدة أسبوع في كل فترة(صباحية، مساءية).

. في حالة ضياع البطاقة يجب إبلاغ مصلحة المكتبة في مدة لا تتعدى 48 ساعة.

### 5 . المكتبة تطلب منكم :

. بطاقة المكتبة الشخصية في حالة استعمالها من طرف شخص آخر تنتزع البطاقة منه.

. الحفاظ على بطاقة المكتبة، لأنه لك الحق في بطاقة واحدة في السنة.

. عدم إخراج الكتب من القاعة، في حالة ما إذا تعمد القارئ ذلك يتم سحب البطاقة منه.

. ممنوع الكلام بصوت مرتفع، استعمال الهواتف النقالة، الأكل والشرب، الإخلال بحدوء المكتبة أي تجاوز يؤدي بصاحبه

حسب درجة الخطورة إلى:

الدعوة إلى مغادرة القاعة في الحين .

المنع من الدخول لمدة 3 أشهر أو في بعض الحالات نهائيا.

تعويض الكتاب في حالة ضياعه أو تمزيقه بنفس العنوان الأصلي إن أمكن أو عنوان مقارب لعنوان الأصلي.

الحرص على ممتلكاتكم الشخصية، المكتبة ليست مسؤولة في حالة السرقة أو الضياع.

إرجاع أي شيء مفقود إلى أمن المكتبة.

العناية بالكتب وعدم الكتابة عليها.

**8 . مقابلة كأداة من أدوات البحث الميداني :**

**8 . 1 الأسئلة الموجهة أثناء المقابلة و الإجابات العامة عنها:**

. قبل الشروع في الأسئلة والإجابات الموجهة أثناء المقابلة يجدر الذكر بأن هذه المقابلة قد أجريت مع

مسئول المكتبة العامة للمطالعة العمومية يوم 2029/05/26 على الساعة 11:30.

المحو الأول :معلومات حول المكتبة

- 1 . هل المكتبة تتمتع بالاستقلالية المالية والمادية في ميزانيتها ؟
- 2 . هل المكتبة تتبع نظام يدوي في تقديم خدماتها أم آلي؟
- 3 . هل يمكن الاعتماد على النظام الآلي السنجاب في عملية البحث؟
- 4 . على ماذا تعتمد المكتبة في إعارة الكتب وكيف ذلك؟
- 5 . هل المكتبة تحظى بالإعارة والتبادل بين المكتبات ؟
- 6 . هل سياسة الاقتناء تلبي طلبات المستخدمين؟
7. ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة؟

## المحور الثاني: خدمة المستفيد

1. كيف تمارسون الخدمة المرجعية في مكتبكم؟
2. ما هي أنواع الخدمات المقدمة من طرف مكتبكم؟
3. ما هي أصناف المستفيدين المتكررين على المكتبة؟
4. هل الخدمة المرجعية كافية لإرضاء المستفيد؟
5. ما طبيعة العلاقة بين أخصائي المراجع والمستفيد؟
6. ما هي الأساليب التي يستعملها أخصائي المراجع مع المستفيد للوصول إلى المعلومة؟
7. إلى أي مدى يساهم أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة العامة؟

## 2.8 تحليل أجوبة المقابلة:

### تحليل أجوبة المحور الأول:

س1: ها المكتبة تتمتع بالاستقلالية المالية في ميزانيتها؟

ج1: نعم المكتبة تتمتع بالاستقلالية المالية والمادية في ميزانيتها.

ومن الإجابة التي حصلنا عليها نستنتج للمكتبة تتوقف نجاحها في تحقيق أهدافها بما تقدمه لها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي حيث أن هذا الدعم من قبل الوزارة يساعدها في تنمية مجموعاتها من أوعية معلومات على اختلاف أنواعها بما يتلاءم مع أغراضها التعليمية والبحثية.

س 2: هل المكتبة العامة تتبع نظام آلي في تقديم خدماتها أم الآلي ؟

ج 2 : المكتبة العامة تتبع نظام آلي في تقديم خدماتها.

فمن خلال الإجابة التي تحصلنا عليها نستنتج أن مكتبة الجامعة تقوم بتقديم خدماتها آليا، ولكن لم تصل إلى درجة عالية في تقديمه الآلي ومن بين الخدمات التي تقدمها بالشكل الآلي تتمثل في :

عملية الفهرسة الآلية ولديها قاعدة البيانات والمعطيات لرصيدها وكذا تقوم بعملية الاقتناء آليا عن طريق التواصل من دول النشر عبر الانترنت.

س 3 : هل يمكن الاعتماد على النظام الآلي السنجاب في عملية التسيير الأمثل داخل المكتبة؟

ج 3 : نعم يمكن الاعتماد على النظام الآلي السنجاب في عملية التسيير الأمثل داخل المكتبة .

كما قال مسئول المكتبة أن النظام الآلي السنجاب يساهم بشكل أساسي في عملية تسيير المكتبة هذا الموضوع لا مفر منه حيث أن للسنجاب 5 وحدات أساسية الأول خاص بتسيير الاقتناءات وثانيا خاص بالمعالجة التي تسمح بإنشاء قواعد بيانات مرجعية للكتب ويمكننا مكن إنجاز بطاقات فهرسيه وهو يتوفر بنسختين العربية والفرنسية. أما ثالثا هو نظام تسيير الجرد يسمح بإنجاز سجل جرد آلي أما رابعا الخاص بتسيير كل عمليات الإعارة وهي تتضمن الإعارة والتحديد والحجز. أما خامسا يتمثل في نظام آلي فرعي وهو فهرس آلي الذي يمكن الباحثين من الحصول على بطاقات فهرسيه للعناوين المخزنة في قاعدة البيانات وهذا كله يسهل علينا العمل المكتبي ولهذا يعتبر أساسي في تسيير المكتبة باعتباره من أهم برنامج في التسيير المكتبي بالرغم من ذلك مازالت في وضعها التقليدي ولهذا ليس النظم كافي لتسيير كل العمليات أي لا بد أن تكون هناك مجموعة من الموارد التي تكمل وظيفة ومهام المكتبة تتمثل في الموارد المالية في ميزانية المكتبة والموارد البشرية المؤهلة والموارد المادية كالحاسبات و الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وكذا أيضا تطوير مواقع الويب في المكتبة من أجل تطوير الخدمات وتقديمها بشكل أسرع و أفضل. وجود العديد من أوعية المعلومات بشكل رقمي و متاح رقميا للمستفيدين انتشار الانترنت وتوفرها لدى العديد من المستفيدين وكذا إنشاء شبكات محلية لتبادل المعلومات كل هذه الأشياء تساهم بشكل فعال في تطوير المكتبة ليس فقط السنجاب وحده القادر على التسيير الأمثل للمكتبة صحيح يمكن اعتبار ذلك لكن لا بد من أن تواكب العصر الرقمي من أجل تحويلها من الشكل التقليدي إلى الرقمي .

س .4: على ماذا تعتمد المكتبة في إعارة الكتب وكيف يكون ذلك؟

ج .4: تعتمد المكتبة على الإعارة الداخلية والخارجية .

من خلال الإجابة التي تحصلنا عليها يتضح لنا أن المكتبة تتمتع بالإعارة الداخلية و الخارجية للمستخدمين

حيث تكون الإعارة الخارجية شخصية وتكون كافة أيام الأسبوع قابلة للتجديد مرة واحدة أما بالنسبة

للإعارة الداخلية تتمثل في الإطلاع على الكتب في عين المكان .

مجموعة من المؤلفات:

القواميس والموسوعات .

المجلات.

الأطروحات والمذكرات.

المراجع والكتب ذات نسخة واحدة .

س .5: هل المكتبة تحظى بالإعارة والتبادل بين المكتبات ؟

ج .5: نعم المكتبة تحظى بالإعارة والتبادل بين المكتبات .

من خلال هذه الإجابة التي تحصلنا عليها يتضح لنا أن المكتبة تقوم بعملية الإعارة بين المكتبات نظرا

لكونها كلية عامة تتعامل لامع مختلف الملحقات التابعة لها فهي ليست مستقلة لديها فهرس موحد بين

فروعها فهي في مجال تخصصها.

س 6: هل سياسة الاقتناء تلي طلبات المستفيدين ؟

ج 6: نعم سياسة الاقتناء تلي طلبات المستفيدين.

من خلال الإجابة التي تحصلنا عليها أن سياسة الاقتناء تقوم بتوفير المجموعات و الحصول على مواد المكتبة لمجتمع المستفيدين انطلاقا من التحضير الشامل لعملية الاقتناء وفقا لبعض الاقتراحات المهمة من مختلف الباحثين، ويجب أن تكون سياسة الاقتناء واضحة تتضمن السياسة العامة للمكتبة وسياستها في الاختبار، والأسس التي تحكم عملية الشراء أو الإهداء و التبادل، حيث تعتبر خطة ومحددات تضعها المكتبة بعد دراسة احتياجات مجتمع المكتبة و واقع مجموعاتها.

س 7: ما نوع طبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة و قواعد الإعارة ؟

ج 7: نوع طبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة و قواعد الإعارة.

. تأخر الأول إنذار شفهي.

. تأخر الثاني إنذار كتابي.

. تأخر الثالث الإقصاء من عملية الإعارة للطلبة، حيث للطالب فرصتين في إعارة الكتب و هي مدة كافية.

نستنتج من خلال الإجابة التي تحصلنا عليها أن المكتبة قد قامت بوضع قوانين صارمة في حق المخالفين لنظام قواعد الإعارة وذلك من أجل عملية حد السرقة ونهب المعلومات وكذا حماية الرصيد الوثائقي .

## تحليل أجوبة المحور الثاني:

س1: كيف تمارسون الخدمة المرجعية في مكتبتكم؟

ج1. تكمن الخدمة المرجعية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في توجيه المستفيدين اللذين لم يتحصلوا على المعلومات الكافية من المصادر المتوفرة من المكتبة. وتوجههم نحو القسم المسئول عن تقديم الخدمة. من خلال الإجابة التي تحصلنا عليها نستنتج أن مكتبة المطالعة العمومية تمارس الخدمة المرجعية وذلك لما تحتويه من معلومات، حيث تعتبر هذه الخدمة عنصر مهم في المكتبة وتلعب دور أساسي في توجيه المستفيدين اللذين لم يتمكنوا من الحصول على المعلومات الكافية اللذين كانوا يبحثون عنها. وهنا يأتي دور الخدمة المرجعية في توجيه المستفيدين أو الرواد نحو قسم المراجع الذي يحتوي على مجموعة من القواميس والموسوعات والكتب المرجعية لإنجاز أعمالهم المختلفة.

س 2: ما هي أنواع الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم؟

ج 2: هناك خدمات عديدة ومتنوعة تسهر المكتبة على تقديمها للمستفيد وتمثل هي الأخيرة فيما يلي:

خدمة الإعارة، الخدمة المرجعية، خدمة التوجيه، خدمة التنشيط الثقافي... الخ

من خلال الإجابة التي توصلنا إليها نستنتج أن المكتبة لها خدمات متعددة ومنها: خدمة الإعارة حيث يتمكن من خلالها المستفيد من رؤية الكتاب والتجوال وسط الرفوف والإطلاع على محتواه الثقافي بالإضافة إلى إمكانية إعارته خارج جدران المؤسسة، وهناك الخدمة المرجعية وتشتمل هذه الخدمة الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي يتقدم بها المستفيدين، وهناك أيضا خدمة التوجيه حيث تقوم هذه الخدمة

بتوجيه القراء والمستفيدين نحو مصادر المعلومات اللذين هم بصدد البحث عنها وهناك خدمة التنشيط الثقافي وهي خدمة تقوم بتنظيم المعارض وإحياء مختلف الأنشطة الدينية والوطنية المختلفة.

س.3: ما هي أصناف المستفيدين المترددين على المكتبة؟

ج.3: فئة الأطفال، فئة الشباب، الكبار، صنف الأساتذة والباحثين.

من خلال الإجابة على هذا السؤال يتبين أن هناك أربع فئات من أصناف المستفيدين المترددين على المكتبة ويتمثل الصنف الأول في فئة الأطفال التي تتراوح أعمارهم من ما بين 4 إلى 11 سنة وهو فضاء مخصص للأطفال تقام من خلاله ورشات فنية يهدف إلى تنمية القدرات الفكرية والعلمية و الإبداعية لدى الطفل. وهناك صنف الشباب اللذين يتراوح أعمارهم ما بين 12 إلى 18 سنة وهو الصنف الذي يضم رصيد هام من أدب الشباب الذي يسمح للشباب بمعالجة الدروس والتحضير للامتحانات. وهناك صنف الكبار اللذين تفوق أعمارهم من 18 سنة فما فوق، وهو صنف الباحثين والقراء المترددين على المكتبة. وهناك الصنف الأخير وهو صنف الأساتذة والباحثين ويتمثل في الطلاب والأساتذة الباحثين وأصحاب الدرجات العليا.

س.4: هل الخدمة المرجعية كافية لإرضاء المستفيد ؟

ج.4: نعم الخدمة المرجعية كافية لإرضاء المستفيد.

. تعد هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومركز المعلومات والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمها تضم قسما أو جناحا للمراجعة يشرف عليه أمين المكتبة أو أمين المراجع. ومهما كان حجمها أيضا فإن هناك أسئلة توجه إليها

س.5: ما طبيعة العلاقة بين أخصائي المراجع والمستفيد؟

ج.5: هناك علاقة تفاعل بين الأخصائي والمستفيد حيث يؤثر كل طرف منهما على الثاني بالمكتبة.

. إن ما يميز الاتصال بين ما يميز الاتصال داخل المكتبة هو وجود طرفين يؤثر كل واحد منهما في الآخر

و يتأثر به، وذلك من خلال مختلف التفاعلات التي تحصل بينهم عند ممارسة الأخصائي عمله وبحث

المستفيد عن حاجاته. فالأخصائي يشرك المستفيد في الخدمة المرجعية

س.6: ما هي الأساليب التي يستعملها أخصائي المراجع مع المستفيد للوصول إلى المعلومة؟

ج.6: أتاحت التقنية الحديثة وخصوصا شبكة الأنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات

المرجعية للمستفيدين، وتلك الأساليب منها ما هو تفاعلي ومباشر بين المستفيد والأخصائي ومنها غير

ذلك.

يمكن اجمال تلك الأساليب في مجموعة من الأساليب على النحو التالي:

استخدام البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستفيدين والإجابة عنها، وقد ظهر هذا الأسلوب منذ

بداية النصف الثاني من التسعينات في القرن العشرين. ويتطلب إتاحة العنوان البريدي على موقع المكتبة

على الشبكة العنكبوتية، ومتابعة الموظفين لصندوق البريد بانتظام.

س.7: إلى أي مدى يساهم أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات العامة؟

ج.7: يعتبر أخصائي المراجع حلقة وصل بين المستفيد و المعلومة المتوفرة أو الموجودة بكل ما تحتويه قاعدة

الخدمة المرجعية من معلومات.

. يتبين لنا من خلال الإجابة عن هذا السؤال أن أخصائي المراجع له دور بارز ومهم في تقديم الخدمة المرجعية وذلك لما تحتويه من معلومات حول المكتبة التي تساعد المستفيد الحصول على المعلومات، كما أخصائي المراجع حلقة وصل بين المستفيد والمعلومة الموجودة وذلك من خلال توجيه المستفيد إلى المعلومة التي يبحث عنها.

## 3.8 . النتائج:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها عن طريق المقابلة التي كانت مع مسئول المكتبة العامة للمطالعة العمومية بولاية مستغانم، ومما سبق ذكره في هذه الدراسة وعلى ضوء فرضيات البحث توصلنا إلى نتائج.

### مقارنة النتائج على ضوء الفرضيات:

#### الفرضية الأولى :سياسة الاقتناء تلبي طلبات الإعارة لدى المستفيدين:

المكتبة هي التي تقوم بأدوار تعليمية تكوينية وتربوية فهي تزود المجتمع بالإطارات القادرة على القيام بتسيير مهام الإدارة وتنظيم الاقتصاد والقيام بالوظائف المهنية والوقوف على احتياجات المجتمع من المعلومات، فالمكتبة العامة تنمو باستمرار من حيث ما تملكه من أرصدة وثائقية و بما تقدمه من خدمات فعالية للمستخدمين، فالتحضير الشامل لعملية الاقتناء وفقا لبعض الاقتراحات المهمة لمختلف الباحثين، يجب أن تكون سياسة الاقتناء تتضمن السياسة العامة للمكتبة .

وسياستها في الاختبار، و الأسس التي تحكم عملية الشراء أو الإهداء والتبادل . حيث تعتبر خطة و محددات تضعها المكتبة بعد دراسة احتياجات المجتمع ودراسة ميولاتهم و رغباتهم التي يترددون عليها هنا تقف الإدارة المكتبية على تحديد هذه الاهتمامات البالغة الأهمية في وضع ميزانية خاصة لها لتوفيرها للمجتمع المستفيد لأنها تعد من أولويات الأمور التي يحق النظر فيها، لأن هدف المكتبة هو إرضاء المستفيد .

الفرضية الثانية : أخصائي المراجع يمكن أن يوجه المستفيد بالمكتبة .

أخصائي المراجع له أهمية بالغة في المكتبة وذلك من خلال الأدوار الهامة التي يقوم بها، فهو يحدد احتياجات المستفيدين ويوجههم في مختلف توجهاتهم ويرشدهم، حيث يوفر لهم ما يحتاجونه من المصادر والمعلومات لكي يحسنون استغلال أرسدها فيما ينفعهم وذلك لاختصار الوقت والجهد في عمليات البحث. حيث يعتبر أخصائي المراجع من أكثر العمال بالمكتبة الذي يرجع له المستفيد في عملية بحثه.

#### . 4. 8 : الحلول المقترحة:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها و المشاكل التي تواجهها قمنا بطرح الاقتراحات وذلك لتحسين خدمة الإعارة من بينها:

. تدريب العمال على التقنيات التكنولوجية الحديثة .

. رقمنة رصيد المكتبة المتنوع.

. ضرورة العمل على تطوير عملية الخدمة المرجعية وإتاحتها بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة لسلوكيات المستفيدين.

. ضرورة العمل على إزالة كل العوائق والصعوبات التي تحول دون الاستفادة الجيدة للمستفيدين بالمكتبة.

. تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر و الأوعية المرجعية المتاحة بالمكتبة وكيفية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.

. استغلال الإمكانيات الأكثر المتوفرة حاليا وتدعيمها بوسائل أكثر فعالية.

. توفير عدد كافي من الأخصائيين المؤهلين ذوي خبرة وكفاءة في مجال الخدمات المرجعية.

و أخيرا فإننا سعدنا بطريقة تعاملهم معنا والإجابة على الأسئلة وتقبله وبدون أي شعور بالإحراج وفتح باب المصلحة أماننا والسماح لنا بالتعرف على جميع مصالح المكتبة خاصة قسم الإعارة الذي استفدنا منه كثيرا وقد تم التعامل معنا بصفتنا موظفين وليس كطلبة مبتدئين في الميدان .

### خلاصة:

على ضوء ما تطرقنا إليه من هذا الفصل نستنتج أن المكتبة العامة للمطالعة العمومية تقدم الخدمة المرجعية وبالتالي تلبي احتياجات المستفيدين وهنا يبرز لنا دور أخصائي المراجع في تأدية مهامه و أدواره على أكمل وجه، إلا أنها لا زالت تواجه النقص والقصور كونها تتبع النظام اليدوي في خدمتها المرجعية. لا بد من التكوين المستمر من أجل مواكبة كل التطورات المكتبية لخدمة المستفيدين وتوجيههم، من هنا نصل إلى أنه يوجد تقصير في هذا الموضوع البالغ الأهمية والذي أصبح مهم في المكتبات العامة.

## الختامة :

إن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات العامة و أخذنا كنموذج عن

ذلك المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مولاي بلحميسي بمستغانم، لمعرفة مدى مطابقة الخدمة المرجعية المقدمة مع

ما يجب أن تكون عليه، مع ابراز أهم الصعوبات التي تحول دون تطوير وتفعيل هذه الخدمة، لكن تبين أن المكتبة

الرئيسية للمطالعة العمومية بالرغم من توفرها على خدمة تلي احتياجات المستخدمين لا تزال أمامها مجهودات جبارة

وفعالة حتى تستطيع الارتقاء بمستوى هذه الخدمة.

كما يمكن القول بأن نجاح المكتبة في تحقيق هدفها والمتمثلة في تلبية احتياجات المستخدمين يرتكز على تمكنها من

تخطي الصعاب التي تواجهها يوميا وذلك بالتخلص ولو نسبيا من العراقيل التي تقف كحاجز أمام تحقيق هذا الهدف،

كما يجب أن تركز جميع جهودها نحو خدمة المستخدمين حسب ما يرضي احتياجاتهم الفعلية، وعليه فإنه على

المكتبات العامة بصفة عامة أن تكشف عما يناسب المستخدمين فعلا وتحقيق سبل نجاح الخدمة المرجعية واستغلال

المصادر و الأوعية المرجعية استغلالا فعالا.

## البيوغرافية

الكتب :

- 01 . أحمد الدباس، الرايا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون؛ 2010.
- 02 - اسماعيل، عبد الباقي يونس، دراسات المستخدمين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتعددة للتسويق والتوريدات؛ 2017.
03. البنهاوي، محمد. ادارة العاملين في المكتبات. القاهرة: العربي للنشر؛ 1984.
- 04 . الناشر، السيد. الأوعية المرجعية: ماهيتها. فئاتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية للنشر والتوزيع؛ 2002.
05. النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع؛ 2009.
- 06 . الهوش ، أبوبكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية؛ 1996.
- 07 . الهوش، ابراهيم. تقنيات معلومات ومكتبة المستقبل. القاهرة: عصمي للنشر و التوزيع؛ 1996.
- 08 لـ لوردي، زكي حسين؛ مجبل لازم، المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛ 2014.
09. بدر، أحمد، مدخل الى المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ؛ 1985.
10. بن عبد الله، ابراهيم. المكتبة والبحث الأول ثانوي، السعودية: وزارة التربية والتعليم؛ 2008.
- 11 . جرجيس، جاسم محمد؛ عبد الجبار، عبد الرحمان. المراجع والخدمات المرجعية في مراكز التوثيق والمعلومات. بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي؛ 1985.
12. خليفة، شعبان عبد العزيز. موسوعة الفهرسة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع؛ 1990.
- 13 . شاهين، شريف كامل. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربي على شبكة الأنترنت: ومواقعها ومستقبلها. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم؛ 2005.
- 14 . صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة: جامعة منتوري؛ 2004.
15. عبد القادر، قسمي. علم المكتبات وتوظيف التكنولوجيا. الجزائر: دار الكتاب الحديث؛ 2014.
16. عبد الهادي، محمد فتحي؛ أسامة، السيد محمود. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع؛ 2006.

17. عليان، ربحي مصطفى. البحث العلمي، أساسه ومناهجه وأساليبه و إجراءاته. عمان: بيت الأفكار الدولية؛ [د.ت.].
18. عمر أحمد، الهمشري؛ ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق؛ 1996.
19. غادة، موسى عبد المنعم. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية؛ 2002.
20. غانم، حسن صالح، عمار عبد الله، جلامنة. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛ 2013.
21. قنديلجي، عامر؛ عليان، ربحي مصطفى؛ السامرائي، إيمان. مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البازوريل للنشر والتوزيع؛ 2007.
22. محروس أحمد مهران، ميساء. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب؛ [د.ت.].
23. محمد، محمد أمان. خدمات المعلومات مع الإشارة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ؛ 1985.
24. مصطفى، فهميم. المكتبة العامة والتنمية الثقافية: الاستخدام التكنولوجي وأساليب التطور. القاهرة: دار الفكر العربي؛ 2006.
25. معتوق، خالد بن سليمان. متطلبات أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية. اتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات؛ 2008.
26. مهران، ميساء؛ محروس أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات. الاسكندرية: الاسكندرية للكتاب؛ [د.ت.].
27. مدادحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعزز للنشر؛ 2013.

#### المجلات :

01. بيزان ، حنان الصادق. الاتجاهات الحديثة في برامج تقييم علوم المكتبات والأرشيف: نحو رؤية استراتيجية للتحديث، مجلة دراسات المعلومات، 2008.
02. زهير، حافظي. تكوين المستخدمين في مجال المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات. 2006. مج 13، ع 1. 01.
03. عليان، ربحي مصطفى. إدارة التنمية البشرية (دراسة وثائقية). مجلة جامعة دمشق. 2004.

## الرسائل الجامعية :

01. لعريط، وسيلة. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية:دراسة ميدانية بالمكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة.مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر،علم المكتبات ومراكز المعلومات.قسنطينة:جامعة منتوري. 2010،2011 .

02. ماضي، وديعة . دور أخصائي المعلومات في ادارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية.رسالة ماجستير:علم المكتبات.2008.

# الملاحق