

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



شعبة علم المكتبات
والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات.

تخصص: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق

الموسومة بـ:

دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية: المكتبة
المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم- نموذجاً -

تحت إشراف الأستاذ:

أ.وزار سليمان



من إعداد الطلبة:

- شنين إيمان

- بوسحابة سليمان

لجنة المناقشة:

أ.حمو فرعون	أستاذ محاضر جامعة -مستغانم-	رئيساً.
أ.وزار سليمان	أستاذ مساعد جامعة -مستغانم-	مشرفاً ومقرراً.
أ.بن حجوبة حميد	أستاذ محاضر جامعة -مستغانم-	مناقشاً.

السنة الجامعية: 2017/2018

بوسحابة ، سليمان، شنين، إيمان.

دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات
الجامعية: المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية
بمستغانم - نموذجا / بوسحابة سليمان، شنين ايمان؛ إشراف أ.
وزار سليمان. مستغانم: جامعة مستغانم، 2018.ص165.

شكر وتقدير

قال اله تعالى " قال هذا من فضل ربي ليبلوني أشكر أم اكفر ومن شكر فإنما

يشكر لنفسه ومن كفر فإن ربي غني كريم " الآية (40) من سورة النمل.

الحمد لله وحده المتفرد بالكبرياء خالق الأرض والسماء أشكره على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل.

بأطيب العرفان وجزيل الامتتان نتقدم بالشكر إلى أستاذنا الفاضل الذي ساندنا بتوجيهاته "الأستاذ وزار سليمان"، وإلى كل أساتذة علم المكتبات والمعلومات وأخص بالذكر الأستاذ "فرعون حمو" والأستاذ "عباسة تواتي" على نصائحهم وإرشادهم. إلى كل من ساعدنا في إخراج هذه المذكرة قريب أو بعيد وأمد لنا العون ولو بكلمة طيبة.

إهداء

الى صاحب الفردوس الاعلى وسراج الامة وشفيعها النذير البشير محمد صلى الله عليه وسلم فخرا وقدوة وشوقا الى لقاءه.

الى جنتي في الدنيا من اثقلت الجفون سهرا وحملت الفؤاد هما وجاهرت الايام صبيرا وشغلت البال فكرا اعلى الغوالي واحب الاحباء امي العزيزة الى من سهر الليالي وظل سندي الموالي وحمل همي غير مبالي الى من افتخر به ابتي الغالي.

الى جدتي العزيزة اطال الله عمرها ونفعنا ببركتها.

الى اطيب واعز الناس فاطمة بن عودة وفقها الله.

الى كل اخوتي واخواتي الكرام الى بنت اخي مريم الى كل اهلي وعائلتي الكريمة صغرا وكبيرا الى صديق اسماعيل الذي سكن التراب الى ينابيع الوفاء الذين رافقوني في السراء والضراء الى اوفى الاصدقاء مجيد واحمد دايم وسمير تالة وعبد الوهاب ومحمد بن ناصر ورحيم وجليل ومحمد بوعزيز وحمزة وبن عودة وسيد احمد ومحمد فوضيل وعزيز الربيعي وامه الغالية التي رحلت الى الآخرة .

الى زميلة شنين، وفتيحة عمار التي طالما شغلت لها بالسؤال عنا، الى كل الاصدقاء.

الى استاذي وزار سليمان الذي رفقنا طيلة الموسم الدراسي، الى كل ورود المحبة من الزملاء والزميلات في الدراسة الذين تقاسمنا معهم الحلو والمر الى كل اخ واخت في الاسلام.

سليمان

إهداء

اهدي ثمرة جهدي وعلمي المتواضع إلى من قال الله تعالى فيهما "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا" الإسراء الآية 24.

إلى الذين لو عشت العمرين لما أوفيتهما حقهما وحبهما، إلى الذين سيبقيان الأمل الذي من أعيش من أجله وأعيش به.

إلى سندي القويين رمز الحنان والعطاء...

والدي العزيزين أطال الله في عمرهما...

إلى من رسم لي محياها فنون الرضا... دعوات الخير... ومازجت لي حبا إلا وهي تتمنى لي دوام النجاح.. لأسكب الآن تخرجي لها عرفانا على بدائل عطائها حنانا فياضا...

وأقف الآن أنهل كما البذل لأقول.... هذا لك أمي الغالية..

إلى الواقف على ساحل ليشير إلى بحر العطاء تطفو على أمواجه بسماته التي طالما كانت لي سندا في الحياة وأملا لمزيد من التفوق و أقف أسيرة فضله وأقول احتراما له...

إليك أبي العزيز...

إلى إخواني الأعمام "محمد موسى" و "بلال" و "محمد أمين" حفظهم الله ووفقهم.

إلى أختي الغالية "فاطمية" التي كانت بمثابة الأم الثانية وزوجها "أحمد" وكتاكتيتها "ثراء وعبد الرزاق" ..

إلى جدتي العزيزة أطال الله في عمرها، إلى كل عائلتي صغيرا وكبيرا وإلى كل من يحمل لقب "شنين".

إلى من شاركني حياتي وساندني في دراستي زوجي العزيز "سليمان"

إلى كل عائلة زوجي العزيز "ناصر سليمان"، إلى من شاطرنني دائما بحوثي العلمية وهذه المذكرة بوسحابة.

إلى اللواتي يحزن القلب لفراقهن ولن تبكي العين إلا بتذكرهن... إلى كل اللواتي فرقتهن وعشت معهن في الإقامة الجامعية "مستغانم"، إلى كل طلبة علم المكتبات والمعلومات دفعة 2017-2018.

إيمان

قائمة المحتويات

- بطاقة فهرسية.

- شكر وتقدير.

- إهداء 1.

- إهداء 2.

- قائمة المحتويات.

- قائمة المختصرات.

- قائمة الجداول.

- قائمة الأشكال.

- مقدمة

الفصل التمهيدي: إجراءات الدراسة.

1/ أساسيات الدراسة.

قائمة المحتويات

1-1. إشكالية

الدراسة.....ص17

1-2. تساؤلات الدراسة.....ص18

1-3. فرضيات الدراسة.....ص19

1-4. أسباب اختيار الموضوع.....ص20

1-5. أهداف الدراسة.....ص21

1-6. أهمية الدراسة.....ص22

2/ إجراءات الدراسة :

2-1. منهج الدراسة.....ص22

2-2. مجتمع الدراسة.....ص23

2-3. عينة الدراسة.....ص23

2-4. حدود الدراسة.....ص23

2-4-1. الحدود الأكاديمية.....ص24

قائمة المحتويات

2-4-2. الحدود الموضوعية.....ص24

2-4-3. الحدود البشرية.....ص24

2-4-4. الحدود الزمنية.....ص24

3/ أدوات جمع البيانات :

3-1. الملاحظة.....ص25

3-2. المقابلة.....ص25

3-3. الاستبيان.....ص26

4/ الدراسات السابقة.....ص26

5/ تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة.....ص29

6/ صعوبات الدراسة.....ص31

الفصل الأول: الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية.

تمهيد.....ص33

7- المكتبات الجامعية.....ص34

قائمة المحتويات

7-1. تعريف المكتبات الجامعية.....ص34

7-2. أهمية المكتبات الجامعية.....ص35

7-3. أهداف المكتبات الجامعية.....ص36

8- الخدمة المرجعية (Reference Service)

8-1. مفهوم الخدمة المرجعية.....ص37

8-2. التطور التاريخي للخدمة المرجعيةص40

8-3. أنواع الخدمة المرجعيةص42

8-4. مستويات الخدمة المرجعية.....ص43

8-5. مقومات الخدمة المرجعية.....ص45

8-6. تقييم الخدمة المرجعية.....ص48

8-7. الأوعية المرجعية في المكتبات الجامعية.....ص55

خلاصة.....ص75

الفصل الثاني: أخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية.

تمهيد.....	ص77
9- أخصائي المعلومات.....	ص78
9-1. مفهوم أخصائي المعلومات.....	ص78
9-2. أسباب التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات.....	ص80
9-3. صفات ومؤهلات أخصائي المعلومات.....	ص83
9-4. أخصائي المعلومات والمهن الجديدة	ص86
9-5. أخصائي المعلومات ودوره في تقديم الخدمة المرجعية الفعالة.....	ص88
9-6. إجراءات الخدمة المرجعية	ص90
9-7. وسائل الخدمة المرجعية	ص92
9-8. أخصائي المعلومات وعلاقته برضا المستفيدين	ص95
خلاصة.....	ص98

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكل من المكتبة المركزية ITA و مكتبة كلية العلوم

الاجتماعية بمستغانم.

قائمة المحتويات

تمهيد.....	ص100
10/التعريف بمكان الدراسة.....	ص101
10-1.التعريف بالمكتبة المركزيةITA.....	ص101
10-2.التعريف بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية.....	ص101
10-3.التعريف بالقسم المراجع.....	ص102
11/أدوات الدراسة الميدانية .	
11-1.عرض و تحليل المقابلة	ص102
11-2.عرض و تحليل الاستمارة.....	ص113
11-3.النتائج و الاستنتاجات.....	ص144
11-4.نتائج الدراسة بناء على الفرضيات.....	ص146
11-5.الاقتراحات.....	ص147
الخاتمة.....	ص150
- البيبليوغرافية.....	ص156

قائمة المحتويات

الملاحق.....ص157

- ملخص الدراسة باللغة العربية.....ص164

- ملخص الدراسة باللغة الفرنسيةص165

قائمة المختصرات:

- باللغة الأجنبية:

IFLA :International Fédération Of Library Association.

CD-ROM : Compact Disque Read Onlay Memory.

INIS :International Nuclear Information System.

ERIC :Educationnel Ressource Information Center.

Co Pendex :Computerized Engineering Index.

OCLC :On ligne Computer Library Center.

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين عدد أفراد العينة حسب الجنس	ص114
2	يبين توزيع عدد أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	ص115
3	يبين توزيع عدد الأفراد حسب التخصص	ص116
4	يبين وتيرة التردد على المكتبة	ص117
5	يبين الفترة التي يستغرقها أفراد العينة في انجاز بحوثهم	ص119
6	يبين رأي أفراد العينة بتواجد قسم المراجع الخاص بمكتبتهم	ص120
7	يبين معرفة أفراد العينة بوجود قسم المراجع داخل المكتبة	ص121
8	يبين ضرورة قسم المراجع بالمكتبة	ص123
9	يبين التردد على قسم المراجع	ص124
10	يبين سبب التردد على قسم المراجع	ص126
11	يبين سبب عدم التردد على قسم المراجع	ص127
12	يبين مدى فعالية الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة	ص128
13	يبين أنواع الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة	ص130
14	يبين الخدمة المرجعية من قبل المستفيدين	ص131
15	يبين المصادر أو الأوعية المرجعية التي يحتاجها المستفيدين	ص133
16	يبين آراء أفراد العينة عن مدى كفاية المصادر المرجعية	ص134
17	يبين رأي أفراد العينة بالاستغناء عن أخصائي المعلومات	ص136
18	يبين ضرورة كفاءة أخصائي المراجع وتخصصه	ص137
19	يبين نوع المعاملة و الاستقبال من طرف أخصائي المراجع للمستفيدين بالمكتبة	ص139
20	يبين دور أخصائي المراجع وقدرته على تقديم الحلول والاستفسارات اللازمة لتلبية حاجيات المستفيدين	ص140
21	يبين أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع	ص141
22	يبين الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية بالنسبة للمستفيدين	ص143
23	يبين رضا المستفيدين عن الخدمة المرجعية المقدمة من طرف أخصائي المراجع	ص144

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	دائرة نسبية تبين عدد أفراد العينة حسب الجنس	ص115
2	دائرة نسبية تبين توزيع عدد أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	ص116
3	دائرة نسبية تبين توزيع عدد أفراد العينة حسب التخصص	ص117
4	دائرة نسبية تبين نسبة وتيرة التردد على المكتبة	ص118
5	دائرة نسبية تبين الفترة التي يستغرقها أفراد العينة في انجاز بحوثهم	ص119
6	دائرة نسبية تبين رأي أفراد العينة بتواجد قسم المراجع الخاص بمكتبتهم	ص121
7	دائرة نسبية تبين معرفة أفراد العينة بوجود قسم المراجع داخل المكتبة	ص122
8	دائرة نسبية تبين ضرورة قسم المراجع بالمكتبة	ص123
9	دائرة نسبية تبين تردد أفراد العينة على قسم المراجع	ص125
10	دائرة نسبية تبين سبب تردد أفراد العينة على قسم المراجع	ص126
11	دائرة نسبية تبين سبب عدم التردد على قسم المراجع	ص127
12	دائرة نسبية تبين مدى فعالية الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة	ص129
13	دائرة نسبية تبين أنواع الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة	ص130
14	دائرة نسبية تبين الخدمة المرجعية من قبل المستفيدين	ص132
15	دائرة نسبية تبين المصادر أو الأوعية المرجعية التي يحتاجها المستفيدين	ص133
16	دائرة نسبية تبين آراء أفراد العينة عن مدى كفاية المصادر المرجعية	ص135
17	دائرة نسبية تبين رأي أفراد العينة بالاستغناء عن أخصائي المعلومات	ص136
18	أعمدة بيانية تبين ضرورة كفاءة أخصائي المراجع وتخصصه	ص138
19	دائرة نسبية تبين نوع المعاملة والاستقبال من طرف أخصائي المراجع للمستفيدين بالمكتبة	ص139
20	دائرة نسبية تبين دور أخصائي المراجع وقدرته على تقديم الحلول والاستفسارات اللازمة لتلبية حاجيات المستفيدين	ص140
21	دائرة نسبية تبين أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع	ص142

ص143	دائرة نسبية تبين الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية بالنسبة للمستفيدين	22
ص144	دائرة نسبية تبين رضا المستفيدين عن الخدمة المرجعية المقدمة من طرف أخصائي المراجع	23

مقدمة

مقدمة:

تعتبر المكتبة الجامعية ركنا أساسيا من أركان الجامعة، إذ أنها المحرك الإيجابي لصنع الحضارة، وتحتل مكانة مرموقة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وتساهم إسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة وخدمة المجتمع الذي يجعلها دوما تسعى لتطوير مجموعاتها كما وكيفا، فنجاح المكتبة وفعاليتها يقاس من خلال خدماتها المقدمة لمجتمع المستخدمين، والتي من أهمها على الإطلاق الخدمة المرجعية، فهي المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستخدمين، وأن هذه الخدمة تقوم بالدرجة الأولى على أساس قدرة وكفاءة الكادر البشري المؤهل، لأن نجاح الخدمات المكتبية تعتمد على مستوى ونوعية العاملين بها ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، وكذلك توفير مجموعة غنية من المصادر والأوعية المرجعية بكافة أشكالها وأنواعها المتوافرة، لأن هذه المصادر والأوعية المرجعية تشمل على معلومات دقيقة وحديثة التي يحتاجها المستخدمين من أجل إمدادهم بالمعلومات العلمية اللازمة لانجاز بحوثهم العلمية، فهي قاعدة معلوماتية هامة للباحث، وكذلك على مدى وعي وطبيعة المستخدمين وتفاعلهم وإفادتهم من المكتبات ومراكز المعلومات.

مقدمة

ونظرا لأهمية هذه الخدمة المرجعية ودورها الفعال بالمكتبات الجامعية إذ تعتبر الواجهة الأساسية لها، وبأنها خدمة تحتاج إلى مساعدة شخصية من قبل الكادر البشري المؤهل، دفع بنا إلى التعرف عليها بكل من المكتبتين الجامعيتين، المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم، ومن هنا وقع اختيارنا لعينة من الأخصائيين المكتبيين وإجراء مقابلة مباشرة معهم، وكذلك عينة من الطلبة الماستر والليسانس المسجلين بالمكتبة باعتبارهم هم أكثر فئة تحتاج لهذه الخدمة، وكل هذا بهدف إجراء دراستنا الميدانية التي

جاءت تحت عنوان: دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية مستغانم نموذجاً.

وقد تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، الأول منهجي والثاني نظري والثالث ميداني، فالفصل المنهجي تم فيه تحديد أساسيات الدراسة من "إشكالية"، إضافة إلى العناصر الأخرى المرتبطة بها كالتساؤلات والفرضيات وأهمية الدراسة والهدف منها والدراسات السابقة وتحديد إجراءات أو مجالات الدراسة وتحديد المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع البحث، ثم التطرق لبعض الصعوبات التي صادفتنا أثناء فترة انجازنا للبحث، ذلك لأن لا تخلو أي دراسة أو موضوع بحث من هذه العراقيل والصعوبات.

مقدمة

أما الفصل النظري فشمّل فصلين، شمل الجانب النظرية المختلفة لموضوع الدراسة، فالفصل الأول جاء حول الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية، وذلك بالتعريف أولاً بهذه المكتبة وأهميتها وأهدافها، ثم تطرقنا ثانياً حول مفهوم الخدمة المرجعية والتعريف بأنواعها ومستوياتها ومقوماتها وطرق تقييمها، أما الفصل الثاني فخصص لأخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبة الجامعية وذلك من حيث تعريفه وذكر أسباب تحوله من المكتبي إلى أخصائي معلومات، كذلك الصفات والمؤهلات والمهن الجديدة الخاصة به، مع دوره في تقديم الخدمة المرجعية وعلاقته برضا المستفيدين.

أما الفصل الميداني فقد خصص للدراسة الميدانية، بحيث تضمن أدوات وأساليب تجميع البيانات الخاصة بالدراسة ومجتمعها، وذلك بدءاً بعرض بيانات الدراسة وتحليلها وهذا من خلال تحليل أسئلة المقابلة والاستبانة وتحليل كل سؤال على حدى، وعرض النتائج العامة للدراسة وعرض النتائج بناء على ضوء الفرضيات، وكذلك طرح بعض الحلول والمقترحات حول الدراسة .

وأخيراً حاولنا وضع خاتمة كحوصلة عامة لموضوع الدراسة، بالإضافة إلى اعتمادنا على مجموعة كبيرة من مختلف المراجع، وذلك في الجانب المنهجي و النظري مع التهميش
الببليوغرافي Z 44 .

الفصل التمهيدي:
إجراءات الدراسة.

1/ أساسيات الدراسة.

تناولت هذه الدراسة دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية، أين نبحت عن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبات الجامعية ودور أخصائي المعلومات في تقديمها بكل من المكتبة المركزية ITA، و مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم .

1-1. الإشكالية :

إن النمو في حجم المكتبات وزيادة نشاطها أدى إلى زيادة الحاجة إلى الموظفين ذوي مؤهلات علمية ومهنية متنوعة لأداء الخدمات المتعددة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات الجامعية، وبذا ظهرت الحاجة إلى إعداد أخصائيين للمكتبات لتحمل المسؤوليات الإدارية والفنية لهذه المكتبة، فالعمل بالمكتبات رسالة تحتاج إلى أخصائي مكتبات يتميز بشخصية محورية قادرة على التأثير وعلى استيعاب المستفيدين، فلقد تغيرت مهنة أخصائي المكتبات فبدلاً من أن يكون خازن كتب، أصبح أخصائي مكتبات ومعلومات بأوسع معاني هذا المصطلح من حيث التدريب والتأهيل والأداء، فهو القوة المنشطة التي تولد الطاقة

التفاعلية ما بين الجمهور المستفيدين من المكتبة ومصادر المعلومات وأحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمة المكتبية المتطورة، حيث يعول عليه خدمة الرواد والربط بين احتياجاتهم المعلوماتية ومصادرها المتعددة، فنجاحها يعتمد أساسا على مستوى ونوعية العاملين ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، إذ لا يمكن وجود أي مكتبة دون وجود هذا الكادر البشري أن تقدم خدماتها، فالخدمات المكتبية تعد من أهم الخدمات التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها، ومن أهم هذه الخدمات نذكر الخدمة المرجعية والتي تعتبر من أهم الخدمات العامة والمباشرة التي تقدمها هذه المكتبات إن لم تكن أهمها على الإطلاق، ذلك لأنها تجمع بين المستفيدين والأوعية المرجعية بصفة مباشرة، فهذه الخدمة هي الروح والقلب النابض في المكتبة الجامعية، لأنها الواجهة الأساسية لها وذو أهمية كبيرة في حياة المكتبات الجامعية والأخصائيين والمستفيدين خصوصا، وكذلك لما تقدمه لهم من مساعدة في إنجاز بحوثهم العلمية وتزويدهم بمهارات البحث عن المعلومة وكيفية الوصول إليها والارتقاء بمستواهم المعلوماتي .

فلقد أصبحت واقع ملموس في جميع المكتبات الجامعية الأمر الذي يجعل لهذه الدراسة أهمية كبيرة خاصة أنها تستعرض نشاط المكتبة الجامعية في دور أخصائي المعلومات في

تقديم هذه الخدمة ومدى فعاليتها التي تبرز من خلال رضا المستفيدين عنها، وعليه نطرح

التساؤل الآتي: إلى أي مدى يساهم أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية

بالمكتبات الجامعية ؟

1-2. تساؤلات الدراسة :

هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يسعى الباحث الإجابة عنها من خلال المراجع

والكتب وكذلك مواقع الإنترنت، وتكون التساؤلات متعلقة بموضوع أو مشكلة الدراسة، وتعد

تساؤلات الدراسة النقطة الأساسية لدراسة البحوث العلمية والتي على أساسها يمكن وضع

الفرضيات كتحليل للتساؤل الجوهرى المطروح في المشكلة، بمعنى تفريغ وتبسيط الغموض

العام إلى أسئلة فرعية تساعد على تحليل وخدمة مشكلة البحث¹ والتي سنحاول الإجابة عنها

من خلال هذه الدراسة :

01- ما هي الخدمة المرجعية ؟ وكيف تتم ؟

02- فيما يكمن دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمة فعالة بالمكتبات الجامعية ؟

¹ - عبيدات ،محمد؛ وأوغضار، مبيضن. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات .[د.ت]: دار وائل ،

1997.ص.04.

03- هل الخدمة المرجعية المتوفرة بكل من المكتبة المركزية و مكتبة العلوم الاجتماعية تتميز بالفعالية وتلبي احتياجات المستفيدين ؟

1-3. فرضيات الدراسة :

هي إجابة مقترحة لسؤال البحث في شكل تصريح يوضح في جملة أو أكثر، علاقة قائمة بين عنصرين أو أكثر، وهي بشكل عام عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات، كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة، وتشمل الفرضيات عادة على بعض العلاقات المعروفة كحقائق علمية والتي يقوم الباحث بربطها ببعض الأفكار المتصورة التي ينسجها من خياله ليعطي بذلك تفسيرات وحلول أولية مقبولة لأوضاع الظاهرة أو المشكلة التي مازالت مجهولة¹.

ومحاولة للإجابة على التساؤلات المطروحة في بحثنا هذا، قمنا بصياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: يساهم أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة

الجامعية، ذلك من خلال دوره الفعال والسريع في تقديم الإجابات والحلول المناسبة التي

تلبي حاجيات المستفيدين.

¹ - عليان، رحي مصطفى ؛ بن محمد، عثمان. مناهج البحث وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق . عمان : دار صفاء، 2000. ص 17.

الفرضيات الفرعية :

ف1: تعتبر الخدمة المرجعية من الخدمات الهامة التي تقدمها المكتبات الجامعية، خاصة منها المكتبة الجامعية المركزية و مكتبة العلوم الاجتماعية بمستغانم.

ف2: يقدم أخصائي المعلومات كل ما يمتلكه من معارف وخبرات ومعلومات للمستفيدين، لأنه وحده القادر على إيصال المعلومات واستخراجها من مصادرها وتوظيفها بالمكتبة الجامعية، وتيسير عملية الخدمة المرجعية وتبسيط إجراءاتها .

ف3 : تتوفر المكتبة الجامعية المركزية ومكتبة العلوم الاجتماعية بمستغانم على خدمة مرجعية فعالة تلبي احتياجات المستفيدين .

1-4.أسباب اختيار الموضوع :

إن دراسة أي موضوع علمي لا ينطلق من العدم، أي أن لا بد من وجود أسباب تجعل

الباحث يختاره دون غيره، وهذا ما حدث أثناء اختيارنا لهذه الدراسة، حيث يعود ذلك إلى

جملة من الأسباب نوردها على النحو التالي :

أ- الأسباب الموضوعية :

- توضيح الدور المهم الذي يلعبه أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية

في

تلبية احتياجات المستفيدين وتقديم خدمات مثلى ومن أهمها "الخدمة المرجعية".

- الأهمية الكبيرة للمكتبات الجامعية باعتبارها مصدرا أساسيا للدراسات والبحوث، ووسيلة

أساسية في تلبية احتياجات المستفيدين، وكذلك احتوائها على مختلف أوعية المعلومات .

ب- الأسباب الذاتية :

- التعرف على طبيعة عمل أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية

ومراكز المعلومات .

- تسليط الضوء على أهم الخدمات المكتبية والتي من بينها الخدمة المرجعية، وكشف

مجالات النقص في هذا الجانب .

- الرغبة في دراسة الموضوع باعتباره ذو محتوى يبعث على مناقشته من مختلف مناحيه.

- الرغبة في تطوير وتوسيع مجال أخصائي المكتبات والمعلومات .

- حب التخصص وتغيير نظرة المجتمع نحو مهنة المكتبات والمعلومات والسمو بها .

1-5. أهداف الدراسة :

إن أي موضوع دراسة يبني على أساس تحقيق هدف أو أهداف محددة ستسعى دراسته لتحقيقها والوصول إليها، ومن بين هذه الأهداف التي سنحاول الوصول إليها من خلال معالجتنا لهذا الموضوع نذكر :

- ضبط مفهوم الخدمة المرجعية والتعرف على أنواعها في المكتبات الجامعية بمستغانم.
- معرفة دور أخصائي المكتبات والمعلومات في تقديم هذه الخدمة بالمكتبات الجامعية .
- التعرف على الأوعية المرجعية بالمكتبة الجامعية .

1-6. أهمية الدراسة :

تكتسي دراسي هذه أهمية كبيرة في البحث العلمي، لأن موضوع الخدمة المرجعية ودور أخصائي المعلومات في تقديمها موضوعا هاما جديرا بالدراسة والبحث، وذلك لأهميته البالغة في المكتبات الجامعية، بحيث يعتبر الواجهة الحقيقية لها، وأنها الخدمة المباشرة التي تجمع بين المستفيدين والمكتبات الجامعية بشكل إيجابي، ولتقديم هذه الخدمة المتميزة والفعالة لآبد من وجود كوادر بشرية مؤهلة، بالإضافة إلى مجموعة من الأوعية المرجعية بكافة أنواعها وأشكالها المختلفة .

2/ إجراءات الدراسة الميدانية :

تتمثل هذه الأخيرة في المنهج الذي اتبعناه في دراستنا ووسائل جمع البيانات، وكذا حدود

دراستنا وقد كانت كالتالي :

2-1. منهج الدراسة :

من طبيعة البحوث العلمية البحث عن الحقائق وكشف الغموض، وتسعى لجمع المعلومات

النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، والعمل على توافقها مع الدراسة الميدانية، حيث

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف أولا إلى جمع بيانات ومعلومات كافية

ودقيقة عن الظاهرة، ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولا إلى

العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة¹، وفي بحثنا هذا حاولتنا إلى جمع معلومات دقيقة، فهي

دراسة تستحق الوقوف على إتباع المنهج الوصفي التحليلي .

2-2. مجتمع الدراسة : كل بحث علمي يتضمن مجتمع دراسة خاص به، وعليه يعد

منطلق الدراسة الميدانية في البحوث الأكاديمية، لقد اشتملت دراستنا على مجتمع وتمثل في

1- أنجرس، موريس. منهجية البحث في العلوم الإنسانية. ط.2. الجزائر: دار القصة، 2006. ص.62.

أخصائيين المراجع بكل من مكتبي "المكتبة المركزية ITA، ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية، وكذلك طلبة علم المكتبات والمعلومات.

2-3. عينة الدراسة :

تعتبر العينة الجزء المتمثل لمجتمع البحث الأصلي، حيث تعتبر من الخطوات الأساسية إذ يقوم الباحث باختيار عينة بحثه سواء كانت محدودة أو ممثلة أو عينة واسعة، وذلك حسب المجتمع الذي سوف تجرى عليه الدراسة، وعليه اشتملت دراستنا أولاً على المقابلة من جهة، والتي كانت عبارة عن طرح مجموعة من الأسئلة على أخصائي المراجع في كل من المكتبة المركزية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية، والاستبانة من جهة أخرى والتي تمثلت في عدد من طلبة علم المكتبات والمعلومات والتي كان عددهم 60 طالب .

2-4. حدود الدراسة :

كل دراسة تتوفر على قسم ميداني لا بد أن تتوفر على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، والتي تتكون أساساً من عناصر محورية تعتبر ركيزة أساسية للبحث، والمتمثلة في الحدود الأكاديمية والموضوعية والحدود الزمنية والبشرية، وتحديد هذه المجالات الأربعة

هو في الحقيقة بمثابة توفير أدوات أساسية للتحكم في موضوع البحث ونذكرها على النحو التالي :

2-4-1. الحدود الأكاديمية :

لقد تم الدراسة على مستوى المكتبة المركزية بجامعة ITA و مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم .

2-4-2. الحدود الموضوعية :

تمثلت في موضوع " دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية" .

2-4-3. الحدود البشرية :

نقصد بها الأفراد الذين يحتمل أن تكون كل واحدة منهم من بين الوحدات المختارة ضمن عينة الدراسة إلى الأشخاص الذين تشملهم الدراسة وهم :أخصائي المعلومات المسئولون عن قسم المراجع، بحيث قمنا بإجراء مقابلة معهم، و كذلك وزعنا استمارة على 60 عينة و التي تمثلت في مجموعة من طلبة علم المكتبات و المعلومات .

2-4-4. الحدود الزمنية: الموسم الجامعي 2017/2018 .

وهي الوقت الذي استغرقته هذه الدراسة بداية من تحديد الموضوع والمجال المكاني واختيار العينة، ومن ثم اختيار الأدوات المناسبة لجمع البيانات وهي الملاحظة والمقارنة واستمرار الاستبيان والشروع في تطبيقها ميدانيا على المبحوثين إلى غاية استرجاعها ثم تفرغ البيانات والقيام بتحليلها وترجمتها إلى الجداول .

3/ أدوات جمع البيانات :

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف تخصصاتها بحاجة إلى استخدام مجموعة أو بعض من أدوات تحصيل البيانات في سبل توظيفها داخل متن تلك البحوث، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، كانت الأدوات الرئيسية المستخدمة في دراستنا مجسدة في الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان .

3-1. الملاحظة :

هي التبحر في ظاهرة ما، أو إدراك شيء ما أو ظاهرة معينة، الرغبة في الكشف عن

صفاتها بهدف الوصول إلى معرفة جديدة¹، وتجسيد ها عن طريق الزيارات الميدانية والمعاشة اليومية لمجال الدراسة، والتي تتيح الحصول على معلومات صادقة في شكلها الأصلي .

3-2. المقابلة :

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث².

وهي من أهم الأدوات المستعملة لجمع المعلومات وأكثرها استخداما لمرونتها، وتستعمل على هذه الأداة في عملية تجميع البيانات.

و التي تمحورت حول مجموعة من الأسئلة حول أخصائي المراجع و دوره في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية، وكانت مع مسؤولي قسم المراجع في كل من المكتبتين "كلية العلوم الاجتماعية والمكتبة المركزية ITA بمستغانم".

¹ - غازي ، عناية . إعداد الحث العلمي . بيروت : دار الجيل ، 1992.ص61 .

² - محمود الذنبيات، محمد . مناهج البحث العلمي وطرق اعدد البحوث . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،2009. ص 09 .

3-3. الإستبانة :

تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المطروحة حول موضوع محدد سلفاً، الهدف منها هو استخلاص المعطيات القاعدية للبنية التطبيقية للعمل البحثي، كما أنها من أكثر الأدوات شيوعاً وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث¹.

وقد احتوى الاستبيان على 15 سؤالاً تنوعت بين أسئلة مفتوحة و الأخرى مغلقة، و كان

تركيزنا على الأسئلة المفتوحة لكي نتحقق من خلاله أهدافنا.

وقد جاء الاستبيان مقسم إلى 03 محاور أساسية كما يلي :

• **المحور الأول:** بيانات أولية (تحدد نوع الجنس و المستوى الدراسي والتخصص

الدراسي).

• **المحور الثاني:** الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية.

• **المحور الثالث:** أخصائي المكتبات و المعلومات و دوره في تقديم الخدمة المرجعية

بالمكتبات الجامعية .

4/الدراسات السابقة :

¹-محمود الذنبيات ، محمد .المرجع نفسه .ص.77.

تعتبر الدراسات السابقة إحدى الخطوات الهامة في عملية البحث العلمي التي ينطلق منها الباحث في صياغة البحث، ومن بين هذه الدراسات دراسة تحت عنوان :

الدراسة الأولى: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير من إعداد الطالبة : عميرية عائشة

(2009-2010) بعنوان : أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات جامعة

السانيا والعلوم التجارية بوهان نموذجاً، حيث انطلقت الباحثة من الإشكالية التالية :هل

للتكوين الذاتي دور في تطوير نوعية خدمات أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات

الجامعية بالجزائر ؟

فأخصائي المكتبات والمعلومات قادر على تكوين نفسه بنفسه عن طريق المشاركة

والممارسة والتكيف والإتقان في العمل، ومامدى أهميته والتأثير عليه من خلال ممارسته

لمهامه في المكتبات الجامعية، ولقد توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج الدراسية أهمها:

- التكوين ضرورة حتمية في كل المجالات المعرفة البشرية خاصة أخصائي المكتبات

والمعلومات الذي يناط به مهمة تسيير المكتبة .

-الإدارة الشخصية لها دور فعال في تنمية الكفاءات والمهارات لأخصائي المعلومات .

الدراسة الثانية :

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ل. م. د. لعلم المكتبات والمعلومات، من إعداد الطالبة :
سعيدة بودجاجة (2015-2016) بعنوان : الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية، دراسة
ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي - نموذجاً -، حيث انطلقت
الباحثة من الإشكالية التالية : ما هو واقع الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية الجامعية
العربي بن مهدي - أم البواقي ؟

وتمحورت هذه الدراسة حول الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية، والتعرف على
أنواعها وآفاتها المستقبلية، وكذلك دور المكتبي في تقديمها بشكل سريع وفعال تخدم
المستفيدين والباحثين، فنجاح المكتبة يكمن في نجاح الخدمة المرجعية واستغلال المصادر
والأوعية المرجعية استغلالاً فعالاً من أجل تلبية احتياجات المستفيدين حسب ما يناسب
ويرضي احتياجاتهم الفعلية، ولقد توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج للدراسة أهمها:
- أن أغلبية عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الاستغناء عن خدمات المكتبي.
- تساعد الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المستفيدين في تلبية احتياجاتهم البحثية .
- نجاح المكتبة وتلبية حاجياتهم البحثية .

- نجاح المكتبة وتلبية حاجيات المستفيدين مرهون بنجاح الخدمة المرجعية .

الدراسة الثالثة:

دراسة الأستاذة ماضي وديعة (2008) بعنوان : دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة

داخل المكتبة الجامعية، مكتبات جامعة منتوري قسنطينة - نموذجاً - ، حيث انطلقت

الباحثة من الإشكالية التالية : ماهو دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل

المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة في ظل مجتمع يتسم بالحدثة

والحيوية وسرعة التغيير؟

تناولت هذه الدراسة التركيز على الدور الفعال لأخصائي المعلومات في تطوير المكتبات

الجامعية، من خلال ما يمتلكه من معارف وخبرات، لأنه وحده القادر على إيصال

المعلومات واسترجاعها من المصادر وتوظيفها لاتخاذ القرارات الصائبة، كما أنها تركز على

ضرورة الاهتمام بالموظفين والمستفيدين من أجل ضمان ونجاح واستمرارية المكتبة ومن

خلال هذه الدراسة، تحصلت هذه الأستاذة على النتائج التالية :

- أن المعرفة هي ممتلكات قيمة لتسير المعرفة وتنفيذ خطتها.

- دور المورد البشري الفعال في تحقيق التميز في الخدمات .

- إدراك أهمية دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة من خلال تكوينها، تنظيمها ونشرها إلى المستفيدين من أجل تحقيق عدالة المعلومات من خلال ما يمتلكه من القدرة على الاتصال والتعامل مع الزملاء بانفتاح وشفافية .

5/مصطلحات الدراسة :

- **المكتبات الجامعية :** هي تلك المؤسسات العلمية الثقافية التي تهدف إلى خدمة الطلبة

أو

أعضاء الهيئة التدريسية وموظفي الجامعة وعموم الباحثين، وتشمل مكتبات الكليات

والجامعات والمعاهد العليا والمكتبات الأخرى الملحقة بمؤسسات التعليم العالي¹.

تعريف إجرائي : المكتبة الجامعية مؤسسة علمية وتربوية، كما أنها مركز علمي وثقافي

للباحثين والأساتذة والطلبة، وباعتبارها مؤسسة تابعة للجامعة فلها رسالة تعليمية ودور

كبير في خدمة مجتمع المستفيدين .

- **الخدمة المرجعية :** (Reference Service)

¹- مسلم المالكي ، مجيل لازم . اتجاهات حديثة في علوم المكتبات . عمان : مؤسسة الوراق، 2002.ص30.

1- فرع الخدمة المكتبية الذي يتضمن مساعدة القراء في بحثهم عن المعلومات في

موضوعات شتى .

2- عمل مكتبة المراجع .

3- كتاب أو عمل يرجع إليه ويقرأ في تتابع.

4- مساعدة شخصية يقوم بها المكتبي لكل قارئ يحتاج إلى معلومات .

مفهوم آخر (Reference Service): خدمة المراجع هي العملية التي تنطوي على

استخراج الحقائق البسيطة التي يطلبها الباحث مرادف

¹ (Information Service See also : Reference work)

تعريف إجرائي: الخدمة المرجعية نوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة

المستفيد في الحصول على المعلومات ، فهي تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء

معين بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين.

1-أحمد،محمد الشامي؛ سيد ، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات =

Encyclopédique Library and Information Science (انجليزي-عربي).الرياض : دار المريخ، 1988.ص949.

- تعريف أخصائي المعلومات :

يعرفه قاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات بأنه الشخص الذي يقوم بتقديم كثير من الأنشطة، في البحث واسترجاع المعلومات من خلال الانترنت وغيره من المصادر الإلكترونية¹.

- شخص يهتم أساساً أو وظيفته الرئيسية بتنظيم ومعالجة البيانات أو المعلومات في فرع

معين من فروع المعرفة أكثر من اهتمامه بالتحكم في الوثائق².

تعريف إجرائي : هو الشخص الذي يتولى تجميع واختيار وفهرسة وتكشيف مجموعة الكتب

والمطبوعات والوثائق، وذلك من أجل وضعها تحت يد الباحثين والدراسيين لاستخدامها .

- **الأوعية المرجعية :** هي المصادر التي وضعت للاستشارة أو يرجع إليها بشأن معلومة

أو معلومات معينة³ .

2-ياسر يوسف ،عبد المعطي .الشارح في علوم المكتبات والمعلومات(عربي-انجليزي).عمان:دار كنوز المعرفة العلمية،2010.ص237.

²- مفتاح، محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في المكتبات والتوثيق والمعلومات = Glossary of scientific terms en Library and information science (انجليزي عربي). مصر - كندا: الدار الدولية،1995.ص138.

³- عبد الفتاح ،عبد الغفور . معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات (انجليزي- عربي). الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006.ص-ص251-252

التعريف الإجرائي: هي المصادر أو المواد التي تحفظ بقسم المراجع بالمكتبة، والتي لا يسمح باستعمالها خارج المكتبة (أي ليست للإعارة) ولكن الرجوع إليها يكون في المكتبة .

6/ صعوبات الدراسة :

لا تخلو أي دراسة من الصعوبات و المشاكل التي تواجه الباحث ونحن أيضا ككل الباحثين واجهتنا عدة مشاكل لإنجاز بحثنا، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا لإنجاز البحث والمشكل الكبير الذي وقف أمامنا هو نقص تكويننا في المنهجية و اختلاف الآراء حولها، ولكن بالعزيمة و الإصرار لن نقف أي مشكلة أو عقبة في طريقنا و تمنعنا من انجاز البحث.

الفصل الأول:

الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية.

تمهيد :

تعد الخدمة المرجعية هي الخدمة الأكثر أهمية من الخدمات المكتبية الأخرى، ذلك لأنها تشكل حلقة وصل بين المستفيدين والأوعية المرجعية، فهي الركيزة الأساسية في جميع أنواع المكتبات و مراكز المعلومات، وبصفة خاصة في المكتبات الجامعية، هذه الخدمة لا بد منها، إذ أنها تقوم بتدريب المستفيدين ومساعدتهم في انجاز بحوثهم العلمية وتزويدهم بمهارات البحث عن المعلومات وكيفية الوصول إليها بأحسن الطرق الممكنة، ولتقديمها بشكل فعال يضمن استمراريتها ويلبي خدمات المنتفعين منها على أكمل وجه، لا بد من وجود كوادر بشرية ذو كفاءة وخبرة مهنية مؤهلة، لأن فعالية خدمات المكتبات ونجاحها في تحقيق أهدافها مرهون إلى حد كبير على هذا النوع من الأخصائيين، لأنهم بمثابة القادة لمصادر المعلومات.

تعريف المكتبات الجامعية :

هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في المؤسسة الأكاديمية¹.

- كما تعرف بأنها "مكتبة أو مجموعة مكتبات تنشأ داخل الجامعة، تزود وتنظم وتدار من أجل تلبية احتياجات روادها، من أساتذة وطلبة وباحثين، فالمكتبة الجامعية هي ذلك النوع من المكتبات التي تخدم مجتمع الأساتذة والطلبة والباحثين، ويختلف حجمها باختلاف حجم الجامعات والكليات وعدد الطلبة المسجلين فيها وعدد الأقسام"².

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات وحاسبات المكتبة

الجامعية بأنها "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة

الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس الأبحاث والخدمات³

¹- الصرايره، خالد عبده . معجم الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات (عربي- انجليزي). عمان : دار الكنوز
المعرفة العلمية ، 2010 . ص237.

²- طاشور، محمد . مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري . أطروحة دكتوراه : علم
المكتبات : جامعة منتوري قسنطينة، 2006 . ص17.

³- العشري، طه؛ بخلاء، عبد الفاتح . المكتبات الالكترونية والرقمية وأثارها الثقافي في المجتمع . الإسكندرية : دار
الوفاء لندنيا ، 2014. ص473.

- المكتبات الجامعية التي تنشأ في المعاهد والكليات والجامعات المخول لها القيام بالمرحلة

التعليمية العليا، أي ما بعد التعليم الثانوي (كلية ، مكتبة قسم ، مكتبة المعاهد ...الخ)

أهميتها وأهدافها من أهداف الجامعة ذاتها، لذا فإن رسالة المكتبة جزء لا يتجزأ من

رسالة الجامعة، التي تركز في التعليم والبحث العلمي ،بهدف إعداد إنساني مزود بأصول

المعرفة، تختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي ومؤسساته من

مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى الإفادة الكلية من مصادرها

وخدماتها¹.

- ورد في قاموس علم المكتبات والمعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها : " المكتبة أو

النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء

هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج

الدراسية².

¹- مرسي، نجلاء؛ جابر، محمد . إيديولوجية انجاز العمل بالمكتبات . الإسكندرية : دار الوفاء لنديا،2014.ص 363.

²- عليوي ، محمد عودة ؛ المالكي ، مجبل لازم . المكتبات النوعية :الجامعية المتخصصة . العامة المدرسية.عمان: مؤسسة الوراق، 2006.ص31.

أهمية المكتبة الجامعية :

- تعمل على تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس .
- تعمل على تشجيع النشر العلمي (دراسات وبحوث وكتب وغيرها) .
- تساهم في البناء الفكري للمجتمع .
- حماية التراث الفكري الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال .
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة .
- تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل: الإعارة والدوريات والمراجع¹ .
- تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة .
- توفير مجموعة حديثة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة² .
- احد المعايير الأساسية لتقييم الجامعة والاعتراف بها، فهذا يؤكد أهمية المكتبة
- الجامعية خاصة وأنها تعد إحدى المقاييس المعتمد عليها في تقييم الجامعات، بل

¹- الدباس، ريا احمد . المرجع في علم المكتبات والمعلومات.عمان : دار الدجلة ، 2008.ص31.

²- العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة .عمان: أكاديميون، 2014.ص86.

يقاس بها رقي المجتمعات¹.

أهداف المكتبة الجامعية :

تستمد المكتبات الجامعية أهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من

النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمراره، ومنه نبرز أهداف المكتبات

الجامعية فيما يلي :

➤ تقديم الخدمات المكتبية للقراء كخدمات الإعارة بأنواعها والخدمات المرجعية

والببليوغرافية، وكذلك إعداد برامج لتدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة .

➤ إقامة المعارض والأنشطة الثقافية التي من شأنها رفع الوعي الثقافي ودعم ثقافة

الطلاب .

➤ تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع².

➤ اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة والتي تساهم في دعم وتطوير

المناهج الدراسية المقررة في الجامعة أو الكلية أو المعهد العالي.

¹- الهمشري، احمد عمر؛ عليان، ربحي مصطفى .المرجع في المكتبات والمعلومات.عمان: دار الشروق،1997.ص46.

²- مبروك ، إبراهيم السعيد . إدارة الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية في عصر المعرفة . الإسكندرية :دار الوفاء لندنيا،

2014.ص 23.

➤ تسيير سبل الدراسة و البحث من خلال توفير المصادر اللازمة للطلبة و المدرسين والباحثين.

➤ تنظيم المجموعات من خلال إعداد الفهارس اللازمة لها والتي تساهم في المستفيدين إلى أماكن توفير المواد المكتبية المختلفة.

➤ تهيئة أفضل الشروط و الوسائل المساعدة للمطالعة و الدراسة و البحث، وذلك من خلال القاعات المناسبة والمؤثثة والمجهزة بالشروط الجيدة للتهوية و الإضاءة والتدفئة.

➤ المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من مصادر المعلومات باللغات المختلفة.

➤ العمل كمركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات من خلال عقد الدورات والندوات والمؤتمرات في مجال المكتبات والمعلومات¹.

➤ خدمة البرامج الأكاديمية و البحثية للجامعة².

¹ عليان، ربحي مصطفى؛ المؤمني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات و البحث العلمي . عمان: جدار للكتاب العالمي ،أربد: عالم الكتب الحديث ،2006.ص33.

² إسماعيل ، السعيد مبروك . المكتبة الجامعية و تحديات مجتمع المعلومات . الإسكندرية :دار الوفاء لنديا ،2009 .ص31.

- الخدمة المرجعية (Réf rence Service):

يعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها "الخدمة التي يقدمها أمين المراجع

للمستفيدين الباحثين في حصولهم على المعلومات المرجعية المطلوبة من مصادرها المختلفة

الورقية أو الآلية".

ويعرفها كذلك : نقطة الاتصال الأولي/ في نظام المكتبة لخدمة القارئ والرد على

استفساراته¹.

- تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات العامة والمباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز

المعلومات، فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين للمعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات

ومراكز المعلومات مهم من خلال الإجابة على استفساراتهم المعلوماتية، وتقديم التوجيه

والإرشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام

المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجياتهم المعلوماتية².

- هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من

¹- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات (انجليزي -عربي). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص-ص 250 - 252.

²- الدباس، ريا احمد . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار المستقبل، 2012. ص341.

الرواد والباحثين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعدا لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها، وإعداد الكشافات والأدلة والبليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على سؤال بالذات .

وتعتبر الخدمة المرجعية من وظائف أخصائي المراجع وتقوم أساسا على مجموعة الكتب المرجعية التي تمثل في المعاجم والقواميس ومعاجم التراجم والموسوعات والمصادر

الجغرافية والبليوغرافيات والكشافات ... الخ¹.

تعريف آخر: يقصد بالخدمة المرجعية (Reference Services) هي ذلك النوع من عمل

المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي

استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث، فمعاونة المستفيد على التعرف على أماكن

أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدها هي خدمة مرجعية، وتعريف المستفيد كيفية

استخدام الفهارس والكشافات والبليوغرافيات هي خدمة مرجعية، و تقديم الإجابات الصحيحة

1-النوايسة، غالب عوض. المراجع و الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات و اتجاهاتها الحديثة. عمان: دار الصفاء، 2003، ص280.

للمستفيد الذي يحتاج إلى حل المشكلة أو السؤال في الحال هي خدمة مرجعية ومساعدة المستفيدين في التعرف بالمعلومات على بعض المراجع الأساسية في موضوع ما، أو تعريفهم بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول إلى إجابة استفسار أو حلا لمشكلة بحث أو استكمالها هي خدمة مرجعية ...

أي أنّ الخدمة المرجعية تشمل كل عملية التعرف بمكان وعاء معين بالمكتبة إلى التعرف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين منها . ولقد ظهرت عدة مصطلحات تدل على هذا النشاط المكتبي منها :

- خدمات المعلومات (Information Services)
- العمل المرجعي (Reference work)
- الخدمات البيبلوغرافية (Bibliographie Service)
- خدمات توصيل الوثائق (Document Délivrer Services)
- خدمات التكتيف والاستخلاص (Indexing and Abstracting service)
- خدمات الاسترجاع المباشر (Online Search services)

وعلى الرغم من أن هذه المصطلحات تدل بصفة عامة على معنى واحد هو بحث الإنتاج

الفكري واسترجاع وبث المعلومات وجعلها في متناول المستخدمين وفقا لاحتياجاتهم، إلا أن

الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات يفرقون دائما بين خدمة المراجع وخدمات

المعلومات، على اعتبار أنّ خدمات المراجع هي نمط من أنماط خدمات المعلومات، أما

العمل المرجعي فهو مصطلح موازي لخدمة المراجع، يستخدمه بعض الكتاب للدالة على

الخدمة المرجعية، أمّا الخدمات الببليوغرافية وتوصيل الوثائق و التكشيف والاستخلاص

والاسترجاع المباشر فهذه كلها أنماط للخدمة المرجعية، وإنّ كان المصطلح الأخير يستخدم

للبحث في قواعد البيانات (Data Base)، والخدمة المرجعية من أهم العناصر المميزة لهوية

المكتبة، كما أنها تعتبر من أهم معايير الحكم على كفاءة المكتبة أو قصورها، حيث يتقابل

أخصائي المراجع وجها لوجه مع المستخدمين...يرد على استفساراتهم ويرشدهم إلى

المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها، فإذا تم الوفاء باحتياجاتهم في سرعة ودقة كان

هذا دافعا لهم على التردد على المكتبة واستخدام مقتنياتها والعكس صحيح، فان الاستفادة قد

يتأثر إذا ما قصد¹. قسم المراجع التماسا لحل مشكلة مرجعية أو بحثية ثم لا يجد ردا على

استفساراته أو كان الرد قاصرا وغير واف باحتياجاته.

¹ السيد، السيد النشار . الأوعية المرجعية ماهيتها و فئاتها وخدماتها . الإسكندرية: دار الثقافة العلمية [د.ت]. ص199.

التطور التاريخي للخدمة المرجعية :

تعد الخدمة المرجعية من أقدم الخدمات المكتبية على الإطلاق، ونستطيع تتبع تاريخها بداية من القرون الوسطى في مكتبات الدول العباسية أو في مكتبات الأديرة والكنائس في أوروبا بعد ظهور الطباعة مباشرة، ففي القرن السادس عشر والسابع عشر، كان هناك خدمة فعالة ودائمة للرد على الاستفسارات وإرشاد المستفيدين، إلا أن التطورات الاجتماعية بداية من نهاية القرن التاسع عشر، وزيادة عدد المستفيدين وافتتاح عدد كبير من الجامعات في أوروبا ثم في الولايات المتحدة في الربع الأول من القرن العشرين، أدى لأول مرة إلى افتتاح أقسام خاصة داخل المكتبات الجامعية والمكتبات العامة للخدمة المرجعية وفصلها عن باقي المكتبات وبدأت تتضح أيضا وظيفة ومهام أخصائي المراجع، ومع التوسع في عمليات البحث العلمي وما تبعه من زيادة أعداد المكتبات المتخصصة، ثم بعدها مباشرة مراكز التوثيق المتخصصة، ثم مراكز المعلومات بدأت الخدمة المرجعية تتجه في هذه المؤسسات إلى التخصص، بحيث أصبحت هناك خدمات مرجعية قانونية أو زراعية أو اقتصادية، وأصبح هناك أيضا أخصائي خاص للإجابة على الأسئلة المرجعية في كل

تخصص، ومع انتشار النظم الآلية في السبعينات من القرن العشرين اسند إلى أقسام الخدمات المرجعية نشاط البحث في قواعد المعلومات، وأخير ومنذ العقد الأخير للقرن الماضي، أصبح من المؤلف أن يكون قسم الخدمة المرجعية هو أيضا المسئول عن الاتصال بشبكة الانترنت وتدريب المستخدمين على استخدامها، كما أصبحت من المهام الرئيسة والمهارات المطلوبة في أخصائي الخدمة المرجعية كيفية البحث في الشبكة، واستخدامها في تلقي الأسئلة عبر البريد الالكتروني والإجابة عليها بنفس الطريقة علاوة على تتبع الملفات الالكترونية التي تحتوي على معلومات رقمية على الشبكة¹.

أنواع الخدمات المرجعية :

تنقسم الخدمة المرجعية إلى نوعين أساسيين هما :

- أولاً : الخدمة المرجعية المباشرة وتتضمن ما يلي :

أ- خدمات المراجع والمعلومات والمقصود بها المساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم

للمعلومات، وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستخدمين

المصممة لهم، أما المدى الذي يشمل هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه

¹- عبد الهادي ، محمد فتحي؛ السيد محمود، أسامة . مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات . القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2006. ص-ص 220- 221 .

ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثا ببليوغرافيا توظف إمكانيات المكتبي أو أخصائي المعلومات المتخصص في موضوع البحث .

ب- تعليم المستفيدين استخدام المكتبة أو مراكز المعلومات والمواد المكتبية التي يحتويها ويشتمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة مثل مساعدة المستفيدين في استخدامهم للفهرس البطاقي أو تخصيص جولات ومحاضرات داخل المكتبة أو مراكز المعلومات، والهدف منها تعليمهم كيفية استخدام المكتبة .

ثانيا : الخدمة المرجعية الغير المباشرة :

يتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع في سبيل تسهيل مهمة وصول المستفيد إلى أوعية المعلومات والإفادة منها، ومن ابرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع والتي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية هي ما يلي :

✓ اختيار المواد المرجعية (Sélection of Materials)

✓ ترتيب المواد المرجعية (Reference Administration)

✓ تبادل الإعارة مع المكتبات (Inter Library Laon)

✓ تقييم خدمات قسم المراجع (Evaluation of Reference Service)

وظائف أخرى متنوعة (Mixellaneous) مثل: المساعدة في عمليات التصوير، ترتيب

بطاقات الفهارس، إعارة بعض المواد المكتبية... الخ¹.

1- الخدمة المرجعية المباشرة :

- وتشمل الإجابة عن أسئلة المستخدمين واستفساراتهم وإرشادهم وتوجيههم إلى المراجع

المناسبة، وتعليمهم وتدريبهم على استخدام المراجع المختلفة وأعداد القوائم والبيبليوغرافية لهم عند الضرورة².

2- الخدمة المرجعية الغير المباشرة :

اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الأرفق وتقييمها وضبط إعارتها الداخلية، وإعداد فهرس لها وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة³.

مستويات الخدمة المرجعية :

¹ KATZ، William .A introduction to References Work، New YORK، Mc GRAW ،Hill Book ،1978. p68

²- بن رضوان ، كريمة ؛ بن جعفر ، وفاء. خدمات المستخدمين بالمكتبات الجامعية. رسالة ماستر: علم المكتبات: قسنطينة، 2010. ص52.

³-الدباس ، ريا أحمد .المرجع السابق .ص168.

هناك ثلاثة مستويات من الخدمة المرجعية هي :

1- الخدمة المرجعية المتحفظة :

(Conservative Minimum references Services) وهي التي تقتصر على تقديم

الحد الأدنى من الخدمة، وفي هذا النمط يكتفي أخصائي المراجع التأشير على المراجع أو

المصادر الذي يحتمل أن يجد فيه السائل إجابة لاستفساره.

2-الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) (Moderate or Middling References

(Service

في هذا النمط للسائل في إيجاد جواب سؤال معين .

3-الخدمة المرجعية التامة (القصى)(Maximum Reference Services)

في هذا النمط يعمد أخصائي المراجع إلى إيجاد الجواب بنفسه للسائل، حيث لا يكفي فقط

بالإشارة إلى المصدر أو تعليم السائل كيفية استخدامه كما في النمطين السابقين، بل يقدم

الإجابة جاهزة¹.

1-جرجيس، جاسم محمد؛ عبد الجبار، عبد الرحمن. المراجع و الخدمات المرجعية في مراكز التوثيق و المعلومات . بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، 1985.ص.114.

4-الخدمة المرجعية المتحفظة :وفيهما يقدم الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع أو شرح سريع لكيفية استخدامها.

5-الخدمة المرجعية المتوسطة :وفيهما يقدم المرجع المناسب وشرح عن كيفية استخدامه لإيجاد المعلومة المناسبة.

6-الخدمة المرجعية التامة أو القصوى :

وتصل هذه الخدمة إلى تقديم المعلومة المطلوبة أو الإجابة المناسبة عن السؤال المطروح، إلى إعداد قائمة ببليوغرافية للباحث حول الموضوع المطلوب والبحث في قواعد البيانات وشبكات الانترنت، وتدريب المستخدمين على استراتيجيات البحث و تصوير الوثائق اللازمة و تقديمها له، والمستوى الأخير هو المرغوب في الوقت الحاضر¹.

7-الخدمة المرجعية المتحفظة: تقتصر على توفير الحد الأدنى من الخدمة، ويمكن لأمين المراجع أن يحدد أين يمكن الحصول على المراجع التي تحتوي الإجابة، وهذه لا تحتاج إلى جهد تعليمي أو إعلامي لأداء هذه المهمة.

8- الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) :

¹-الدباس ، ريا أحمد.المرجع نفسه .ص168.

وفي هذا النمط يحاول أمين المراجع أن يبذل نشاطا لتوضيح كيفية استخدام المكتبة، وتقديم الإجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين.

3- الخدمة المرجعية التامة (القصوى):

وفي هذا النوع يكون أمين المراجع راغبا في تقديم الإجابة جاهزة للمستفيد بناء على حاجة المستفيد وسؤاله¹.

مقومات نجاح الخدمة المرجعية :

يتوقف نجاح المكتبة على مدى نجاح قسم المراجع بها في الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية للمستفيدين، وتلبية احتياجاتهم البحثية والمرجعية حينما يقدم من عون صادق ومباشر لمجموعة المستفيدين يبقى معهم وفي ذاكرتهم ولسنوات طويلة، ويتوقف نجاح العمل المرجعي على عدة عوامل منها :

- أ- توافر مجموعات متنوعة ومناسبة مع المراجع الأساسية التي تساعد أمين المكتبة وجمهور المستفيدين على الوصول إلى المعلومة المطلوبة، هذا ويتضح في المكتبات المدرسية بتوافر القواميس الأحادية اللغة والمتعددة اللغات ودوائر المعارف العامة والتراجم

¹ - مسلم المالكي ، مجبل لازم. مراجع التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، [د.ت]. صص-280-288.

والأطالس والبيبلوغرافيات وبعض المراجع المتخصصة بالمدارس الفنية، وفي المكتبات العامة يجب توافر مجموعات كافية ومتنوعة وحديثة من الأوعية المرجعية خاصة الكتب السنوية والمراجع الجغرافية وكتب التراث والكشافات وغيرها على أن تمثل نسبة 10% من مجموعة الكتب بالمكتبات العامة، ويوصي الإتحاد الدولي لجمعيات الكتب (IFLA) أن يكون التزويد لمجموعة المراجع كالتالي :

لكل 50 ألف من السكان يكون التزويد 10% من جملة الإضافات، أما المكتبات الجامعية فلا بد من توافر مجموعات قوية وحديثة وتحتوي على تمثيل عريض لأهم الأعمال المرجعية العامة والمتخصصة من دوائر المعارف والقواميس والموجزات الإرشادية والتجمعات الإحصائية والأطالس الجغرافية وأدب الجامعات والبيبلوغرافيات والكشافات ونشرات المستخلصات، وذلك في مجالات المعرفة المختلفة وباللغات العالمية الأساسية... وفي المكتبات المتخصصة ومن نوعيات المراجع المتخصصة التي ينبغي اقتنائها القواميس ودوائر المعارف المتخصصة والأدلة وكتب الحقائق والبيبلوغرافيات وأدلة التليفونات

والتجميعات الإحصائية وغير ذلك من الأوعية المرجعية مع التركيز على المتخصصين منها¹.

- ب- الاستعانة بمجموعات من المواد الأخرى كالدوريات والنشرات وقصاصات الصحف والمجلات، إذا ينبغي أن يستفيد أمين المكتبة أو أخصائي المراجع من جميع المستفيدين،

فالدوريات التي تعمل على تسجيل الأحداث الجارية والبحوث المبتكرة قد تعتبر هي

المصدر الأساسي للإجابة على الأسئلة أو الاستفسارات حول معلومة معينة في موضوع لم

يتناوله الكتاب بعد، كما تميزت النشرات بقيمة محتوياتها وتقديمها للمعلومات المبتكرة

والجديدة في صفحات قليلة، كما تعد القصاصات التي تحصل المكتبات عليها من النسخ

المكررة للصحف والمجلات من المصادر الهامة وذلك لقيمة موضوعاتها وحدثها

معلوماتها، ومن الممكن أن يكون مصدرا لا غنى للرد على استفسارات وأسئلة المستفيدين

التي قد تكون حول معلومات وبيانات نشرت في الصحف عن موضوع معين .

- ج - ضرورة التعرف على الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية،

¹- غادة ، عبد المنعم موسى. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012. ص-ص42-43.

ويمكن أن يتم ذلك من خلال أنماط الأسئلة التي يسألونها وتحليلها، وتختلف طبيعة الأسئلة باختلاف المراحل التعليمية والعمرية .. الخ، فعلى سبيل المثال عادة ما تكون الأسئلة المرجعية التي يسألها الطلاب مرتبطة إلى حد كبير بالمنهج الدراسي أو المناقشات التي دارت في الفصل أو باهتمامات الطلاب الشخصية ومشكلاتهم، في حين ترتبط مشكلات الباحثين المرجعية إلى حد كبير بالبحث العلمي، ومن هنا لا بد أن يكون الأمين ملما الماما كافيا بنوعيات الأوعية المرجعية وأشكالها، وكيفية استخدامها والتعامل معها فضلا عن إلمامه بالمجالات الموضوعية التي تهتم مجموعات المستفيدين واحتياجاتهم ومشكلاتهم التعليمية والبحثية المهنية .

- د - تنظيم وإدارة برامج الخدمة المرجعية و ذلك بدءا من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بين أخصائي المراجع والمستفيدين للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية، ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار تحتاج للبحث في قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي، ثم تحديد الأوعية المرجعية وأخيرا للحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد¹.

¹ - غادة ، عبد المنعم موسي . المرجع السابق. ص-ص 43-44.

تقييم الخدمة المرجعية :

لعل من أهم المبادئ الأساسية للإدارة الفعالية لأي نشاط، اتخاذ التدابير اللازمة للمتابعة والتقييم وقياس الأداء وخدمة المراجع من الأنشطة التي تحتاج إلى عمليات تقييم مستمرة بهدف تحسين وتطوير مستوى الخدمة وزيادة فعاليتها، وعادة ما يبدأ تقييم الخدمة المرجعية بمجرد التفكير فيها ثم دراسة مدى الحاجة إليها وتأثيرها المحتمل على الخدمات الأخرى والبدائل المختلفة لسبل توفيرها وقبل هذا، وذلك للتعرف على الوضع الراهن للخدمة المرجعية وتحديد كفاية المقاومات الأساسية لها .

وقد حظيت جوانب الخدمة 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 توجد مقالة واحدة 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 :

أ- التقييم المباشر (Direct Evaluation) : ويتضمن تقييم الميزانيات Budget

والأفراد Personnel وحجم مجموعة المراجع، بما فيها أنواع الأدوات المكتبية التي تدخل في نطاق الخدمة المرجعية¹.

- ب- التقييم الغير مباشر (Indirect Evaluation): وتتضمن هذه الدراسة مدى فعالية وتأثير الخدمة المرجعية على المستفيدين وقدرتها على تحقيق الأهداف.

مفهوم التقييم (Evaluation):

هو عملية جمع وتصنيف وتحليل معلومات عن الظاهرة أو موقف أو أسلوب بقصد استخدامها في إصدار حكم أو تقدير قيمة الشيء تقديرا شاملا للتأكيد من سلامة الأهداف وكفاية الوسائل، إذا يعتمد التقييم على جمع المعلومات والبيانات التي يمكن الحصول عليها وفق إجراءات و طرق جمع البيانات المتبعة وتحليلها وصولا إلى النتائج أو النوعية، ويتضمن مفهوم التقييم بالنسبة للخدمة المكتبية مجموعة من الأحكام التي تزن أو تقيس أي جانب من جوانب الخدمة وتشخيص نقاط الضعف أو القوة وصولا إلى اقتراح الحلول التي تساعد على التخطيط المستقبلي .

وعادة ما يتم تقييم الخدمة المرجعية لتحقيق عدة أغراض منها :

¹- السيد ، السيد النشار .المرجع السابق .ص-ص 228-229 .

-فحص الوضع الراهن للخدمة المرجعية والتعرف على الإمكانيات المادية والبشرية لقسم المراجع، بالإضافة إلى التعرف على انجازاته وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد احتياجاته فضلا عن التخطيط لمستقبل الخدمة المرجعية واتخاذ القرارات الخاصة بذلك¹.

- أهدافه :

- حصر الموارد المالية والبشرية التي تتوفر بالمكتبة للقيام بالخدمة المرجعية .
- معرفة مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخطة المتعلقة بالخدمة المرجعية .
- التخطيط المستقبلي للخدمة المرجعية واتخاذ القرارات التي تكفل اختيار أحسن الحلول الممكنة في ضوء الموارد المادية والبشرية المتاحة .
- تحديد مستوى الخدمة المرجعية والتعرف على مصادر القوة والضعف فيها، وهكذا يتبين لنا أنّ التقييم لا يقتصر على التعرف على الوضع الراهن ومقابلته على المعايير الموحدة وغيرها من أدوات التقييم ولكنه يهتم بالإضافة إلى ذلك بقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخدمة المرجعية.

¹- السيد، السيد، النشار. المرجع السابق. ص 229.

ومن الجدير بالإشارة أنّ أي مشروع للتقييم يجب أن يوضع له خطة شاملة قبل البدء في تنفيذه، وذلك لضمان تحقيق الغرض منه، ويجد "لانكستر" الخطوات التي يجب الاسترشاد بها عند وضع خطة التقييم على النحو التالي :

- تحديد مجال التقييم بمعنى تحديد المطلوب تقييمه.
- تصميم برنامج التقييم.
- تنفيذ التقييم .
- تعديل النظام أو الخدمة بناء على نتائج التقييم¹.

عناصر التقييم :

- ويجب أن يتضمن التقييم مختلف الجوانب التي تؤثر على فعاليات الخدمة المرجعية سواء كانت بالإيجاب أو السلب، ويمكن تحديد الجوانب أو العناصر التي يمكن قياسها في الخدمة المرجعية .
- الإفادة من الخدمة المرجعية ،ويقصد بالإفادة هنا عدد وفئات الاستفسارات التي ترد إلى قسم المراجع والبحث عن إجابات لها في ضوء احتياجات المستفيدين وتقديمها

1-حسن محمد ،عبد الشافي . تقييم الخدمة المكتبية المدرسية مجلة المكتبات و المعلومات العربية ،س6،ع3(جوان1986). صص134-135.

- لهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، ويمكن الاحتفاظ بسجلات خاصة لإحصاء هذه الاستفسارات، ويمكن الاعتماد في ذلك على استمارات طلب البحث التي يقدمها المستفيدون وجداول تحديد المواعيد للمقابلات المرجعية، وبالنسبة لاستفسارات التي ترد عن طريق الهاتف، فمن الممكن تسجيلها فور انتهاء البحث .
- مدى رضا المستفيدين، ويمكن للتقييم المرتد (Food Back) من المستفيد أن يساعد في تقدير مدى فعالية خدمة المراجع من وجهة نظر المستفيد، ولعل أفضل السبل للحصول على التقييم هي استمارة الاستطلاع والتي ينبغي أن تشمل على عدد من التساؤلات الخاصة بمواصفات المستفيد، وقد يطلب منه تسجيل رأيه بشكل عام في الخدمة المرجعية .
- كفاءة المسؤولين عن الخدمة المرجعية، أي قياس مدى معرفتهم بالأوعية المرجعية وإجراءات الخدمة المرجعية وكيفية تناول المقابلة المرجعية والبحث والتحليل للنتائج، ويبدو ذلك هاماً للمسؤولين عن الخدمة المرجعية من دور حيوي في تقديم الخدمة المرجعية بكفاءة، وكمعيار عام فإنه كلما زادت معرفة أخصائي المراجع وخبرته بالموضوعات التي يخدمها ومصادرها كلما زاد أدائه المتميز للخدمة المرجعية عن طريق استطلاع رأي المستفيدين، وقد يفيد ولو بشكل محدود في هذا الصدد .

- المصادر المرجعية أي قياس مدى ملائمتها للإجابة على الاستفسارات، وذلك في ضوء اعتبارات ثلاثة هي " الحجم والنوع والتكلفة "، وقد يتساءل المقيم عن عناصر أو مقومات الصلاحية بالنسبة لنوعية معينة من المراجع وطبيعة الارتباط بينها وبين المستخدمين، أو هل المجموعات عريضة ومتنوعة وحديثة، هل هي كافية للمجالات المتخصصة التي تحظى بها الموسوعة الأم، ثم مدى الاعتماد على كل مرجع من المصادر المتوفرة بالمكتبة وما مدى استعانتها بمراجع خارجية من غير مقتنياتها، وهذا ومن الممكن قياس مدى ملائمة المصادر المرجعية والتي يتم تسجيلها في سجل خاص لهذا الغرض على نحو اشرنا سلفاً¹.

- طرق ووسائل التقييم :

وبمجرد أن تتضح أهداف قسم المراجع من وراق التقييم وتحديد الجوانب المراد تقييمها ، وينبغي اختيار انسب وسيلة للتقييم، وهناك عدة أساليب للتقييم ويتوقف لاختيار منها على عنصر التقييم والغرض منه، وقد يحدد كاتسي عدد من الوسائل والطرق التي يجب أن يتوصل بها أخصائي المراجع في تقييمه وقياسه للخدمة المرجعية على النحو التالي :

¹-السيد، السيد النشار. المرجع.ص-ص232-233.

- المقابلة الشخصية (Interview)
- الملاحظات المباشرة (Direct)
- الاستبيانات (Questionnaires)
- الإحصاءات (Statistics)
- دراسة الحالة (Case Studies)

فالمقابلة الشخصية تساهم في التعرف على آراء المستفيدين والوقوف على احتياجاتهم

ومعرفة مدى فعالية المكتبة في تلبية هذه الاحتياجات، فضلا عن انطباعاتهم الشخصية عن

فعالية الخدمة المرجعية، وعلى الرغم من أن المقابلة الشخصية قد تستغرق وقتا طويلا، لأنها

تتيح لأخصائي المراجع توضيح الأسئلة وتحديد المطلوب على وجه الدقة والملاحظة

المباشرة، هي احد الأساليب التي يمكن بواسطتها قياس خدمات المراجع دون تحميل

المستفيد أي عبء أو مجهود، وهناك نوعين من الملاحظات:

الملاحظة البسيطة التي تعني بملاحظة ما يتم بالمكتبة.

كما يحدث بصورة طبيعية وبدون تدخل من أخصائي المراجع أو القائم بعملية التقييم، وهناك

الملاحظة المنظمة التي تتم طبقا لخطة موضوعة سلفا وعموما، فينبغي أن يكون القائم

بعملية التقييم محايدا بعيدا عن التحيز والميل حتى تأتي نتيجة الملاحظة اقرب ما تكون إلى الواقع .

أما "الاستبيانان" فهي من أكثر الأساليب استخداما في قياس الإفادة من الخدمة المرجعية، والتعرف على اتجاهات استخدام المراجع، ويتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة ويقوم المقيم بتوزيعه على عينة (Simple) مختارة من المستفيدين وينبغي أن يراعي في تصميم الاستبيان الصياغة السليمة والدقيقة للأسئلة المستخدمة حتى تتحقق الغرض منها، ولعل أهم ما يميز الاستبيان أن يتيح إمكانية تقسيم الأسئلة داخل قطاعات فضلا عن جدولة النتائج¹.

والإحصاءات أو المنهج الإحصائي (Statistical Method) إحدى وسائل التقييم، وهو مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة، وهي تساعد على صنع التصميمات العلمية من البيانات، ويمكن التأكيد من صحة هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات، إلا انه لا يسمح بالتنبؤ بحالة معينة .

¹- السيد ، السيد النشار . المرجع نفسه . ص ص-234-235.

و أما دراسة الحالة، فإنها تهتم بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة، و يمكن أن تستخدم مختلف الأدوات في ذلك خصوصا الملاحظة ثم الاستبيان والمقابلة نجد أن أسلوب الدراسة الحالة مكلف ويستغرق وقتا طويلا .

ويمكن أن نضيف إلى هذه الوسائل الخمس التي حددها كاتسي وسيلتين اخرتين هما :

1- المعايير الموحدة (Standard)

2- قوائم المراجعة (check listes)

فالمعايير الموحدة عبارة عن قوائم وإرشادات أو توجيهات وصفية وكمية تساعد الإدارة في التعرف على الحد الأدنى من المدخلات المتعلقة بالمواد والأفراد والتسهيلات المادية ومدى جودة مخرجاتها من خدمات مرغوبة، وتمثل هذه المعايير الحد الأدنى من المقومات الأساسية التي يتطلب توفيرها في أي نشاط، وهناك العديد من المعايير الموحدة التي تتناول الخدمة المرجعية منها معايير المكتبة المتخصصة ومعايير للمكتبات العامة، ويعني تطبيق المعايير مقارنتها بالوضع الراهن للخدمة المرجعية، ومن ثم تحديد مستوى أداء الخدمة توطئة لتطويره .

أما قوائم المراجع فإنها تستخدم عادة في التقييم الذات (Self Evaluation) أي التقييم الداخلي الذي يقوم به أخصائي المراجع دون تدخل خارجي، وهي عبارة عن قائمة تشمل على جميع العناصر المادية والبشرية والتنظيمية والخدمية الواجب توافرها، وتصنع مستويات متدرجة لكل عنصر، ويطلب منه المقيم اختيار المستوى المناسب لكل عنصر بناء على التعريف الدقيق لكل مستوى، وعلى كل حال فبمجرد الانتهاء من إجراءات تقييم الخدمة المرجعية، ينبغي تسجيل النتائج التي تم التوصل إليها في تقرير شامل، وان كان الهدف من التقييم هو التعرف على مدى فعالية الخدمة المرجعية وقدرتها على تحقيق أهدافها وتشخيص مظاهر القوة ومواطن القصور، فإن نتائج التقييم هي التي توفر الركيزة اللازمة لاتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط المستقبلي، ولذلك يجب عند صياغة التقرير مراعاة أن يكون بأسلوب سليم واضح العبارة، دقيق التعبير مع مراعاة الاقتصار على المعلومة والبيانات والإحصاءات الضرورية فضلا عن وضع التوصيات اللازمة لتطوير الخدمة وتحسينها¹.

تعريف الأوعية المرجعية (References Books):

تنقسم المصادر المرجعية إلى نوعان هما :

النوع الأول يتمثل فيما يلي :

¹- السيد , السيد النشار . المرجع نفسه .ص-ص235-236.

أ- المصادر التي وضعت لتقرأ في تتابع لغرض استزادة المعلومات أو الترويج .

ب- المصادر التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة .

أما النوع الثاني وهو ما يمكن أن نطلق عليه المراجع.

فالأوعية المرجعية :

هي الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة عادة لتقرأ

من أولها إلى آخرها ككيان فكري عام مترابط، ولكنها تصلح ليرجع إليها الباحث أو القارئ

من اجل الحصول على معلومة معينة أو استشارة معلومة معينة¹.

فالكتب المرجعية في معناها الاصطلاحي في علم المكتبات والمعلومات تمثل جزءا هاما من

مواد المعرفة البشرية الأساسية التي لا تستغني عنها أي مكتبة أو مركز معلومات، لأنها

المصدر الأساسي في الإجابة على الكثير من استفسارات القراء بسرعة وبسهولة ويسر

وذلك راجع إلى طبيعة تكوينها وتنظيمها الذي يغطيها².

¹- يوسف، طه جمال .إدارة المكتبات ومراكز المعلومات المتخصصة.عمان : دار الحامد، 2007. ص216.
1-النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات : مع الإشارة الخاصة إلى الكتب المرجعية .عمان: دار الصفاء، 2010.ص231.

أنواع الكتب المرجعية :

لم تظهر المراجع إلى حيز الوجود كما هي بمظهرها المتميز الحالي، كما أنها لم تظهر دفعة واحدة بأنواعها المتعددة الحالية الموجودة، بل تدرجت في الظهور واكتساب الصفات وتمايزها وتطورت على مر القرون حتى أصبحنا نجد هناك أنواعا مختلفة بحيث تقسيمها يكون حسب الوظائف التي تؤديها منها :

(1)- المصادر المرجعية التي تقدم معلومات عن الألفاظ والمفاهيم¹.

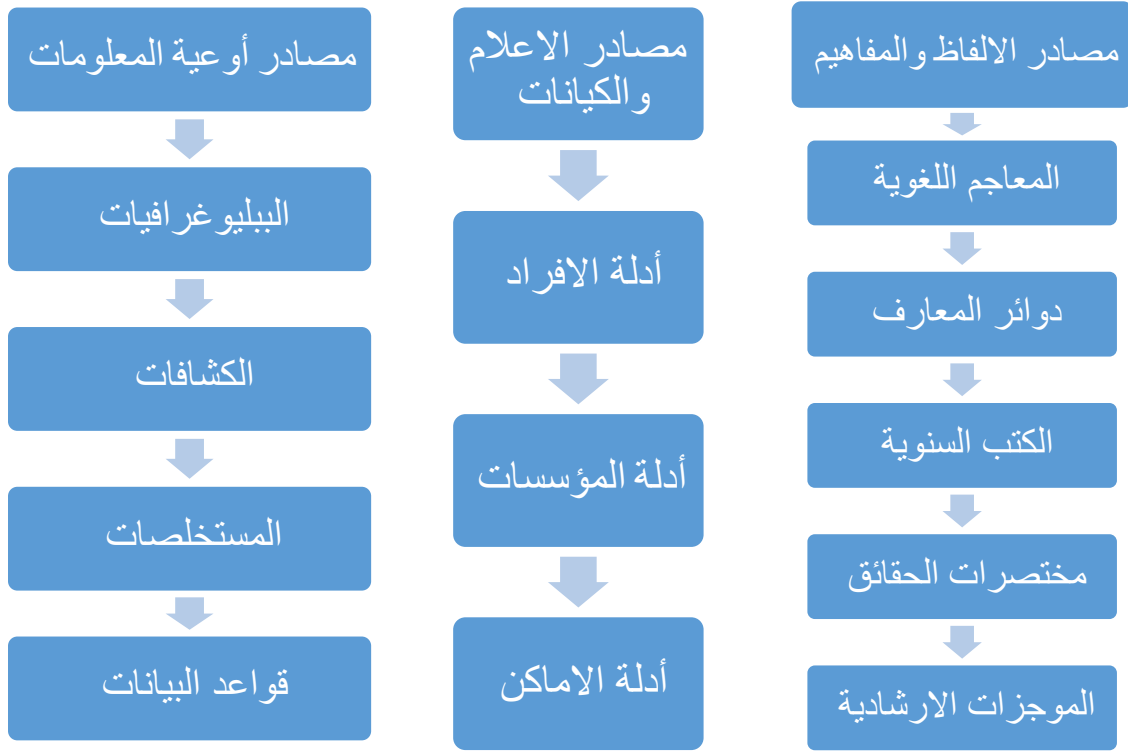
(2)- المصادر المرجعية التي تقدم معلومات عن الأعلام والكيانات .

(3)- المصادر المرجعية التي تقدم معلومات عن أوعية المعلومات

ويضم كل قطاع من هذه القطاعات عدة فئات فرعية على النحو التالي :

(انظر الشكل رقم 01)

¹ - - عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ السيد محمود ، أسامة . مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات المرجعية . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2006 . ص 25.



الشكل (01) يمثل أنواع الأوعية المرجعية حسب الوظائف¹.

(1)- مصادر المعلومات التي تقدم معلومات عن الألفاظ والمفاهيم :

أ- المعاجم اللغوية (القواميس) (Dictionnaires) :

إذ كانت الموسوعات تهتم بالموضوعات ،فانّ المعاجم تهتم في الأساس بالكلمات والمفردات ، وظهرت المعاجم اللغوية تحت تعريفات عديدة ، فقد تناولت العديد من اللغويين والباحثين في دراستهم بالإضافة إلى ما ورد في القواميس نفسها من توضيح لمعانيها وتحديد لمجالها

¹- عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ السيد محمود ، أسامة . المرجع السابق .ص25.

ووظيفتها. فالقاموس هو وعاء مرجعي عن الكلمات ، يجمع مفردات لغة بذاتها أو أكثر ويشرح معناها وطريقة نطقها واشتقاقها ومرادفاتها وتاريخها واستعمالاتها المختلفة أو لنظام معين، وغالبا ما يكون هجائيا ،وقد تتجاوز بعض القواميس ذلك لتعطي معلومات وشروحات أوسع من المفردات أو المصطلحات، ويطلق عليها اسم المعجم الموسوعية وهي فئة وسط بين المعاجم¹.

- تضم مجموعة من الألفاظ بإحدى اللغات في موضوع معين، وغالبا ما يكون ترتيب قواميس المصطلحات ترتيب هجائي ،ويتضمن معلومات مثل الهجاء، النطق، المقابل أو المقابلات بلغة أو لغات أخرى ،وقد يضم أو لا يضم تعريف، سواء أ كان موجزا أو مفصل ونماذج قواميس المصطلحات : معجم مصطلحات الأدب : انجليزي - فرنسي - عربي، مع سردين للألفاظ الفرنسية والعربية /محمدي وهيبية .

²Harrods librarians glossary-

تعريف آخر : ويطلق لفظ " المعاجم " على تلك الكتب التي تجمع الألفاظ في ترتيب هجائي

فنشرحها وتوضح طريقة نطقها، وتبين اشتقاقها وتذكر معانيها المختلفة واستعمالات كل

¹- جري، ثابت ؛ عبد الحليم ، عماد . المصادر والمراجع العربية . دمشق : 2009. ص 24 .
²- عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ السيد محمود ، أسامة ؛ محمد علي حسن ، فائقة . مصادر المعلومات المرجعية المتخصصة . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001 .ص.19.

منها، وقد تتجاوز بعض المعاجم هذه الحدود المألوفة وتقدم المعلومات الموسوعية ومعظم المعاجم الحديثة ليست من عمل فرد واحد، وإنما هي حصيلة جهود مجموعات ضخمة من العلماء، ويكون لكل معجم منها هيئة مشرفة على إعداده تتولى نشره وإعادة النشر كلما دعت الحاجة إلى ذلك، شأنه في ذلك شأن أي موسوعة من الموسوعات، ونذكر على سبيل ذلك الجدول¹ الذي يمثل نوعيات القواميس في اللغة العربية ومؤلفاتها وطرق ترتيبها :

اسم المرجع	اسم المؤلف	تاريخ وفاته	نوع القاموس	طريقة ترتيبه
كحاب العين	الخليل بن احمد الفرهيدي	(175هـ)	قاموس الألفاظ	ترتيب صوتي
لسان العرب	ابن المنصور	(711هـ)		
تاج اللغة وصحاح العربية	الجوهري	(398هـ)		هجائي بالآخر المجرد
أسس البلاغة	الزمخشري	(538هـ)		بالأول المجرد

¹ - هاني ، محمد .المكتبات (أنواعها .أوعيتها .خدماتها). سوق : دار العلم والإيمان ،2014.ص-ص104-105.

المعجم الوسيط	مجمع اللغة		هجائي بالحرف
	العربية		الأول

- ب - دوائر المعارف (Encyclopédies):

إن دائرة المعارف مطبوع يتضمن واحدا من الأعمال الشاملة الذي يعرض جميع ما توصل

إليه العقل البشري من المعرفة حتى وقت صدورها، فهي بذلك تحتوي آخر كلمة قيلت في

أي مجال من المجالات المعرفة الإنسانية، وقد تكون دائرة المعارف محتوية على نوع

واحد أو أكثر من فروع المعرفة الإنسانية، وهذا النوع يطلق عليه الموسوعات¹.

ومن تلك الموسوعات ما هو عام ومنها ما هو متخصص في مجالات موضوعية معينة

ومن أمثلة ذلك :

- الموسوعة العربية العالمية . الرياض : مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع،

1999، وهي موسوعة عامة شاملة التغطية ، وتعتبر من أفضل الموسوعات العربية

¹ - حامد عودة، أبو الفتوح . المدخل إلى علوم المكتبات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2001. ص 73.

الحديثة، تقع في ثلاثين مجلداً يتضمن آلاف الصفحات المزودة بالأشكال والخرائط والصور

الملونة وسعرها حوالي 120000 §¹.

-International Encyclopédie Social . N .Y. Macmillan . 1968

وهي موسوعة شاملة في العلوم الاجتماعية مثل علم الإنسان والاقتصاد والجغرافيا

والسياسة والتاريخ والقانون والطب النفسي وعلم الاجتماع والإحصاء والفلسفة².

ج- الكتب السنوية (Year books):

وضيفتها تقديم الحقائق والمعلومات الجارية (خلال سنة) حول الأشياء والأمور ومن

نماذجها نذكر : Britannica book of the Year ; 1998، وهو يشتمل على تقارير

واقية قيمة عن الأحداث والحقائق والإنجازات في كل المجالات التي تتم من خلال عام على

مستوي العالم، وهو يخدم كملحق لدائرة المعارف البريطانية وكتاب سنوي عام، وهذا المرجع

مزود بالمئات من الصور الفوتوغرافية والرسومات والجداول والخرائط، وتعد في حدّ ذاتها

بمثابة سجل مصور ممتاز لأهم أحداث العام .

¹ - عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات . الكويت : دار الكتاب الحديث، 2005.ص76.

² - السيد ، السيد النشار .الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات . القاهرة : العربي للنشر،1992.ص21.

-States man s years Book . London 1984

وهو مرجع يصدر سنويا ويهدف لتقديم معلومات وصفية وإحصائية عن دول العالم المختلفة، وينقسم إلى أربعة أقسام رئيسية هي : القسم الأول عن المنظمات الدولية، والتالي عن الكومنولث البريطاني ، و القسم الثالث الو. م. أ . والقسم الرابع بقية دول العالم في ترتيب هجائي¹ .

د- كتب الحقائق (مختصرات الحقائق) (Hand books):

وهي الكتب التي ترصد الحقائق والمعلومات حول موضوع من الموضوعات في مختلف مجالات النشاط الإنساني، كالبيانات الإحصائية والخصائص الفيزيائية والكيميائية للمواد و هي، أكثر شيوعا في مجالات العلوم البحثية والتطبيقية، حيث يلجأ إليها المستفيد بحثا عن معلومات محددة مثل الوزن الذري لعنصر معين أو عدد سكان قطر معين وقد يطلق مختصرات الحقائق . ومن نماذج هذا النوع من المراجع نذكر :

- المنجد في الأدب، وهو القسم الثاني من المجلد في اللغة الأدب والعلوم² .

¹- عبد الهادي، محمد فتحي . دراسات في المكتبات والمعلومات . الرياض : دار المريخ، 1988. ص-ص 18-19.

²- السيد، السيد النشار . المرجع نفسه. ص-ص 126- 127

hand Book of chemistry and physiques aresdy Reference Book of
chomical and Physical data 55th Cleveland , 1974

وهو يهتم بالحقائق في مجال العلوم الطبيعية والكيميائية¹.

- ه - الموجزات الإرشادية (Manuels):

الموجزات الإرشادية هي الأوعية التي يستأنس بها المستفيد في تنفيذ مهمة معينة، وتتراوح

هذه الفئة من أدلة الطهي والتدبير المنزلي وآداب السلوك والهوايات، وتنظم الحفلات

وإصلاح الأجهزة، وطرق البحث وإجراء التجارب والهدف الأساسي من هذه الموجزات،

هو إكساب المستفيد القدرة على التعامل مع مجتمعه بكل عناصره ومؤسساته والحد من

الاعتماد على الغير قدر الإمكان، ومن نماذج الموجزات الإرشادية نذكر :

- احمد الشامي .كيف تكتب بحثا أو رسالة . - القاهرة : دار النهضة العربية ، 1987 .

- حشمت ، قاسم . المكتبة والبحث . - القاهرة : مكتبة غريب، 1984² .

(2) - المراجع التي تقدم معلومات عن الإعلام والكيانات :

¹ - عبد الهادي ، محمد فتحي؛ السيد محمود، أسامة . المرجع السابق.ص114 .

² - السيد ، السيد النشار . المرجع نفسه .ص127 .

أ- مصادر التراجم وأدلة الأفراد :

(Biographical Dictionnaires or Directories of Names)

يعرف المعجم الوسيط كلمتي التراجم والسير على الوجه التالي :

- التراجم : (ترجم الكلام تبينه ووضحه وترجم كلام غيره وعنه : نقله من لغة إلى أخرى

وترجم لفلان : ذكر ترجمته والترجمة ،ترجمة فلان : سيرته وحياته)¹.

- السيرة : (السنة والطريقة)والحالة التي قد يكون عليها الإنسان وغيره والسيرة النبوية

وكتب السير مأخوذة من السيرة بمعنى الطريقة وأدخلت فيها الغزوات وغير ذلك.

ولإيضاح المفهوم العام للتراجم يمكن تعريفها بشكل عام بأنها : قسم من أقسام الدراسات

الأدبية يتوجه إلى تسجيل ما يتعلق بحياة الأشخاص البارزين في المجتمعات البشرية سواء

بكل فردي أو تجمعي، فان ما يهمننا هو الأعمال المرجعية من التراجم والتي تشمل مايلي:

- معاجم التراجم .

- موسوعات التراجم .

¹- عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ السيد محمد، أسامة . المرجع السابق .ص126 .

- معاجم التراجم الموجزة .

وتتميز هذه الأنواع الثلاثة عن الأنواع غير المرجعية من التراجم بالاتي :

- احتوائها غالبا على مجموعة كبيرة من التراجم .

- التزامها بترتيب موادها وفقا لنظام معين .

- توجهها إلى الترجمة لمحتوياتها بشكل مختصر، ويكون ذلك بدرجات متفاوتة ما بين معجم

وأخر وحسب نوعية المرجع .

وبناء على ما سبق سوف نلتزم هنا بإطلاق مصطلح (معجم التراجم) على جميع مراجع

التراجم التي تضم: موسوعة التراجم، معجم التراجم، معاجم التراجم الموجزة¹.

ب- أدلة الهيئات والمؤسسات (Directories of institutions) :

يهتم هذا النوع من الأوعية المرجعية بالمؤسسات والهيئات العلمية والتربوية والمؤسسات

الاجتماعية والصناعية والتجارية، والتقسيم الأساسي لهذه الأدلة موضوعيا، أما لتغطيتها

الجغرافية، فإنها تتفاوت ما بين العالمي والإقليمي والقومي والمحلي، وهي تعطي البيانات

¹- مختار إسماعيل ، وائل . مصادر المعلومات . عمان : دار المسيرة ، 2010 . ص-ص344-345.

والمعلومات الأساسية عن كل هيئة من حيث الاسم والعنوان ورقم التليفون والتلكس واسم المدير المسئول، وعدد العاملين وطبيعة النشاط ... الخ، ومن ثمة فهي من أكثر أنواع الأوعية المرجعية استخداما في الخدمة المرجعية السريعة ومن الأمثلة العربية لهذه الأدلة نذكر :

- احمد بدر. دليل دور المحفوظات والمكتبات ومراكز التوثيق والمعاهد والبيبليوغرافية في الدول العربية . القاهرة . الشعبية والقومية اليونسكو . 1960 . وهو مقسم جغرافيا ويورد بعنوان كل هيئة وتاريخ إنشائها وعدد مجموعاتها والعاملين بها ومميزاتها .. الخ. وفي اللغة الإنجليزية نجد :

-International Library Directory .3rd . Ed . London ,1968 .

وهو دليل دولي يعرف بالمكتبات 150 دولة .

- world if Learning , 1947 .London, 1947

وهو دليل سنوي يصدر منذ عام 1946، ويعرف بالهيئات الدولية والقومية والتعليمية

والعلمية على المستوى الدولي، وقد ألحق الدليل بكشاف هجائي بأسماء الهيئات الواردة في دليل¹.

-ج- المصادر الجغرافية (الخرائط والأطالس) (Geographical Dictionnaires):

الأطالس عبارة عن مجموعة من الخرائط التي تغطي منطقة جغرافية معينة، وعادة ما

تكون هذه الخرائط مصحوبة بكشاف هجائي بأسماء الأماكن والظواهر التي يغطيها

الأطالس، وتستخدم الأطالس لتسجيل الظواهر والمعلومات الجغرافية والتاريخية

والاجتماعية والطبيعية، فهناك الأطالس التاريخية والأطالس الاقتصادية والأطالس السياسية

والزراعية فضلا على الأطالس الخاصة بخرائط الأفلاك والقمر والنجوم والكواكب .

وعلى الرغم من ارتباط الأطالس بالظواهر الجغرافية على أساس انه ما من ظواهر إلا ولها

بعدها الجغرافي، فإننا نجد استعمال هذا المصطلح قد تعدى مجاله الجغرافي إلى غيره من

المجالات، فهناك الأطالس الخاصة بالطب والتشريع والأطالس اللغوية².

ومن أمثلة الأطالس والخرائط نذكر :

¹- السيد، السيد النشار. المرجع السابق. ص-ص 29-30.

²- عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ السيد محمود ، أسامة ؛ محمد علي حسن، فائقة . المرجع نفسه . ص 21.

- فيليب رفله واحمد سامي مصطفى . أطلس العالم الحديث : اقتصاديا وسياسيا وتاريخيا وطبيعيًا : القاهرة :مكتبة النهضة العربية ، 1964 .

- The times Atlas of world -8 th ed . Boston , 1971

- Atlas of the Planets

وهو الأطلس يوضح بالصور والرسوم الإجمام السماوية الدائرة حول الشمس¹ .

(3)-المراجع التي تقدم بيانات ومعلومات عن أوعية المعلومات :

أ-الببليوغرافيات (Bibliographies):

لقد تغيرت معنى الكلمة بعد القرن السابع عشر من نسخ الكتب إلى مدلول هو الكتابة عن

الكتب، كما تغيرت مفهوم الببليوغرافي Bibliographer من كاتب الكتب أو ناسخها إلى

من يكتب عن الكتب واصفا تأليفها وطباعتها ونشرها وعموما فهي، تعطي البيانات

الببليوغرافيات عن أوعية المعلومات المستقلة² .

وعلى كل حال فانه يمكن أن تحقق الببليوغرافيات الفوائد التالية :

¹- قندلجي ، عامر ؛عليان ، ربحي ؛السامر ائي ، إيمان . مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية . عمان : دار اليازوري ، 2007 . ص 156 .

²- عبد الهادي ، محمد فتحي ؛السيد ، أسامة . المرجع السابق .ص28.

- تدل الباحث على المصادر الخاصة بموضوع بحث عبر كل الامتدادات التي يرغبها زمنيا ومكانيا ولغويا وموضوعيا .
- تمكن الباحث من التحقق من معلومات معينة والعمل على استكمالها أو تصحيحها .
- تساعد الباحث على الاختيار والانتقاء للمصادر التي يرغبها، كما ترشده إلى المصادر لم تخطر بباله¹.

ب- الكشافات (Indexes):

هناك تعريفات اصطلاحية متعددة الكشافات نذكر منها :

المواصفات البريطانية رقم (Bs3700) تعرف الكشاف بأنه : دليل منهجي لموضوع أو

مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب أو الدوريات أو غير ذلك من

المطبوعات، ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل، لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به

في المطبوعات، ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل، لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر

به المطبوع، وإنما وفق نمط آخر من الترتيب مثل الترتيب الهجائي، يختار لتمكين المستفيد

من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضوع أم مكان لكل وحدة .

¹-السيد ، السيد النشار . المرجع السابق .ص34.

ويشكل عام نورد تعريف للكشاف : وهو عبارة عن دليل منهجي منظم للمواد أو الأفكار الواردة في الوثائق أو الدوريات، وتكون هذه المواد ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وفرعية مرتبة وفق نظام معين، كالترتيب الهجائي مثلا من اجل سهولة الوصول إلى المعلومة المطلوبة¹.

ج- نشرات المستخلصات (Abstract bulletins):

هناك تعريفات متعددة وردت في أدبيات علم مكتبات والمعلومات للمستخلص والتي منها :

تعريف المؤتمر الدولي للاستخلاص في العلوم Abstracting International «

« conférence on science، الذي عقد في باريس فيما بين العشرين والخامس

والعشرين من يونيو 1949 م، والذي يعرف الاستخلاص بأنه " ملخص لأحد المطبوعات أو

الوثائق مصحوب بوصف ورقي يتضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية .

ويورد ألن كنت التعريف التالي للمستخلص بأنه: ملخص لأحد المطبوعات أو احد

¹- النوايسة ، غالب عوض . خدمات المعلومات من المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء، 2000. ص-ص 181-180.

المقالات مصحوب بوصف ببليوغرافي مناسب يتيح التعرف على المطبوع أو الوثيقة¹.

د- قواعد البيانات (Data bases):

مرصد البيانات "Data base" وبنك المعلومات "Information Bank" من المصطلحات الجديدة التي بدأت تنشر في السنوات الأخيرة انتشارا واسعا، وهما يستعملان للدلالة على المعالجة الالكترونية للأوعية الفكرية، وإذا كان بنك المعلومات يستعمل للدلالة على اختزان المعلومات الإحصائية والرقمية، فإن مرصد البيانات للاختزان الببليوغرافي بكل أنواعه حتى ولو كان مصحوبا بمستخلصات لمحتويات المواد .

إذا مرصد البيانات هو المقابل الالكتروني للببليوغرافيات المطبوعة وبطبيعة الحال تتفاوت المرصد أو المراجع المحسبة الالكترونية في وظائفها وخدماتها، كما تتفاوت في تغطيتها للأوعية المعلومات ومن الممكن تقسيمها لأكثر من أساس كما هو الحال في المراجع التقليدية وسوف نقسمها في هذا السياق إلى نوعين : المرصد العامة والمرصد المتخصصة .

-المرصد العامة: وهي تلك التي تتعرض للمعرفة البشرية جميعها في أوعية محددة من

¹- النوايسة ، غالب عوض . المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة . عمان : دار الصفاء ، 2003. ص191.

أوعية المعلومات أو أوعية المعلومات جميعا.

-المراسد المتخصصة :وهي تلك التي تحرص بصفة عامة على تغطية كل أوعية

المعلومات في نطاق تخصصها، ومن أمثلة المراسد العامة نذكر :

- On line computer Library center (OCLC)

-Educationnel Ressources Information Center (ERIC)

ومن أمثلة المراسد المتخصصة نذكر:

-Computerized Engineering Index (Co Pendex)

-International nuclear Information

System(INIS

ويمكن للقارئ الرجوع إلى كتاب "بنوك المعلومات" فهو يشتمل على العديد من النماذج¹.

تقييم الأوعية المرجعية :

سبق القول أن نجاح المكتبة في أداء رسالتها يتوقف على مدى نجاح قسم المراجع بها في

¹-السيد ،السيد النشار.المرجع السابق .ص42.

الإجابة على الأسئلة والاستفسارات الخاصة بالمستفيدين وتلبية احتياجاتهم البحثية

والمرجعية ، كما أن نجاح الخدمة المرجعية يتوقف على عاملين أساسيين هما :

- مدى توافر المجموعة الملائمة من المصادر المرجعية ، والكفاءة والمعرفة والمقدرة على

كيفية استخدامها من قبل العاملين ، ولا يستطيع أخصائي المراجع أن يؤدي عمله بكفاءة ،

إلا إذا كان ملما تماما كافيا بالمراجع التي يستعين بها في الإجابة على الأسئلة

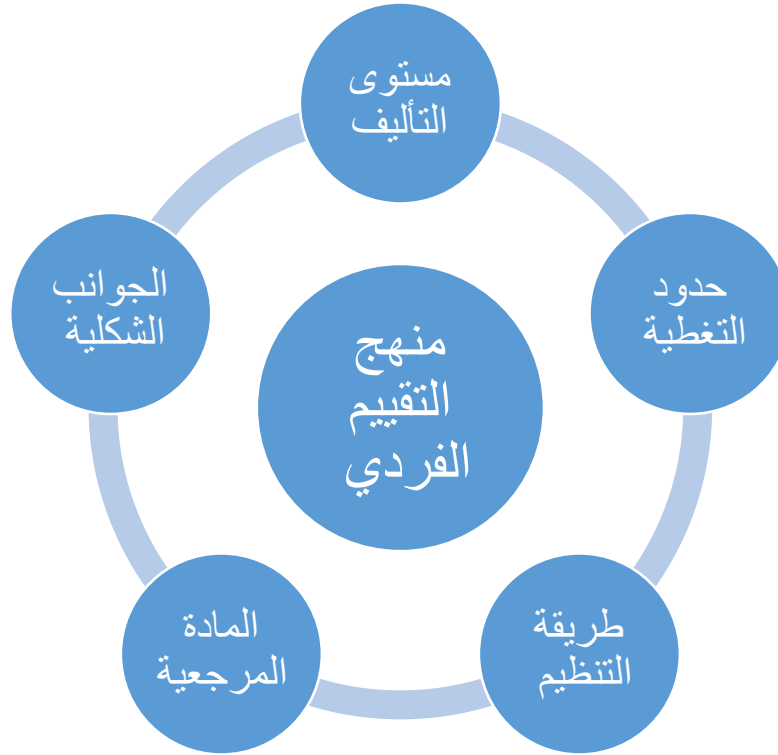
والاستفسارات المرجعية للمستفيدين .

وهذا يتطلب منه دراسة فردية لأهم وابرز المراجع حتى يتمكن من التعرف عليها تعرفا

كاملا ودقيقا ، أي التعرف على حدود المراجع أو مجاله وطريقة تنظيمه وأهميتها ، أي

التعرف متى يستخدم المرجع ؟ وكيف ؟

ونوضح على الصفحات التالية منهج التقييم الفردي للمرجع .



بعد الوصف الببليوغرافي الذي يحقق هوية وذاتية المرجع ينبغي تحديد ما يلي¹ :

- مستوى التأليف (Authority) : وهذا يتم تحديد المسئول عن المرجع من الناحية

الفكرية أو المعنوية كالمؤلف والمترجم والمحقق والمحرر ..الخ، ثم نبين الدور الذي قام به

كل واحد منهم بالنسبة للمرجع وخبراته ومدى انعكاسها على المراجع .

¹- غادة ، عبد المنعم موسى . المرجع السابق .ص44.

هذا ويتم تحديد المسئول عن المرجع من الناحية المادية أيضا (الناشر، الطابع)

2- حدود التغطية (مجال المرجع وحدوده) (Scope):

وهنا يتم تحديد الآتي :

- الحدود المكانية : عدد المواد أو الوحدات التي توجد بالمرجع كاشتماله على 60 ألف مادة أو 16000 مقال .

- الحدود الزمنية : أي ينبغي تحديد الفترة الزمنية المغطاة في المرجع .

- الجوانب النوعية : مثل : المجال أو المجالات التي يغطيها المرجع .

اللغة أو اللغات المغطاة في المرجع .

أشكال المواد المغطاة في حالة الببليوغرافيات .

3- طريقة التنظيم (Arrangement) :

أي التعريف على الطريقة التي يتبعها المرجع في ترتيب المواد المرجعية أو وحدات

المعلومات به، فهناك الترتيب الهجائي أو الموضوعي أو المصنف أو الترتيب الزمني أو

الجغرافي ... الخ .

وعلى ذلك ينبغي التعرف على أنواع التنظيم المتبع في المراجع الذي نحن بصدد تقييمه، وهل يتبع أسلوب أو نمط واحد في الترتيب أم أكثر من نمط، وهل توجد كشافات أو مداخل إضافية تسهل من عملية البحث في المرجع، وهل يستخدم إحالات¹.

4- المادة المرجعية (المعالجة) :

يقصد بها الطبيعة العامة للمعلومات الموجودة بالمرجع، حجم وحدات المعلومات، عناصر المعلومات التي يقدمها المرجع في كل وحدة من وحدات المعلومات وطريقة عرضها .

- التعرف على الأسلوب ومدى ملائمته للمستخدمين الموجه لهم .
- مدى استخدامه للرموز المختصرة ، وذلك للتركيز والاختصار.
- التعرف على مدى الدقة والموضوعية في تناول المعلومات.

5- الجوانب الشكلية :

- الشكل العام للمرجع : فهل يقع في مجلد واحد أم أكثر من مجلد ، وعدد الصفحات .
- الجانب الطباعي : الورق ومدى جودته، حروف الطباعة ومدى تسهيلها.

¹- عادة ، عبد المنعم موسى . المرجع نفسه . ص45.

- وسائل الإيضاح : الصور والرسوم والخرائط والأشكال والجداول... والوسائل المستخدمة

لتسهيل الوصول إلى المعلومة بداخل المرجع، مثل العناوين الجارية، والكشاف

الإصبعي... الخ، ويمكن الحصول على هذه المعلومات والمعلومات السابقة من مصدرين :

المصدر الأول : المرجع نفسه من خلال صفحة العنوان والمقدمة والمرجع والخاتمة .

المصدر الثاني : أي مصدر خارجي للمساعدة في استكمال دراسة عنصر أو أكثر من

العناصر السابقة، كان يتم الاستعانة بفهرس موحد أو ببليوغرافية للتعرف على البيانات

والببليوغرافية للمرجع أو لتحقيق الببليوغرافي¹.

تنظيم الأوعية المرجعية :

عادة ما تقدم المكتبات بعزل مجموعات الأوعية المرجعية عن بقية مجموعات المكتبة

حفاظا عليها من الضياع وصيانتها، كما لا يسمح بإعارتها خارج المكتبة، وتقوم المكتبات

بتنظيم تلك الأوعية وفقا لأساس أو أكثر من الأسس التالية :

أ- طبقا للنوع أو التخصص، بحيث تعزل المراجع العامة عن المراجع المتخصصة .

¹ -محروس احمد مهران، ميساء. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات . الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب .ص-ص31-32.

ب- طبقاً لوظيفة المرجع، بحيث يتم تجميع وترتيب النوع الواحد من الأوعية المرجعية مع بعضه البعض بمعنى مجموعة القواميس مع بعضها، وتفصل عن مجموعة الموسوعات ودوائر المعارف هكذا .

ج- طبقاً لشكل المراجع، فالمراجع المطبوعة تفصل عن المراجع الإلكترونية.

د- طبقاً لأرقام التصنيف، حيث توضع الأوعية المرجعية على الأرفف المكتبة مع بعضها بطريقة مصنفة حسب خطة التصنيف المتبعة في المكتبة .

وقد تجمع المكتبات بين أكثر من الأساس السابقة فغالبية المكتبات تفصل المراجع العامة عن المراجع المتخصصة، ثم تقوم بتنظيم كل نوع إما حسب الوظيفة أو الموضوع المغطي في حالة المراجع المتخصصة وترتيبها بعد ذلك بأرقام تصنيفها.

وهذا يتولى قسم المراجع إدارة وتنظيم بعض المصادر المرجعية الهامة لعمل القسم أو

البليوغرافيات وغيرها من المصادر الهامة للمستفيدين ولاختصاصي المراجع، وينبغي تجميع

أدوات وسجلات خاصة بكل الهيئات والمكتبات والمراكز البليوغرافية القومية التي تتعاون

معها المكتبة أو تلجأ إليها في حل بعض المشكلات المرجعية أو توصل المعلومات و

الوثائق عن طريقها مثل الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتقنية ومراكز البحوث و المتخصصة والمكتبات العامة الكبرى والمكتبة الوطنية .. الخ
مما تقدم تبين لنا أهمية الأفراد خاص بالأوعية المرجعية خاصة في المكتبات الكبرى والمتوسطة الحجم، يناط به إدارة و برامج الخدمة المرجعية على انه يشتمل القسم على عدد من الموظفين المؤهلين يتناسب مع حجم ونوع المكتبة وطبيعة المستفيدين ونوعيات الخدمة المرجعية المقدمة لهم¹.

خلاصة:

إن تفعيل الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية و تطويرها، يعد أحد العناصر الرئيسية و الهامة لنجاح هذه المكتبات في تقديم خدمات مرجعية ذات كفاءة عالية للمستفيدين و تلبية احتياجاتهم البحثية من المعلومات في الوقت المناسب، كما تسهل الاستفادة من مصادر المعلومات و سرعة الوصول إليها.

¹ - غادة ، عبد المنعم . المرجع نفسه .ص-ص41.42.

الفصل الثاني:
دور أخصائي المكتبات و المعلومات في
المكتبات الجامعية

تمهيد :

ينبغي قبل أي حديث عن خدمة من خدمات المكتبات، أن ننوه بأهمية العنصر البشري الذي يقوم بتقديم هذه الخدمة المرجعية، فنجاحها يعتمد أساساً على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات، ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فأخصائي المكتبات والمعلومات هو عنصر من أهم العناصر التي تحقق وجود المكتبة، لأن وظائف المكتبة ليست إلا ألوان للنشاط التي سوف يمارسها، ولقد أثر دوره على طريقة إدارة المكتبة لتتحول المكتبة من كونها مستودع للكتب و أداة لقضاء وقت الفراغ، لتصبح أداة حديثة لتنمية قدرات ومهارات المستفيدين ووسيلة لدعم المناهج الدراسية، ومصدراً من مصادر التعلم وتحول أخصائي المعلومات من كونه مدير مخزن للكتب إلى موجة ومستشار وداعم ومسير للمستفيدين لاستخدام مصادر المعلومات من جهة، وتحمل المسؤوليات الإدارية والفنية لهذه المكتبة من جهة أخرى .

ماهية أخصائي المعلومات :يعيش العالم تطورات تكنولوجية هائلة حملت في طياتها تغيرات متواصلة في جميع مناحي الحياة ، وهذا ما اثر على المكتبي الذي وجد نفسه أمام تحديات جديدة، لتتغير مهامه بظهور مهام حديثة ومسميات جديدة، حيث أصبح يعرف بأخصائي المعلومات .

1- تعريف أخصائي المعلومات :

لغة :مصطلح أخصائي المعلومات (Spécialiste de l' information) هو ترجمة للمصطلح الإنجليزي "Cybrarian"، والذي هو نتاج دمج مصطلحين آخرين هما "cyber" بمعنى تخيلي و "librarian" أمين المكتبة، فالمعنى اللغوي لمصطلح "cybrarian" هو أمين المكتبة التخيلي، وأول من صاغ هذا المصطلح هو " مايكل باوينز " (Michel bauwens)، فهو أخصائي معلومات بلجيكي يعمل في احد مراكز المعلومات الغذائية في بلجيكا، وقد صاغ هذا المصطلح لوصف العاملين في المكتبات التخيلية¹.

اصطلاحا :

¹ - محمود، عبد الستار خليفة . مصطلح Cybrarian : المفهوم والاستخدام العربي . مجلة Cybrarian journal . ع.1. جوان، 2004 [على الخط] : متاحة على الرابط : http://www.Journal.Cybrarian.org/index.PHP?option=com_content&view=article&id=506&Itemid=131 : 2009-05-20-09-49-35 & Item id تمت زيارة الصفحة يوم 2018/03/06 على الساعة (15:00).

يعرف معجم " اوكسفورد" أخصائي المعلومات على انه المكتبي الذي يستخدم شبكة

الانترنت كمصدر للحصول على المعلومات¹.

أما قاموس البنهاوي، فيعرف أخصائي المعلومات بأنه الشخص الذي يهتم بإعداد تجهيز

المعلومات في مجال من مجالات المعرفة، أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها².

كما جاء تعريف آخر لأخصائي المعلومات بأنه : كل من يتعامل مع مصادر المعلومات

من حيث الاختيار، التزود، الجمع، التنظيم والمعالجة، وهو يتعامل مع المستفيد ويسعى

للإجابة على استفساراته وتلبية حاجاته المعلوماتية، وتتنطبق صفة أخصائي المعلومات على

كل من يعمل في مختلف مرافق المعلومات، سواء كانت مكتبات أو مراكز المعلومات أو

مراكز الأرشيف، أو قائما على نظم المعلومات وقواعد البيانات أو شبكات المعلومات³.

وعرف كذلك أخصائي المعلومات بأنه: ذلك الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي،

وهو الوسيط البشري الذي يتعامل بفاعلية، وكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين،

¹ - Oxford Dictionary . définition de mot Cybrarian .[en ligne]: disponible sur le lien :

<http://www.Oxforddictionnaires.com/Fr/définition/anglais/Cybrarian>

Page consulte le 10/03/2018 à (21 :00)

² - خليفة ، شعبان عبد العزيز . قاموس البنهاوي . القاهرة : دار العربي ، 1991 . ص 264 .

³ - شابونية ، عمر . الرصد المعلوماتي الدور الجديد . مجلة دراسات المعلومات .ع.5. ماي، 2009 .ص.120.[على الخط] : متاحة على الرابط :

<http://information.studes.net/images/PDF/66.pdf>

تمت زيارة الصفحة يوم 2018/03/08 على الساعة (14:00)

وهو المعلم والموجه إلى من هم في حاجة إليه¹.

في سنة 1972 أجرت جامعة " بيشبرج " لحوالي 3000 مؤسسة صناعية وأكاديمية

وحكومية على نطاق الولايات المتحدة الأمريكية، كانت تهدف إلى تعيين وتحديد الأفراد

الذين ينتمون إلى فئات مهنية حددت على النحو التالي :

- منظرو معلومات معنيون بقوانين علم المعلومات ونظرياته وفلسفته واجتماعياته .
- أخصائيو نظم المعلومات الذين يعملون على تصميم الشبكات ووضع الحلول لمشكلات المعلومات .
- وسطاء المعرفة الذين تتحصر معرفتهم في الوساطة المعلوماتية بين متخذ القرار وهيكل المعرفة .
- تكنولوجيا المعلومات الذين يقومون بتصميم الشبكات وأنظمة المعلومات وتكنولوجيا العمل .
- مديرو المعلومات الذين يعملون على التخطيط والتنمية والتنسيق والضبط لبرامج المعلومات والموارد البشرية والفنية المالية .

¹- عبد الهادي ، محمد فتحي . إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية . مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2002، مج.9.ع.18 شهر جويلية .ص.18.

- مدربو المشتغلين بالمعلومات الذين يعملون على تقديم التكوين القاعدي لأخصائي المكتبات والمعلومات.

إذا كان (Cybrarian) يعمل في بيئة الانترنت وشبكات الاتصال، فكذاك

(libration) له القدرة مع العمل في بيئة الانترنت إذ استطاع (libration) تطويع

الانترنت كأداة للقيام بعمله، كالبحث في فهارس المكتبات والحصول على التسجيلات

البيبلوغرافية عبر الانترنت، إنشاء بوابات الكترونية وغيرها من التطبيقات التي يمكن

تحقيقها¹.

أسباب التحول من المكتبي إلى اختصاصي المعلومات :

إن التحول نحو المجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة يفرض على مهنة المكتبات والمعلومات

أن تتطور وتتغير بصفاتها، المعنى الأول إلى من يحتاجها في وقتها المناسب ومن لم يبرز

إلى الوجود مجموعة من الأسباب أدت إلى الانتقال من المكتبي إلى أخصائي المعلومات

يمكننا إجمالها فيما يلي :

أولاً : انفجار المعلومات : تواجه المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية الثقافية والإنتاجية

تدفقا هائلا في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية الثقافية و

¹- سمير ، عثمان . أمين مكتبة المستقبل : Cybrarian . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، جانفي 1998.مج4.

التقنية الحديثة وظهر تخصصات جديدة، من إنتاج المعلومات إلى صناعتها وتتخذ ظاهرة انفجار المعلومات أوجها عديدة هي :

أ- النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري :

لقد عرف الإنتاج الفكري نموا وزيادة كبيرتين لم تعرفهما البشرية من قبل، حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة لسنة 1985 وحدها فاقت العدد الإجمالي لما نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة و بين عام 1975، كما تشير الإحصائيات أيضا إلى الإنتاج الفكري السنوي مقدار الوثائق المنشورة يصل ما بين 14/12 مليون وثيقة، ويبلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقارب 15000 دورية جديدة في كل عام، أما الكتب فقد بلغ الإنتاج الدولي منها حوالي 600000 كتاب .

ب- تشتت الإنتاج الفكري : نتيجة لتطور التخصصات وتفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة مثل الهندسة الطبية ، الكيمياء الحيوية، وموضوعات أخرى أكثر تخصصا ودقة. وهذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري الشامل كالدوريات التي تغطي قطاعات عريضة و ظهور الإنتاج الفكري المتخصص.

مما جعل من الصعب متابعته 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 هذه المعلومات¹.

-ج- تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها : بعد أن سادت الأوعية المطبوعة فترة من الزمن عرف العصر الحالي تطورا هائلا في أنواع وأشكال مصادر المعلومات، فبالإضافة إلى الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والتقارير العلمية وبراءة الاختراع والأشكال المصغرة والأوعية الممغنطة والأوعية البصرية والوسائل المتعددة، إضافة أهم مورد للمعلومات في العصر الحديث وهو شبكة الانترنت وما تمنحه من خدمات.

ثانيا :زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي واستراتيجي :

حيث تعتبر المعلومة موردا لا يمكن بدونها استثمار أي مورد آخر، فقدرة الإنسان على استثمار الموارد المتاحة الأخرى تقدره على استثمار المعلومات .

وإذا كان الاستبيان الآن يستثمر موارد الطاقة الجارية(السائلة)، الطاقة الكهربائية الطاقة

¹-- ماضي ، وديعة . أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المعلومات الجامعية . ماجستير : علم المكتبات . قسنطينة : جامعة منتوري، 2008 . صص-70-71.

الشمسية وغير ذلك من مصادر الطاقة، فان ذلك ما كان ليتحقق إلا باستثمار ما توفر لديه من معلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الإفادة منها .

ثالثا : نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعدد احتياجاتهم .

رابعا :

بروز تكنولوجيا الاتصالات والتزواج الحاصل بينها وبين تكنولوجيا المعلومات، وظهور النظم

المتطورة للمعلومات مثل : شبكات المعلومات Intranet Internet، بالإضافة إلى أوعية

التخزين ذات الفترة العالية Flash Disque , cd rom

خامسا : المناقشة الشديدة في خدمات المعلومات¹.

صفات ومؤهلات أخصائي المعلومات :

إن طبيعة الخدمة التي يقدمها قسم المراجع في المكتبة الجامعية تحتم وجود مؤهلات

وخصائص في أخصائي المراجع، لكي يؤدي واجباته على أكمل وجه ونذكر منها :

- أن يكون مؤهلا مكتبيا وإداريا وحاصلا على شهادة علم المكتبات والمعلومات .
- يجب أن يكون أخصائي المراجع متمتعا بالعقل اليقظ وسرعة البديهة .

¹ - ماضي ، ودبعة . المرجع السابق . صص70-71.

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

- الصدق مع النفس ومع الزملاء في علاقته معهم ¹.

- الإدراك التام لأهداف الجامعة والمكتبة والبرامج الخاصة بكل منها.

- التمكن من مناهج البحث وأساليبه وأدواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث .

- أن يستفيد أخصائي المراجع من جميع مقتنيات المكتبة في عمله، وكذا تحديات

الفجوات الهامة في مجموعات الكتب العامة.

- بناء مجموعات المراجع وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة .

هذا ويتحتم على أخصائي المراجع معرفة جيدة بأساسيات العمل المكتبي والمهارة في

تطبيق هذه المعرفة في هذا المجال، وكذا خبرة كافية بمبادئ التنظيم والإدارة على تطوير

طرق العمل، وفضلا عن معرفة كيفية التعامل مع الحاسبات الآلية وتقديم الخدمة من خلال

البحث في قواعد البيانات أو المواقع المرجعية وغيرها².

يتم إعداد أخصائي المراجع من خلال شكلين متلازمين : [1]. ص.58

¹-الهوش ، إبراهيم . تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل . القاهرة : عصمي للنشر والتوزيع ، 1996.ص235.

²- مهران ، ميساء محروس احمد . خدمات المعلومات في المكتبات . الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب، [د.ت].

- التكوين الأساسي عن طريق دراسة جامعية معترف بها .
- التعليم والتدريب المستمر اعتمادا على أساليب معتمدة 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 " (Walters) وسوزان بار ينز (Barnes) 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 تعليم المستفيد كيفية استخدام المواد المرجعية .
- القدرة على إيجاد المواد المكتبية التي تملكها المكتبة .
- القدرة على إحالة المستفيد لاستخدام المكتبات الأخرى وتسهيل الخدمات¹ .

ومن صفاته كذلك نذكر :

¹ Roberta welter ; Susan Barnes . Goals , objectives and Compétences for Reference services : A training program At. the UC la biomédical Library bulletin of the médical Library Assicaition . 73 (April 1985)P-P162-167

1- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة :

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

2--- القدرة على العمل في إطار التشاور : لقد أصبح العمل

التعاوني و التشاور سمة من سمات النجاحات في مجال البحث والاكتشاف، فلا يمكن الآن لأحد أن يلم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها .

إن أحسن الانجازات هي التي تأخذ طابع المشروعات المسيرة في إطار تشاوري وتنسيقي من طرف فرق من المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة والمتنوعة¹.

3- روح التعليم الذاتي : كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية

في التعليم وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة والقدرات، فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء أصبح شيء جوهري حتى ينجح الفرد عمله، ولكون المهنة المكتبية تعرف تطورات عديدة نتيجة الاستخدام المتواصل للتكنولوجيا الحديثة

¹- عليان ، ربحي مصطفى . مجتمع المعلومات والواقع الغربي . عمان : دار جرير ، 2005 . ص-ص360-361 .

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 المعلومات¹.

4- القدرة على الابتكار :

إذا توفر لدى أخصائي المعلومات قدرة الإبداع، فإن ذلك يساعد على ابتكار وسائل بحث جديدة، والتي يحتاجها المستفيدين بدون أي استثناء، حتى يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها، وهذا ومن خلال ما توفره مختلف المكتبات ومراكز المعلومات من خدمات، كالبحث في قواعد المعلومات وما توفره شبكة الانترنت من خدمات تفاعلية .

5- المرونة : كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التغيير والتجديد، وكانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، فالمرونة تجعل أخصائي المعلومات لا يرفض الأشياء دون التمعن في الأمور، وتمكنه من التحليل والتبصر والتعمق في التفكير قبل إصدار الحكم واخذ القرار.

6- القدرة على تحمل الصعوبات :

¹Aaron Mueller .the evolutionary Library. En ligne disponible sur le lien : [http://WWW.Aaronmueller .Com /E Portfolio / evolutionary- Library. PDF page consulte le11/03/2018 à\(20:15\)](http://WWW.Aaronmueller .Com /E Portfolio / evolutionary- Library. PDF page consulte le11/03/2018 à(20:15))

إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب و الصعوبة للاندماج فيه، فذلك يدفع بالفرد إلى التسلح بالقدرة على تحمل المشكلات و عدم الخضوع إلى ثقلها حتى لا يفشل أمامها، و تتيح القدرة على تحمل الصعوبات لأخصائي المعلومات مهما كان نوعها و درجة صعوبتها التصدي لها والتحمل لمواجهتها، حتى يتغلب عليها و يتمكن بذلك من مواكبة التغيير و التطور للبقاء في المنافسة المستمرة و لتجنب التهميش و العزلة .

7- **اليقظة المعلوماتية** : تعرف اليقظة المعلوماتية بأنها عملية منظمة من متابعة وبحث وتحليل وانتقاء ملائم للمعلومات والتجهيزات والبرمجيات الحديثة، والتي تقدم مزايا تنافسية لمختلف المؤسسات الوثائقية¹.

اختصاصي المعلومات والمهن الجديدة :

إن المهن الجديدة لاختصاصي المعلومات في عصر المعلومات كانت محل اهتمام الكثيرين

نذكر منهم : Smith Alastair

• وسيط (intermediary): استقبال الأسئلة وتوفير أجوبة جاهزة من خلال الإشكال

المطبوعة ، قواعد البيانات على الخط ، الانترنت .

¹ - Jean ، Daniel Zeller . faut il des Cyber archivistes ,et Quel doit être leur Profil Professionnel ? .[en ligne] disponible sur le lien :Archives . cnrs.FR/ File/ index /doxid/ 64706/ filename /http:// cy Ar Editable doc page consulte le 10/03/2018 à (16 :45)

- مرشد أو موجه (Guide): يقدم مؤشرات لمساعدة المستفيد في البحث والتقييم النقدي للمصادر ذات الصلة بموضوعه .

- مسهل (facilitator) : تقديم تكوين على استخدام الانترنت، وأدوات ومهارات البحث عن المعلومات وإعلام المستفيد بالمصادر الجديدة في مجال موضوعه .

- مربّي (Educator): تقديم تكوين على استخدام الانترنت وأدوات مهارات البحث عن المعلومة وإعلام المستفيد بالمصادر الجديدة في مجال موضوعه .

مصمم لمواقع الويب (web Site builder) من خلال :

- تحديد وتقييم وتوفير روابط المعلومات المناسبة، وتقديم نظرة وافية حول الانترنت.
- تقديم معلومات حول المكتبة وخدمات المعلومات المتاحة على الشبكة .

- تسيير إدارة المعلومات الخاصة بمنظمتها على موقع الويب و استعمال المهارات

المعلوماتية من أجل إنشاء نظام المعلومات خاص بالمنظمة ¹.

وغير بعيد عن التصور الذي يطرحه السستر نجد الدكتور برجس عزام قد قدم تصورات أخرى

للمهن التي ستناط باختصاصي المعلومات ومن بين هذه المهن :

¹ Alostaire , smith . Role of librarian in the internet environnement . Broyon the basics. (28/02/2018). Disponible sur internet à l'adresse Suivante :www. Vuw.wz/Staff/alstaire Smith/beyoud/2 rôle. Html.

عالم المعلومات : يهتم أساسا بالجوانب النظرية والعلمية الأساسية لمجال المعلومات ويسهم بما يقوم به من بحوث في تنمية المعرفة في المجال

ضابط المعلومات : يتعامل مع المستخدمين مباشرة يتلقى استفساراتهم ويتولى الرد عليها اعتمادا على ما يتوفر لديه من مراجع.

محلل الإنتاج الفكري : يستخدم أساليب غير تقليدية في تحليل محتويات الوثائق بكل أشكالها، وتمثل عملية التحليل كل من الكشف والاستخلاص .

محلل المعلومات : التحليل الذي يتم ليس تحليلا بيبلوغرافيا ولا تحليلا للوثائق، وإنما تحليل للبيانات والمعطيات والحقائق بهدف الربط والخروج بمعلومات وحقائق جديدة .

محلل النظم : يرتبط عمله باستخدام الحواسيب الالكترونية في أي نشاط وتحليل¹ هذه النظم خطوة أساسية تسبق مهمة وضع البرامج حيث تيسر هذه المهمة .

المترجم العلمي : مهمته الأساسية هي مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية ومن تم فإنه ينبغي أن يكون متمكنا من لغة أخرى على الأقل خلافا للغة الرسمية.

- دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية الفعالة :

¹ - ماضي ، وديعة . المرجع نفسه . ص-ص73-74 .

يعتبر أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة، فان قدرة¹ المكتبة على تقديم خدمة مرجعية تتوقف إلى حد كبير على القدرة أخصائي المراجع وكفاءته وأخصائي المراجع هو الشخص المكلف بالإجابة على الاستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع، أو هو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية، وقد يقوم ببعض بحوث الإنتاج الفكري والاسترجاع على الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عمله .

ويقوم أخصائي المراجع بالعديد من الأنشطة يمكن إيجازها فيما يلي :

1- تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية، وذلك لابد من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينة وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية، ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار تحتاج للبحث في القواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي (Manuel Search) ثم تحديد المصادر المرجعية، وأخيرا الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد .

2- اختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية وتتميتها وتحديثها بصورة مستمرة، فضلا عن تنظيمها ببليوجرافيا لأغراض استخدامها بسهولة ويسر .

¹-- السيد ، السيد النشار . المرجع السابق .ص-ص205-206.

- 3- فحص المطبوعات وبطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة أو لتجميع ببيوغرافيا موضوعية تطلب منه، وقد يقود بعملية الاستخلاص، ويمتد تعامله مع الكتب المرجعية ليشمل الدوريات وبراءات الاختراع والمعايير الموحدة وغيرها من الأوعية الفكرية.
- 4- إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة وأقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في نفس المنطقة والمناطق المجاورة، وتنسيق العمل معها فضلا عن إقامة علاقات مع القطاعات الأخرى في المؤسسة الأم التي تقوم المكتبة على خدمتها .
- 5- تقييم الخدمة المرجعية والتعرف على مصادر القوة ومواطن الضعف وما يستلزم ذلك من إعداد إحصاءات وتقارير دورية توطئه للتخطيط المستقبلي، واتخاذ القرارات بشأن التطوير .
- 6- التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين¹.

إجراءات (خطوات) تقديم الخدمة المرجعية :

هناك عدة إجراءات أو خطوات تدخل في عملية تقديم الخدمة المرجعية إلى المستفيدين، ابتداءً من ورود الأسئلة وتحليلها وإعداد الإجابة الخاصة بها، وانتهاءً بتسجيل وتقديم هذه الإجابات إلى المستفيدين وفيما يلي توضيح لهذه الإجراءات :

¹- السيد ، السيد النشار . المرجع السابق . صص205-206.

أولاً : تلقي الأسئلة :

تختلف طبيعة الإجراءات المتخذة للرد على الأسئلة المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع تبعاً لنوعية السائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال، ويمكن تقسيم المستفيدين من قسم المراجع إلى ثلاث فئات هي :

1- المستفيد الغائب الذي يبعث بسؤاله عن طريق البريد أو الهاتف.

2- المستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة إلى الموظف المسئول عن قسم المراجع و ينتظر الإجابة¹.

3- المستفيد الذي يطرح سؤاله ولا ينتظر الإجابة لضيق وقته، وإنما يطلب إرسال الإجابة إليه.

ويمكن أن ترد الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية إلى قسم المراجع بعدة طرق :

أ- المقابلة الشخصية

ب- البريد العادي

ج- الهاتف

¹- الصمادي ، نسيم .الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة .رسالة المكتبة: مج13.ع3+4، 1978.ص-ص17-28.

د- البريد الإلكتروني

هـ- شبكة الانترنت

وحدثنا أصبحت ترد هذه الأسئلة عن طريق البريد الإلكتروني وشبكة الانترنت .

ثانيا - تحليل الأسئلة المرجعية وتوضيحها :

هناك عدة اعتبارات يترتب على أخصائي المراجع الأخذ بها عند تحليل الأسئلة المرجعية منها ما يتعلق بشخصية المستفسر، مدى رغبته في التوسع بالبحث أو بطبيعة المعلومات التي يرغب الحصول عليها والواقع أن تحديد المشكلة المرجعية تحديدا دقيقا هو نصف الإجابة، وهذا يعتمد على قدرة المستفسر في التعبير عن مشكلته، وغالبا ما يفسر تلك¹ المشكلة بطريقته الخاصة ومن جهة نظره الذاتية، وربما لإيصال الاختصاص المرجعي إلى جوهر المشكلة، إلا بمحاولة حادة في قراءة المستفسر عن طريق التدرج الدقيق للأسئلة والاستنتاجات حتى الوصول إلى رسم الإطار العام للمشكلة، وتحديد المصطلحات الخاصة بها، وبعد صيانة المصطلحات يبدأ الاختصاصي أو باحث الإنتاج الفكري بإعداد الإجابة.

ثالثا : إعداد الإجابة بالرجوع إلى الببليوغرافيا والكشافات والمستخلصات :

¹- الصامدي ، نسيم .المرجع نفسه. صص-17-28.

عند إعداد الإجابة عن الأسئلة المرجعية، فقد يواجه أخصائي المراجع احد الاحتمالين :

- أما أن يجد المرجعي الإجابة المباشرة في الكتب والمراجع على رفوف المكتبة أو بإعداد

قائمة بالمصادر المباشرة التي تقدم المعلومات المناسبة، سواء كانت المصادر كتباً أو

مقالات أو دوريات أو الببليوغرافيات أو الكشافات والمستخلصات.

ربعا : تقديم الحلول المرجعية :

تتوقف السرعة في الوصول للمعلومات على دقة الإعلان عن السؤال وبعد تحديد مجال

الاستفسار وتحديد المرجع المناسب، تبدأ عملية التعامل المباشر مع المعلومات، وقد يكون

المستفيد قادر على استخدام المرجع بصورة سليمة، غير أن هذا لا يعني أخصائي المراجع

يؤدي مهمته على أكمل وجه .

خامسا : تسجيل الحلول المرجعية :

تعد عملية مساعدة المستفيدين في الحصول على الإجابة المطلوبة على أسئلتهم، ينبغي

تسجيل الإجابة المرجعية على بطاقات معينة، ويتم الاحتفاظ بها وتقديمها مرة أخرى عند

تكرار مثل هذا السؤال أو الاستفسار من قبل المستفيدين الآخرين، لأن القيام بهذه العملية

يوفر مجموعة إجابات للأسئلة المرجعية، يستفيد منها في تحديد المراجع المستخدمة من جانب المستفيدين وكذلك في حصر نشاط أو حركة العاملين في قسم المراجع¹.

وسائل الخدمة المرجعية :

هناك وسائل أو طرق لتقديم الخدمة المرجعية في المكتبات أو مراكز المعلومات هي :

1- المقابلة الشخصية والزيادة : تعد طريقة المقابلة الشخصية عند طرح المستفيد لسؤاله

من أكثر الأنواع استخداما في المكتبات أو مراكز المعلومات، حيث يتم في هذه الطريقة

مقابلة المتخصص مع المستفيد أو السائل، وقد يدور بينهم حوار يتفهم من خلاله الموظف

المسئول طبيعة السؤال المرجعي ونوع المعلومات المطلوبة، ولاشك أن المقابلة الشخصية

تعتبر تحديا كبيرا لاختصاصي المراجع، سيما و أن بعض من المستفيدين هم باحثون

، اكتسبوا خبرة في استخدام المراجع المتنوعة، و هذا يتطلب من الاختصاصي المرجعي تقديم

الإجابة تتعدى الإجابة التقليدية مما يوجب توفر الخبرة الكافية لدى الموظف المسئول ليتسنى

له القيام بواجبه بصورة جيدة .

2- البريد العادي :

¹- بدر ، احمد . مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات . الرياض : دار المريخ ، 1998 . ص 221.

ترد في بعض أحيان عديدة لقسم المراجع رسائل تحمل أسئلة واستفسارات مختلفة، وهذه الطريقة تكون أكثر صعوبة من المقابلة الشخصية، لأنها تحتاج إلى فهم وصياغة للمشكلة وتحديد ما بمصطلحات مناسبة، إلا أن الوقت الكافي يتوفر للمتخصص في عملية البحث والتقصي، وإعداد الإجابة على السؤال أو الاستفسار .

3- الهاتف : تعتبر وسيلة الهاتف أو التلفون أسرع وأسهل وسيلة لرد على الأسئلة المرجعية في المكتبات أو مراكز المعلومات، إذ يقوم إليها الهاتف بدور أساسي في عملية الاتصال، إذ غالبا ما تحتاج الأسئلة أو الاستفسارات الهاتفية إلى إجابة مختصرة وسريعة، حيث تمثل هذه الطريقة في الدول المتقدمة ثلاثة أرباع الأسئلة المرجعية بجميع أنواعها، وان الإجابة على الأسئلة المرجعية عن طريق الهاتف تتطلب توفر موظف متخصص لديه القدرة على فهم الأسئلة وتحويلها إلى أخصائي المراجع لإعداد الإجابة اللازمة. وبعد التطورات الحديثة على تقنيات الاتصال، أصبحت وسائل أخرى تستخدم في توجيه الأسئلة والاستفسارات والإجابة عليها، كالتلكس والفاكس والبريد الإلكتروني وشبكة الانترنت ومن أعظم التطورات التي شاهدها المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة في العقود الثلاثة الأخيرة في القرن العشرين، استخدام الحاسب الإلكتروني في أقسام المراجع والمعلومات وتوافر قواعد

البيانات المرجعية التي تقدمها وشبكات المعلومات وبنوك المعلومات والأقراص المتراسة، وتعتبر شبكة الانترنت أداة هامة للإجابة على الأسئلة المرجعية الصعبة¹.

استخدام الحاسب الالكتروني في أقسام المراجع والمعلومات :

إن أعظم تطور شهدته المكتبات ومراكز المعلومات في العقود الثلاثة الأخيرة، هو استخدام الحاسب الالكتروني والاستفادة منه في نظام الاتصال الآلي المباشر في مجال تقديم الخدمة المرجعية، وقد شهدت هذه الخدمة تطورا واسعا منذ عام 1972م، عندما استخدمت من قبل المكتبات المتخصصة بشكل خاص والمكتبات الجامعية والعامية بشكل عام، حيث اعتمدت تلك المكتبات على الوكلاء التجاريين في تقديم مثل هذه الخدمة أو على مجهزين حكوميين كما اشتركت بعض المكتبات في هذه الخدمة عن طريق الحصول على أشرطة² ممغنطة، تصلها بفترات زمنية منتظمة ويمكن الاستفادة من نظام الاتصال الآلي المباشر في إجراءات البحوث الببلوغرافية الراجعة، وتشمل إعداد الببليوغرافيات في موضوعات متخصصة .

وقد أدى استخدام الحاسب الالكتروني في تقديم الخدمة المرجعية إلى تحسين هذه الخدمة، إضافة إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة، كذلك نظام الاتصال الآلي المباشر للمكتبات من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبات أو مراكز المعلومات الأخرى

¹ - خشروم ، سليمان مصطفى. الأسئلة المرجعية وأنواعها في المكتبة العامة .[د.ن.].،[د.ت.].، ص56.

² - جرجس ، جاسم محمد ؛عبد الجبار ، عبد الرحمان . المرجع السابق . صص17- 19.

الإضافية، إلى ذلك الاستفادة من المواد الثقافية المنشورة حديثاً والتي لم تغطيها خدمات التكشيف والاستخلاص المطبوعة، ومما لاشك فيه، فإن إدخال الحاسب الالكتروني في أقسام المراجع والمعلومات، قد أضاف مشاكل وصعوبات إدارية وظيفية، حيث أصبح لزاماً على تلك المكتبات إعداد ملاك وظيفي مدرب مؤهل على استخدام الأجهزة والمعدات في تقديم تلك الخدمات، إضافة إلى قيام المكلفين بتقييم الخطة وإجراء مقابلات للمستفيدين للتعرف على احتياجاتهم وتحديد الموضوعات التي يستفسرون عنها لرسم إستراتيجية البحث وتنفيذها في الحاسب الالكتروني، حيث تستغرق هذه العمليات الكثير من الوقت والجهد . وعلى الرغم من المتطلبات والمستلزمات التي رافقت عملية استخدام الحاسب الالكتروني في أقسام المراجع والمعلومات، فإننا نجد بعض الخصائص التي تميزت بها هذه العملية والتي بالإمكان إيجازها فيما يلي :

1- تقليل اعتماد اختصاصي المراجع على المصادر المطبوعة والتي كان البحث فيها يكلف وقت لكثير¹.

¹- جرجس ، جاسم محمد ؛ عبد الجبار عبد الرحمان . المرجع السابق . صص17-19.

2- تواصل المعرفة ، حيث أصبح اعتماد أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية على المواد المكتبية المطبوعة، إضافة إلى اعتماده على المواد المكتبية المخزونة في قواعد البيانات .

3- تشجيع المستخدمين على طلب المساعدة، فلقد كان بعض المستخدمين يترددون في طلب المساعدة من اختصاصي المراجع لأسباب سيكولوجية عندما كانت الخدمة تقدم بالشكل التقليدي، واخذوا لا يترددون الآن في طلب مثل هذه الخدمة بشكلها الآلي .

4- استخدام الحاسب الالكتروني ساعد على نمو المهارات اختصاصي المراجع، حيث أصبح لديهم فهما أفضل لطبيعة مصادر المعلومات، كما أصبحت لديهم القدرة على فهم المصطلحات المستخدمة في عملية التكشيف.

أخصائي المعلومات و علاقته برضا المستخدمين :

لأخصائي المعلومات دور كبير في جذب و تشجيع المستخدمين على استخدام المكتبة و مصادرها، و هو دور يصعب على غير المتخصص القيام به، فدراسات المستخدمين ترمي إلى تحليل احتياجات و متطلبات المستخدمين أي تحليل محتوى أوعية المعلومات والأنواع المطلوبة كما و نوعا، و يسمح هذا التحليل بتحديد نوع الخدمات التي تكون أكثر ملائمة

للمستفيدين، و كذلك طرق التعامل في ميدان المعلومات باعتبار أن هذه الناحية تبين كيفية تلبية الاحتياجات و تحيط المستفيدين علما بالخدمات و التسهيلات المتوفرة.

لقد أصبح في الوقت الحاضر دراسات المستفيدين و التعرف على احتياجاتهم من الأمور الهامة التي لا جدال فيها، فالحوار الشخصي مع المستفيد ينتج عنه تفهم أكثر لاحتياجاته¹ و العلاقة الشخصية القوية بين المكتبة و المستفيد معا تساعده في حل مشاكله التي تواجهه أثناء استكمال بحوثه و أعماله، و بالنسبة للمكتبي تسهم في تقديم صورة أوضح عن احتياجات و رغبات المستفيدين ومن ثم العمل على تلبيتها الأمر الذي يؤدي إلى نجاح المكتبة في تحقيق رسالتها .

إن دراسة المستفيدين تعتبر مؤشرا هاما في الكشف عن الصعوبات الأساسية في الخدمات التي ترضي جميع فئات المستفيدين كلا في مجال تخصصه وعلى مختلف الأعمار و الثقافات، و تفيد دراسة المستفيد في تسليط الضوء على المشكلات و الصعوبات التي تحول دون تحقيق الاستفادة من الخدمات المتاحة و خصوصا تلك المشكلات المتعلقة بقدراتهم و استعداداتهم و ميولهم الذاتي، إضافة إلى أن دراسات المستفيدين تفيد في معرفة نجاح المكتبي ورسالة المكتبة، فنجاح رسالة المكتبة يتوقف على تلبية رغباتهم عن طريق الخدمة

¹ - محمد الطرشاني، حسين .خدمات المكتبة القومية المركزية و علاقتها برضا المستفيدين (دراسة وصفية تحليلية). ليبيا: أكاديمية الفكر الجماهيري، 2008. صص-144-145.

المقدمة لهم و تحقيق مطالبهم، أما عن مهمة نجاح المكتبي فهي تعني مدى تفهمه للمشاكل و الصعوبات التي تواجه المستفيدين أثناء قيامهم بالبحوث ومساعدتهم عند الحاجة و توجيههم و إرشادهم، فالعنصر البشري "المستفيد" هو المصدر الأول لكل ثروة مادية و فكرية وروحية، و البحث عن الصعوبات و المشاكل التي تواجهه وإيجاد الحلول المناسبة لكي تتم الاستفادة الكاملة من خدمات المعلومات المقدمة لهم¹.

خلاصة :

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي يتكون منها أي تنظيم، فكلما توافرت قوى عاملة مؤهلة، كلما كان الاستثمار ناجحاً متقننا والتطوير ممكناً، ولذلك كان لزاماً على المكتبات ومراكز المعلومات إيجاد أناس متخصصون ذوي مؤهلات علمية ومهنية متنوعة لأداء الخدمات المتعددة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات والاستفادة القصوى منها .

1- محمد الطرشاني، حسين. المرجع السابق. ص-ص 144-145.

الفصل التطبيقي:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA
ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم.

تمهيد:

يعتبر القسم الميداني للبحوث العلمية هو تكملة و تدعيم للخلفية النظرية للبحث، و هذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج تعكس و تفسر الواقع المدروس، ومن خلال هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على الخدمة المرجعية و دور أخصائي المعلومات في تقديمها داخل المكتبة الجامعية، وقد وقع اختيارنا على المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم.

1/التعريف بمكان الدراسة:**1-1.التعريف بالمكتبة المركزية ITA لجامعة عبد الحميد ابن باريس (مستغانم) :**

تعتبر المكتبة المركزية كمؤسسة شاملة ومكتملة لباقي المكتبات الكليات لكونها تشمل جميع المصادر للتخصصات .

ففي اليوم 13 ذو القعدة 1421 هـ الموافق لـ 07 فبراير 2001 تم وضع حجر أساس من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي .

و في 18 ذو الحجة 1424 هـ الموافق لـ 10 فبراير 2004 تأسست ودشنت من قبل رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة .

الموقع : تقع المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس بالمرفق الثالث، المعهد

التكنولوجي الفلاحي قديما (**ITA**) بوسط المدينة.

1-2.التعريف بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية مستغانم :هي مكتبة تابعة لكلية العلوم

الاجتماعية، تضم التخصصات التالية: العلوم الإنسانية، علم المكتبات، علوم الإعلام و

الاتصال، التاريخ، العلوم الاجتماعية وتشمل: علم النفس، علم الاجتماع، الفلسفة،

أرطوفونيا، الديمغرافيا .

الموقع : تقع هذه المكتبة في جامعة عبد الحميد بن باديس بخروبة ولاية مستغانم، تم فتحها سنة 2005 بالمبنى القديم الذي يتوسط الجامعة ثم تم نقلها إلى المبنى الجديد الواقع شمال شرق الجامعة في ديسمبر 2016.

1-3. تعريف قسم المراجع: قسم من أقسام المكتبة يحتوي على كتب غير مخصصة للإعارة الخارجية، ويحتوي على الإنتاج الفكري المرجعي المختلف، فهو يضم الببليوغرافيات والفهارس والمعاجم وكتب السيرة والتراجم والأدلة والأطالس والقواميس... الخ من الكتب المرجعية، ويستقبل هذا القسم استفسارات الباحثين والدراسيين وإرشادهم إلى أوعية المعلومات المطلوبة لأبحاثهم ودراساتهم .

الرصيد الوثائقي: المكتبة المركزية ITA تتوفر على رصيد وثائقي الخاص بقسم المراجع 8247 مرجع، باللغة العربية (4496) من مختلف المعاجم والقواميس والموسوعات والأدلة والدواوين والرسوم...، أما باللغة الفرنسية (3751).

أما فيما يخص قسم المراجع الخاص بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية، تتوفر على 1297 من مختلف المصادر والمراجع، فالكتب الفرنسية (443) والمجلات (706) والمذكرات (246)،
 .Revu français(151)

-أداة جمع البيانات المقابلة:

نظرا لما نتحه هذه الأداة من إيجابيات لجمع كم هائل من المعلومات حول الدراسة وهذا بغية إثراء و تدعيم البحث بالبيانات و المعلومات التي يتعذر الوصول إليها، حاولنا إجراء مقابلة مباشرة مع أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA و أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم، وذلك في مارس 2018.

1-1. عرض المقابلة (أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية):

س1): كيف تعرف لنا الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية ؟ وكيف تتم ؟

أ-إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية : حيث تمثلت إجابته بأن الخدمة المرجعية هي الإجابة عن أسئلة المستفيدين و توجيههم على اختيار و استخدام الأدوات و الوسائل المناسبة للوصول إلى المعلومات و إيجادها و التمكن منها لإجراء البحوث و تعريفهم بأماكن المصادر المكتبية وإحالتهم من خارج المكتبة إذ اقتضى الأمر، وإحصاء المراجع و ترميزها.

ب-إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: حيث تمثلت إجابته بأن الخدمة

المرجعية هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في

الحصول على المعلومات و استخدام مقتنيات المكتبة، سواء للدراسة أو البحث و التعرف على أماكن المعلومات التي يريدها، وتتم إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة .

1-التحليل:

نلاحظ من خلال هذا أن العينة لها نوع من التفاعل مع الإجابة، بحيث كانت لهم نفس الإجابة حول مفهوم الخدمة المرجعية وكيف تتم، وذلك بأنها مساعدة شخصية يقوم بها أخصائي المراجع لكل قارئ يحتاج إلى المعلومات، وبأنها تقوم بالتعريف بمكان وعاء معين بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها و تقديمها للمستفيدين، وبالتالي الهدف الوحيد من هذه الخدمة هي تزويد الباحث بأكبر قدر ممكن من المعلومات وتسهيل عملية الوصول إليها بأحسن الطرق من أجل انجاز بحوثه العلمية التي تخدم موضوعه.

س2): ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة و الأجهزة والمعدات ؟

أ-إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: فكانت إجابته بأن مدى رضاه عن قسم المراجع متوسط، فمن حيث المساحة نوعا ما غير كافية و كذلك من ناحية المصادر غير كافية مقارنة لو قمنا بتزويد القاعة بما يلزم من مصادر مرجعية أخرى،

وكذلك من حيث بعض السلاسل و المجموعات المهمة و كذلك اختلال كبير في مقتنياتها، فمثلا بعض الكتب و دوائر المعارف بدلا أن تكون بقسم المراجع فهي موجودة في الرصيد الخاص بالكتب الموجهة لبنك الإعارة. أما من ناحية الأجهزة و المعدات فميزانية الكلية تعرف تقشفا.

ب-إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: فكانت إجابته بأنه غير راض عن هذا القسم من ناحية المساحة و الأجهزة والمعدات، وأن هذا القسم للمراجع غير معترف به في هذه المكتبة، وعدم تردد الطلبة والمستفيدين بنسبة كبيرة لهذا القسم، وكل هذا راجع إلى إهمال المسؤولين وعدم إخضاعهم للشروط اللازمة.

1-التحليل:

التمسنا أن هناك نقص من الاهتمام بهذا القسم الخاص بالمراجع، ومن بين الملاحظات المهمة والمسجلة اتضح بأن هذا القسم غير معترف به داخل المكتبة مثل الأقسام الأخرى بالرغم من أهميته، وهذا السبب يعود إلى غياب الرقابة والمسؤولية من طرف المسؤولين، وعدم إخضاعهم للتدابير اللازمة التي تراعي وتغطي احتياجات المستفيدين.

س(3): أي نوع من الكتب المرجعية التي تستخدم بكثرة في قسم المراجع الخاص بمكتبتكم؟

أ- إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: إجابته أن الكتب المرجعية الأكثر استخداما كانت القواميس لعلم النفس و علم المكتبات و علم الاجتماع و الفلسفة، أما التاريخ فهو في طور الاقتناء، بالإضافة إلى بعض الموسوعات العامة و المتخصصة و المذكرات في جميع التخصصات والمعاجم والأدلة .

ب- إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: كانت إجابته بأن القواميس والموسوعات والمعاجم والأدلة بكثرة، فهي الأكثر أهمية و طلبا لأنها تساعد المستفيد و تسهل عليه عملية الوصول إلى المعلومة التي يبحث عنها.

1- التحليل:

نلاحظ من خلال ذلك أن هذا القسم الخاص بالمراجع بكل من المكتبتين كافي نوعا ما من حيث الأوعية والمصادر المرجعية المختلفة لبعض التخصصات، ويغطي بعض الاحتياجات الخاصة للمستخدمين، وأن هذه الأوعية والمصادر المرجعية هي الأكثر طلبا وتداولاً من قبل المستخدمين داخل القسم، لأنها هي المصدر الوحيد لاقتناء المعلومات التي تلبي احتياجاتهم البحثية وتسهل عليهم الوصول إليها بأقل جهد ووقت ممكن.

س4): أي نوع من التصنيف المعتمد داخل قسم المراجع؟ وهل هو نفسه المعتمد بالمكتبة؟

أ- إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: و كانت إجابته بأنه يعتمد على تصنيف ديوي المبسط، وهو نفسه المعتمد بالمكتبة، لأنه مبسط غير مفصل و لا يتطرق إلى الأقسام الفرعية للمعرفة .

ب- إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: التصنيف المعتمد هو "تصنيف ديوي" و ذلك لأنه يسهل العمل داخل المكتبة، وهو نفسه المعتمد داخل المكتبة.

1- التحليل: فمن خلال هذا نلاحظ أن كلا من الأخصائيين لهم نفس الإجابة، وبأنهم يعتمدون بالدرجة الأولى على تصنيف ديوي داخل القسم، وبأنه هو نفسه المعتمد داخل المكتبة ككل، وأن أغلبية المكتبات الجامعية منها يفضلون هذا النوع، وذلك لسهولة ومدى بساطته وحيويته من ناحية العمل .

س5): كيف يمكنك تقديم خدمة فعالة و مناسبة تخدم المستخدمين من جهة و تسهل عليك العمل من جهة أخرى؟

أ- إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: فكانت إجابة الأخصائي أنه يقدم خدمة فعالة وذلك حسب الرصيد العلمي والثقافي و الدراسي و التكوين الخاص في العمل

(الوقت المستقطع)، فهو مهم بالنسبة للمكتبة و خدماتها ومعرفة مواطن التوفيق (نقاط القوة و الضعف)، ومعرفة النقائص الواجب تداركها عند الاستطاعة.

ب-إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: ذلك من خلال توجيههم و إرشادهم إلى المراجع التي يجدون فيها ما يريدون من فائدة علمية تتصل بالموضوعات التي يبحثون عنها، ومساعدتهم في الحصول على تلك المراجع في أقصر وقت وبأيسر وسيلة ممكنة.

1-التحليل:

من خلال الإجابة يتضح بأن الخدمة المرجعية الفعالة تتطلب كفاءة ومهارة عالية من قبل أخصائي المراجع، وبأن يكون متمكن وفي مجال التخصص وقادر على استيعاب الأسئلة والاستفسارات المستفيدين من ناحية ، وبأن يكون ملماً ببعض الموضوعات التي يهتم بها جمهور المستفيدين من المكتبة من ناحية أخرى، وتكون له كذلك معرفة ببعض الإجراءات والعمليات الفنية لفهم محتويات المراجع المختلفة.

س(6): أي نوع من الخدمة المرجعية التي تسهل عليك العمل بقسم المراجع ؟

-هل الخدمة المرجعية المباشرة أم الغير المباشرة ؟ وأيها أكثر خدمة؟

أ- إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: فالإجابة تمثلت بالنسبة للقائم على القاعة، فهناك الخدمة المرجعية المباشرة ثم تليها الخدمة المرجعية الغير المباشرة، أما بالنسبة للنوع الذي يفضله المستفيدين من الخدمة، فالخدمات المرجعية لا تفهم بنوعين فقط المباشرة و الغير المباشرة، وإنما تطور هذا المفهوم مع تطور علم المكتبات و المعلومات و تطور مؤسساتها فأصبحت تسمى بعدت تسميات، فهناك خدمة المراجع الجاهزة أو الاستشارة البحثية و خدمة الإرشاد و التوجيه و التسويق و الخدمات الممتدة وغيرها ...

ب- إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: نوع الخدمة هي الخدمة المرجعية المباشرة، فهي الخدمة الأكثر تداول والتي تتماشى مع متطلبات المستفيدين بالمكتبة، أما من ناحية الخدمة الغير المباشرة فلا أعمل بها وذلك لقلّة الوسائل والإمكانيات الحديثة التي تساعد الباحث من جهة وتسهل عليا العمل من جهة أخرى.

1- التحليل:

فمن خلال هذا يتضح بأن الخدمة الأكثر طلبا وتفاعلا هي الخدمة المرجعية المباشرة مقارنة بالخدمة المرجعية الغير مباشرة، ذلك أن الخدمة المرجعية المباشرة تخلق نوع من التفاعل بين الباحث و الأخصائي المراجع وتربطه مباشرة بالأوعية والمصادر المرجعية التي يحتويها هذا القسم والتعريف به، إضافة إلى ذلك تؤدي به إلى كل الطرق التي تسهل عليه

الوصول إلى المعلومات التي تقدم فوائد علمية محضى، أما بالنسبة للخدمة المرجعية الغير مباشرة فغالبا ما تستخدم في هذا القسم، وذلك لنقص الإمكانيات والأجهزة المختلفة وكذلك بالنسبة للباحثين والمستفيدين .

س(7): ماهي الصعوبات التي تواجهك بقسم المراجع؟

أ-إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: و كانت إجابتها في عدم تنوع ودقة مصادر المعلومات وضعف الانترنت، بالإضافة إلى تحول المصادر المرجعية إلى رصيد الكتب المعارة إلى الطلب كبعض الأدلة و تقارير المؤتمرات والملتقيات والإحصائيات ودوائر المعارف مصنفة في قسم 020 علم المكتبات والمعلومات بداخل رصيد رفوف الرصيد الوثائقي، وكذلك بعض العراقيل للطلبة والتي تشمل على خط الكتب وعدم إرجاعها في أماكنها وعدم تحديد الأسئلة المطلوبة.

ب-إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: تتمثل الصعوبات من خلال العمل بالطريقة التقليدية وعدم التجديد والتحديث في العمل، وكذلك بعض الصعوبات التي تواجهنا من خلال معاملات الطلبة داخل القسم عندما لا يجدون عما يبحثون عنه من مراجع أو عندما نطلب منهم توضيح السؤال وتحديده.

1- التحليل:

كانت الإجابة تقريبا نفسها وذلك من خلال تركيز الأخصائيين على أهم الصعوبات التي تواجههم داخل القسم الخاص بالمراجع، وتمثلت أولا في عدم التنوع في مختلف المصادر والأوعية المرجعية، وكذلك ضعف شبكة الانترنت والعمل بالطريقة التقليدية، وعدم التجديد والتحديث بهدف التقليل من الجهد وتسهيل سبل العمل، وكذلك مختلف المعاملات والتصرفات لدى الطلبة والتي تشمل على خلط الكتب وعدم التدقيق في بعض الأحيان في الأسئلة وعدم تحديدها.

س(8): هل إدخال الإعلام الآلي بقسم المراجع بمكتبتكم ضروري؟ و لماذا؟

أ-إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: ضروري جدا مع تدعيمنا بأخصائي في هذا المجال، و تزويدنا بالبرمجيات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والترجمة.

ب-إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: إدخال الإعلام الآلي ضروري جدا، وذلك لأنه يخلق نوع من التسهيل في العمل وعدم مواجهة مختلف العراقيل سواء كانت من الطلبة أو المسؤولين، كذلك تسهيل عملية البحث بأقل جهد ووقت ممكن و بالتالي يصبح التردد ممكنا والعمل متقنا داخل هذا القسم.

1- التحليل:

من خلال هذا نلاحظ أن كلا من الأخصائيين يتمحور فكرهم حول إدخال الإعلام الآلي بقسم المراجع بمكتبتهم، وبأنه أمر ضروري جداً، لأنه يسهل العمل ويقضي على الأعمال الروتينية ويذهب بعض الضغوطات النفسية، وكل هذا بهدف الرفع من مستوى المكتبة ومواكبتها لبعض التطورات الحاصلة والتجديد والتعريف بخدماتها وتقديمها للجمهور المستفيد بأحسن الطرق اللازمة.

س9: ما هو تقييمك للخدمة المرجعية في مكتبتكم ؟

أ- إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: خدمة ضعيفة نوعاً ما وذلك لضعف الطلبة والمؤطرين.

ب- إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: فكانت إجابته بتقييم للخدمة المرجعية بالمكتبة ضعيف جداً، وذلك لنقص الإمكانيات المادية والتقنية مما أدى إلى صعوبة تردد الطلبة والمستفيدين لهذا القسم، كذلك غياب الرقابة من طرف المسؤولين.

1- التحليل: نلاحظ أن هناك نقص من هذا الجانب، بحيث كانت الإجابة نفسها من قبل

الأخصائيين وذلك من ناحية التقييم الخاص بالخدمة المرجعية في مكتبتهم، كذلك بأنها

ضعيفة وهذا السبب يعود للنقص من ناحية الإمكانيات المادية والتقنية والتكنولوجيا الحديثة، والعمل فقط بالطريقة التقليدية، وكذلك قلة الأخصائيين في مجال علم المكتبات والمعلومات، فهذه الأسباب أدت إلى صعوبة تردد الطلبة لهذا القسم.

س10: هل تساهم في طرح أفكار جديدة حول تطوير قسم المراجع الموجود بمكتبتكم ؟

أ- إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: فكانت إجابته "بنعم"، منها اللغات الأجنبية والمهارات النحوية والصرفية في العربية وغيرها.

ب- إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: فكانت إجابته بأنه يساهم في طرح أفكار جديدة دائما بالمكتبة ككل وليس في هذا القسم فقط، وملاحقة التطورات الجديدة والتغيير بشأن هذه المكتبة كونها مكتبة مركزية التي تمثل شريان المكتبات الأخرى، وإعادة ترميمها وترميم مختلف أوعيتها ومصادرها وكتبها القديمة، وتخصيص قسم خاص بالمراجع بمختلف أجهزته.

1- التحليل :

يتضح من خلال هذه الإجابة أن كلا من الأخصائيين يساهمون في طرح بعض الأفكار الجديدة التي تغير وتقوم بتطوير هذا القسم الخاص بالمراجع، وذلك من حيث إعادة ترميم

مختلف الأوعية والمصادر والكتب المرجعية القديمة، وتخصيص قسم خاص بالمراجع بمختلف أجهزته ووسائله المختلفة، والمزيد من الأخصائيين ومختلف اللغات الأجنبية والمهارات النحوية والصرفية في العربية وغيرها.

س11: حسب اعتقادك، ماهي الكفاءات الواجب توفرها بأخصائي قسم المراجع؟ وهل تمتلكها؟

أ-إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: " نعم "، أهمها الخبرة الجيدة وتأقلم أخصائي المراجع بالطلبة واحتكاكهم به، وكذلك إتقان الطلبة بمختلف اللغات الأجنبية فهذا سيزيد و يطور من عمل الأخصائي بمرور الوقت.

ب-إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA : فكانت إجابته أهم الكفاءات الواجب توافرها في أخصائي المراجع هي أن يكون ملما بالموضوعات التي تؤدي به إلى فهم واستيعاب الأسئلة والاستفسارات الموجهة من طرف المستفيدين، كذلك أن يتمتع بالذكاء وله قابلية بأهم التطورات الحديثة في مجال علم المكتبات، وأن يتمتع بنوع من الصفات الواجب التحلي بها منها الصبر .

1-التحليل:

نلاحظ من خلال هذا أن هناك نوع من التفاعل بين الإجابتين، بحيث أن كلا من الأخصائيين لهما نفس الاعتقادات حول الكفاءات الواجب توافرها بأخصائي المراجع، وأن كلاهما يكتسبونها نوعا ما، وأن أهم هذه الكفاءات هي الخبرة الجيدة وأن يكون هناك نوع من الإلمام بالموضوعات ونوع من المعرفة الفنية، وأن يكون دائما كذلك نوع من الاتصال مع المكتبات والطلبة، وذلك بهدف فهم واستيعاب كل الأسئلة والاستفسارات الموجهة لهم وتوجيههم إلى حيث ما يريدون من مختلف الأوعية والمصادر المرجعية التي تخدم بحثهم، ضف إلى ذلك أن يكون على دراية بكل التطورات الحاصلة والعمل على مواكبتها.

س12: هل تتقن اللغة الأجنبية؟ أذكر أي نوع منها؟

أ-إجابة أخصائي المراجع لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية: فكانت إجابته "نوعا ما"، منها الفرنسية والإنجليزية.

ب-إجابة أخصائي المراجع للمكتبة المركزية ITA: نوعا ما، منها "اللغة الفرنسية"

1-التحليل:

نلاحظ من خلال هذا أن كلا من الأخصائيين يتقنون نوعا ما "اللغة الفرنسية".

1-2.التحليل النهائي:

من خلال تحليلنا للمقابلتين اتضح لنا أنه يجب على كل مكتبة جامعية أن تخصص أحد أقسامها لهذه المجموعة التي تشمل مختلف المصادر والأوعية المرجعية المتنوعة، وبأن يأخذ هذا القسم بعين الاعتبار وذلك لما يبلغ من أهمية كبيرة داخل المكتبة، لأنه يعتبر من الأقسام الهامة والحيوية، وأن رسالته في المكتبات في أساسها هي خدمة الباحثين والدراسيين والمستفيدين، وذلك عن طريق توجيههم وإرشادهم إلى المراجع التي يجدون فيها ما يريدون من فائدة علمية تتصل بالموضوع، ومساعدتهم في الحصول على تلك المراجع في أقصر وقت وبأيسر وسيلة ممكنة.

وأن قدرة المكتبة على تقديم هذه الخدمة والتي تسمى بالخدمة المرجعية تتوقف إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع وكفاءته، فهو الشخص المسئول و المكلف عن الاستفسارات و الأسئلة الخاصة بالمراجع، و كذلك هو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية، ففيما يخص كل من المكتبتين (كلية العلوم الاجتماعية والمكتبة المركزية ITA)، هما مكتبتين يحتلون مرتبة ضعيفة من ناحية الأقسام الخاصة بالمراجع وما تحتويه من مختلف الأجهزة والمساحة والمعدات، وكذلك توفيرهم نوعا ما بما يلزم ويلبي متطلبات المستفيدين من أوعية ومختلف المصادر المرجعية، ضف إلى ذلك السبب الرئيسي والذي وجوده ضروري لإبقاء هذا القسم نشيط وحيوي وهو "غياب أخصائيين المراجع" في كل من المكتبتين و الذي لابد

أن تخصص المكتبة بالدرجة الأولى هؤلاء المختصين في مجال علم المكتبات و المعلومات وذو خبرة مهنية مكتبية ولهم علم بما يلزم من وجوده داخل أي مكتبة سواء كانت من الناحية القانونية أو من الناحية المادية والتقنية والمهنية، فكلا من الأخصائيين المراجع بكل من المكتبة (كلية العلوم الاجتماعية و المكتبة المركزية) لا يحملون شهادة في التخصص في مجال علم المكتبات والمعلومات، فهم حاملين لشهادة "تقني سامي في الإعلام الآلي"، لهم نوعا ما من الخبرة المهنية وذلك لعملهم بالمكتبة لعدة سنوات ولكن ليست كافية، وهذا السبب يشكل عائقا أمام تردد المستفيدين والباحثين من جهة وسوء تسيير شؤون هذا القسم على أكمل وجه من جهة أخرى، كذلك سوء فهمهم وتلقيهم لبعض الأسئلة والاستفسارات المقدمة من طرف الباحثين حول موضوع ما.

فقسم المراجع الخاص بهاتين المكتبتين هو قسم غير معترف به من قبل المكتبة ومسئوليتها وعدم إخضاعهم للشروط اللازمة التي لابد على أي قسم أن تتوفر به، وهذه المشاكل والعراقيل تؤثر سلبا على المستفيدين وترددهم، فلذلك لابد لكل مكتبة جامعية النهوض بهذا القسم والزيادة من شأنه ومراعاة كل جوانبه خاصة بما تشهده الآن المكتبات من تطورات تكنولوجية حديثة، لأن الخدمة المرجعية التقليدية أصبحت عائقا أمام المكتبي والمستفيد في نفس الوقت، والاتجاه نحو المزيد من التخصص والتنوع في الكوادر البشرية بمختلف معارفها

وخبراتها المكتبية، وكذلك المعرفة الشاملة بالإجراءات الفنية التي تقوم على أساسها خدمة المراجع والمعلومات، وأن يتميزوا بروح الإبداع داخل المكتبة ونوع من اليقظة وفي اتصال دائم بمواد المعرفة الأخرى في المكتبة.

وكل هذا بهدف خدمة الرواد أو المستفيدين من جهة و التعريف بمكانة المكتبة من جهة أخرى، والعمل من أجل الحد من كل الجوانب التي تعيق سبيل العمل، فكلما كان الاهتمام أكبر كان الأداء والتقييم أفضل.

-أداة جمع البيانات الاستبيان:

في إطار الدراسة الميدانية لبحثنا هذا قمنا بتوزيع 60 استمارة على مجتمع الدراسة، وهم طلبة علم المكتبات والمعلومات منهم : الماستر وليسانس وبلغت نسبة أفراد عينة الدراسة 16 % أي ربع المجتمع المدروس وتم استرجاع 57 استمارة من أصل 60 استمارة، وتتكون هذه الاستمارة من ثلاثة محاور أساسية بما يخدم تساؤلات وفرضيات الدراسة، فبداية بالبيانات الشخصية ثم المحور الثاني حول الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية، ثم المحور الثالث جاءت استفساراته حول أخصائي المعلومات ودوره في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية، وبعد توزيع الاستمارات وجمعها قمنا بتفريغ البيانات وملئها في جداول

وتحليل بياناتها وتمثيلها بدوائر نسبية، ويأتي استعراض هذه المحاور والأسئلة المتضمنة بها وتحليلها فيما يلي :

البيانات الشخصية.

المحور الأول: الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية

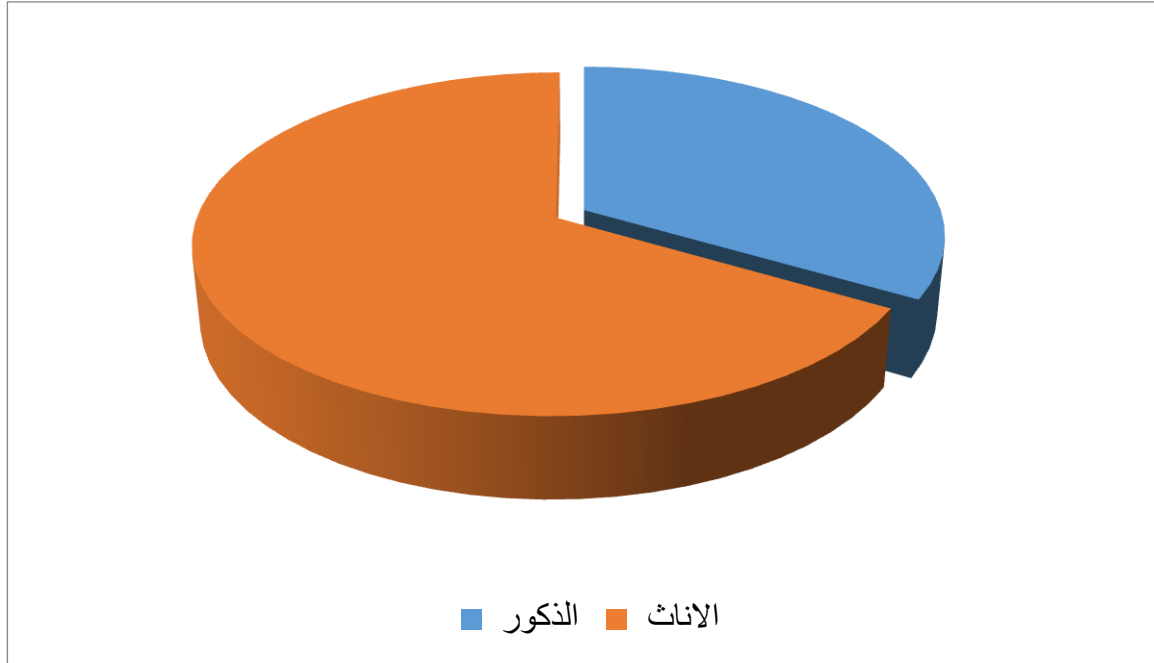
المحور الثاني: أخصائي المكتبات والمعلومات ودوره في تقديم الخدمة المرجعية .

- البيانات الشخصية :

1- الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
33.33%	19	الذكور
66.67%	38	الإناث
100%	57	المجموع

الجدول رقم (01): يبين أفراد العينة حسب الجنس.



الشكل (01): دائرة نسبية تبين العينة حسب الجنس.

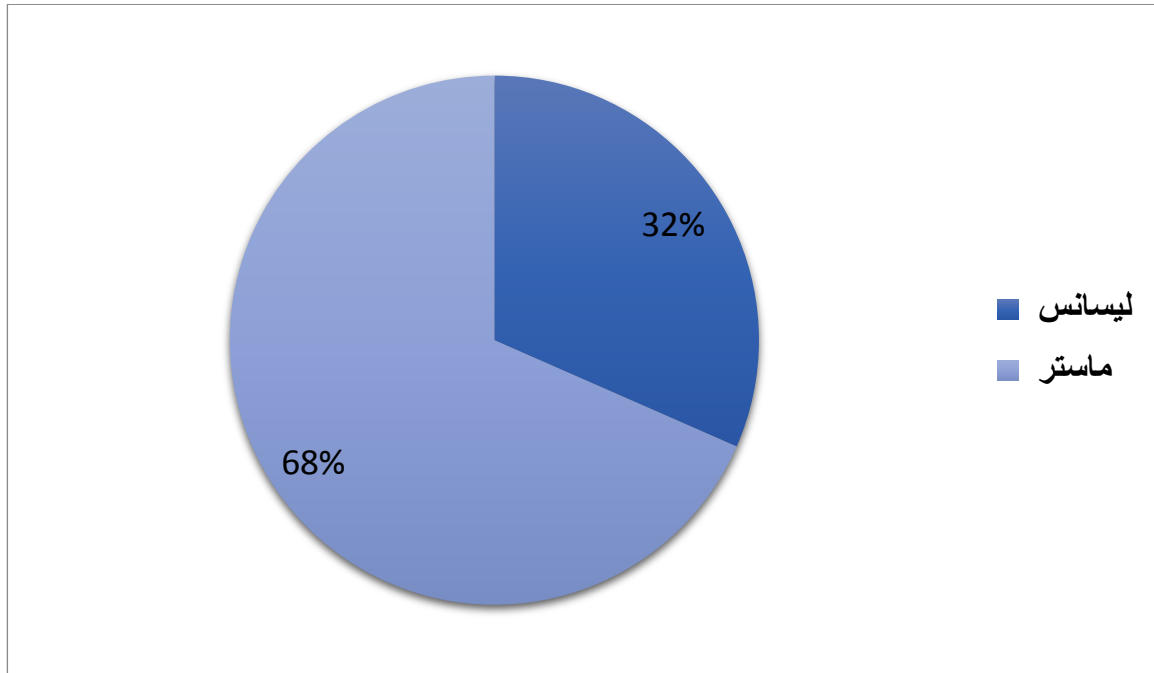
- من خلال الجدول والشكل (1) الخاص بجنس أفراد العينة يتضح أن نسبة الإناث بلغت 66.67% ونسبة الذكور فتمثلت في 33.33% ، مما يعني أن نسبة الإناث ضعف نسبة الذكور وبالتالي فإن أغلبية أفراد العينة إناث .

2- المستوى الدراسي :

النسب المؤوية	التكرار	الاحتمالات
31.58%	18	ليسانس

68.42%	39	ماستر
100%	57	المجموع

الجدول رقم (02): يبين أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.



الشكل (02): يمثل أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.

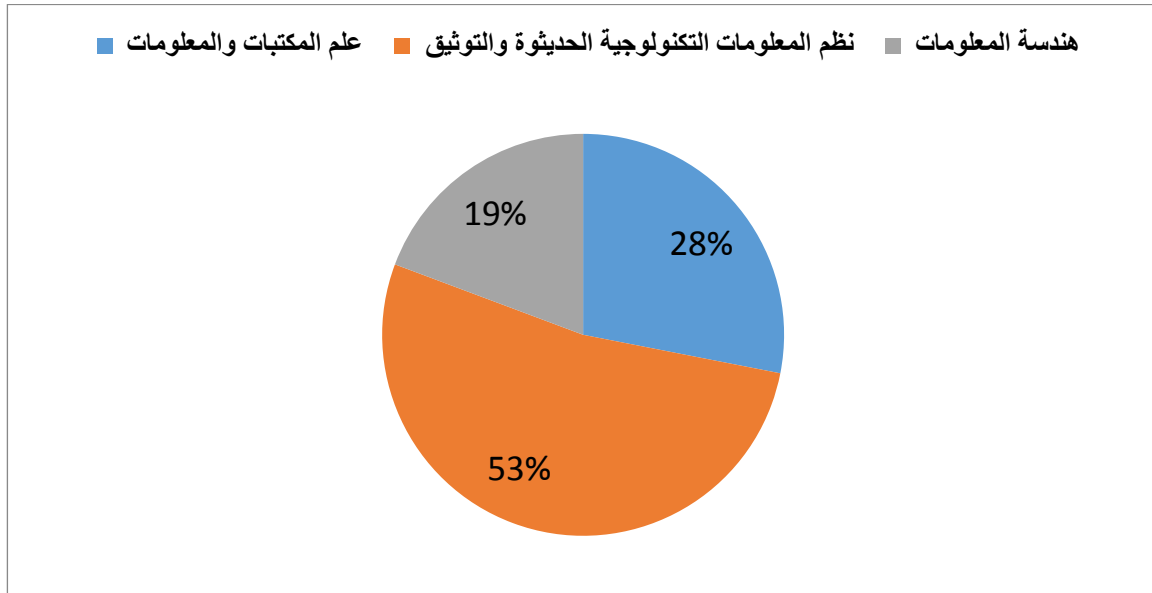
نلاحظ من خلال الجدول والشكل (2) أن أغلبية أفراد العينة مستوى الماستر وذلك بنسبة 68.42% مقارنة بنسبة ليسانس التي بلغت 31.58%، وبالتالي فإن أغلبية مستوى

العينة هي ماستر .

3- التخصص الدراسي :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
علم مكتبات والمعلومات	16	%28.07
نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق	30	%52.63
هندسة المعلومات	11	%19.30
المجموع	57	%100

الجدول رقم (03): يبين أفراد العينة حسب التخصص الدراسي.



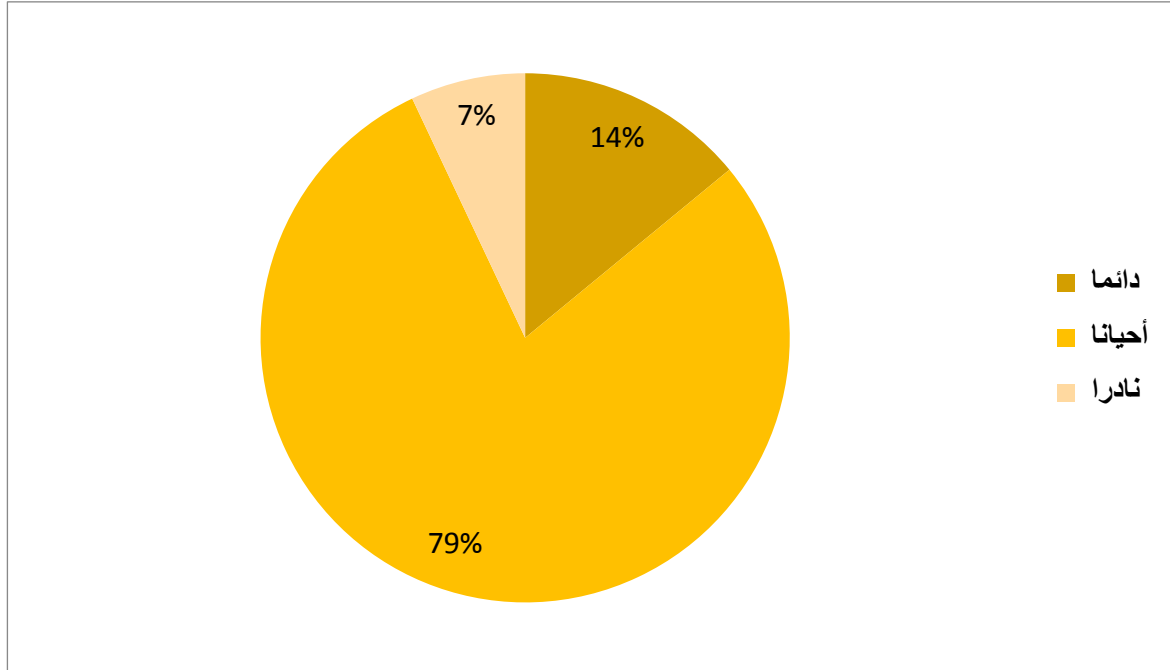
الشكل (03): يمثل نسبة التخصص الدراسي لأفراد العينة.

- من خلال الجدول والشكل (3) نلاحظ أن أكبر نسبة كانت من نصيب المكتبات والمعلومات وتمثلت ب 52.63% ثم يليها تخصص علم المكتبات أي ليسانس بنسبة 28.07% ثم تخصص هندسة المعلومات بنسبة 19.30%، وبالتالي فإن كل التخصصات كان لها نصيب من هذه العينة .

المحور الأول : الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية

4 - ما وتيرة تردك على المكتبة ؟

النسبة المؤوية	التكرار	الاحتمالات
14.04%	8	دائما
78.94%	45	أحيانا
7.02%	4	نادرا
100%	57	المجموع



الشكل (04): توزيع أفراد العينة حسب التردد على المكتبة .

- من خلال الجدول والشكل (1) نلاحظ أن أغلبية العينة كانت الإجابة في التردد على

المكتبة أحيانا بنسبة 78.94% ، وهذا راجع إلى أن الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة

الجامعية تمنح الاستفادة لهذه الفئة من الأوعية و المصادر المرجعية الموجودة بها بشكل

متوسط، وتردد نسبة 14% من عينة الدراسة على المكتبة دائما، يمكن تفسير هذا بأن هذه

المكتبة تعاني نقص كبير من حيث توفيرها لمختلف الأوعية والمصادر المرجعية، في حين

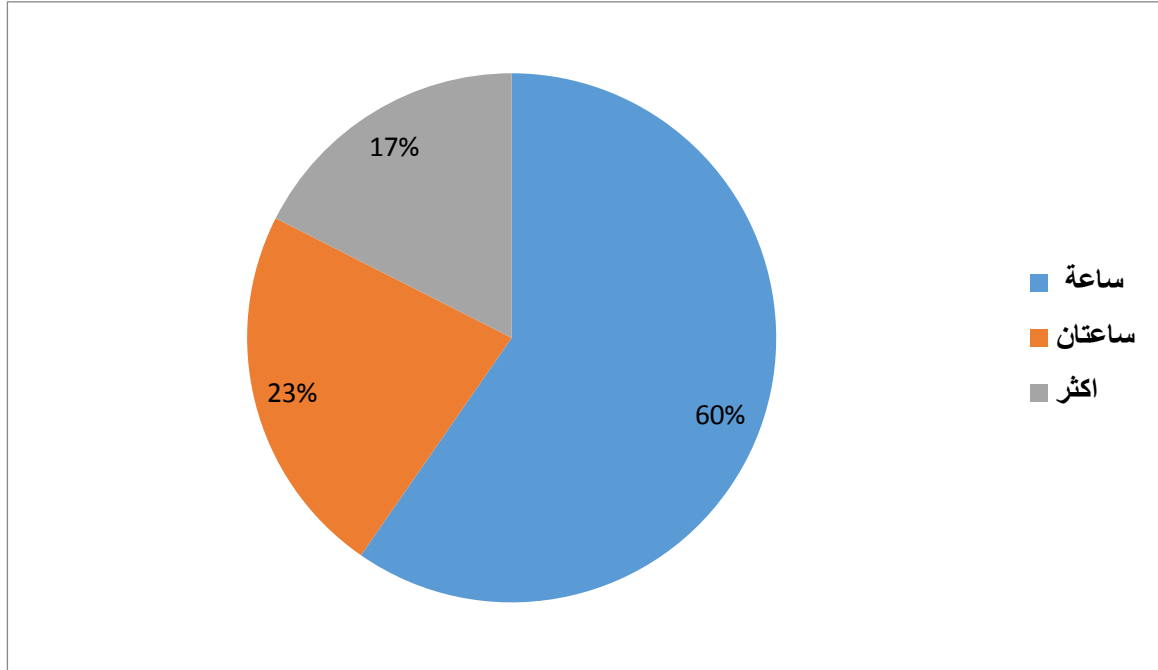
مثلت نسبة من يترددون نادرا على المكتبة الجامعية 7.02% ، و قد يرجع هذا السبب إلى

أن هذه النسبة تعتمد على مصادر وأوعية مرجعية أخرى للحصول على المعلومات غير هذه المكتبة الجامعية .

5- كم من ساعة تستغرقها داخل المكتبة لانجاز بحثك ؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%59.65	34	ساعة
%22.81	13	ساعتان
%17.54	10	أكثر
%100	57	المجموع

الجدول رقم(05): يبين الفترة التي يستغرقها أفراد العينة في المكتبة لانجاز بحثهم.



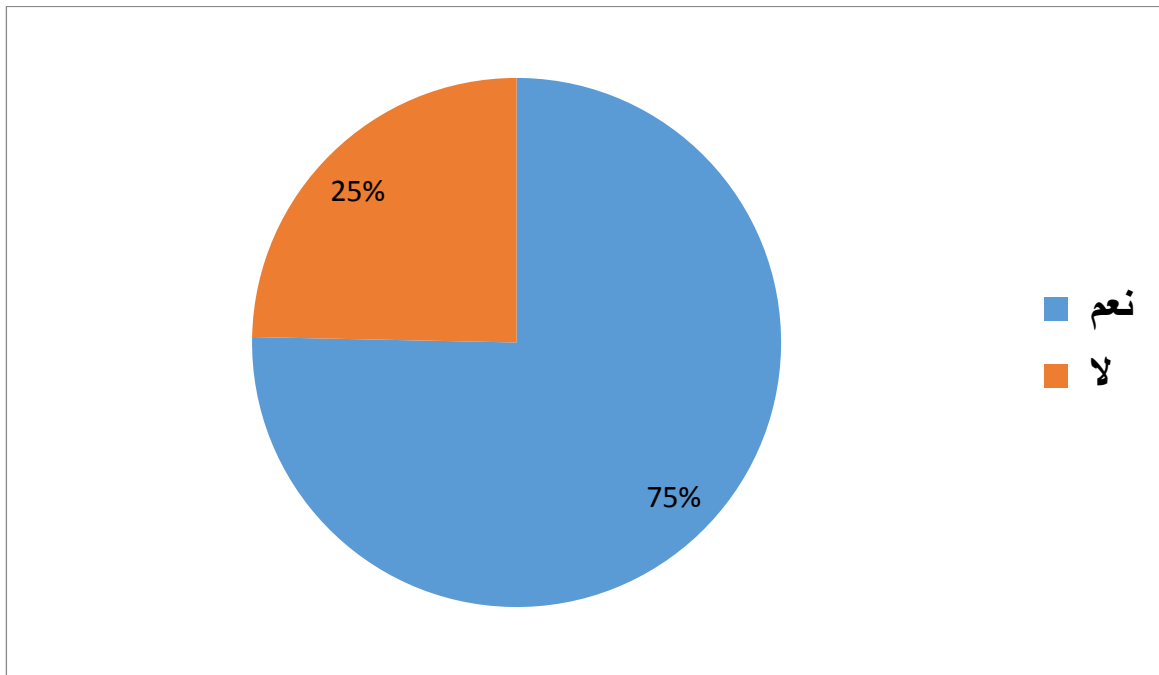
الشكل (05): الفترة التي يستغرقها أفراد العينة في المكتبة لإنجاز بحوثهم.

- من خلال الجدول والشكل (2) نلاحظ أن نصف العينة تستغرق ساعة واحدة بنسبة 59.65% داخل المكتبة لإنجاز بحوثهم، وبالتالي فإن ساعة واحدة في المكتبة تكفي وتغني لإنجاز البحوث العلمية، أما نسبة 22.81% فكانت تمثل الفئة التي تستغرق ساعتان لإنجاز بحوثها العلمية داخل المكتبة، وأما نسبة 17.54% فكانت تمثل الفئة التي تستغرق أكثر من ساعتان، وهذا السبب قد يعود إلى اختلاف الباحثين في مستوياتهم العلمية ومدى تفاوت قدراتهم في إنجاز بحوثهم .

6- هل تمتلك مكتبكم قسم خاص بالمراجع ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	%84.21
لا	9	%15.79
المجموع	57	%100

الجدول (06): يبين رأي المستخدمين حول تواجد قسم خاص بالمراجع في المكتبة.

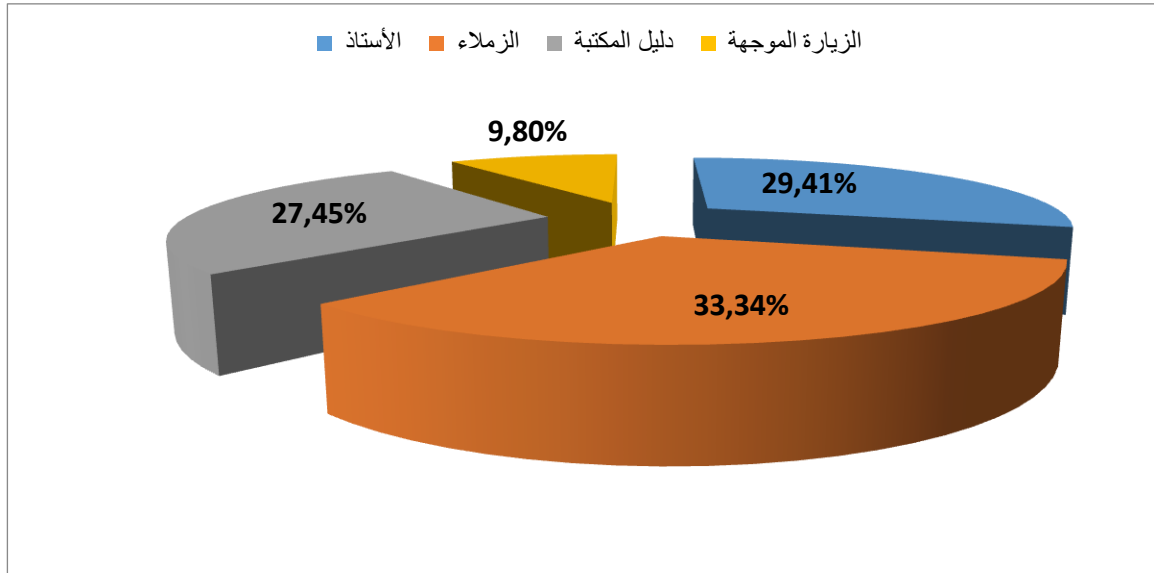


الشكل (06): رأي المستخدمين حول تواجد قسم خاص بالمراجع في المكتبة.

- من خلال الجدول والشكل (3)، فإن أغلبية أفراد العينة على علم بتواجد قسم المراجع بنسبة 84.21 % ، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على الدور الفعال والحيوي الذي يلعبه هذا القسم المراجع وما تقدمه الخدمة المرجعية للباحثين من معارف ومعلومات مهمة لتلبية احتياجاتهم، أما نسبة الإجابة بعدم معرفة قسم المراجع فكانت 15.79% بنسبة وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالأولى وهذا لا ينقص في شيء من قيمة المراجع داخل المكتبة .
- إذا كانت الإجابة "نعم" فكيف علمت بوجوده داخل المكتبة ، هل كان ذلك من خلال :

النسب المؤوية	التكرار	الاحتمالات
29.41%	15	الأستاذ
27.45%	14	الزملاء
9.80%	5	دليل المكتبة
33.34%	17	الزيارة الموجهة من طرف المكتبي
100%	51	المجموع

الجدول (07): يبين معرفة أفراد العينة بوجود قسم المراجع بالمكتبة.



الشكل (07): دائرة نسبية تبين سبب معرفة أفراد العينة بوجود قسم المراجع داخل المكتبة.

- من خلال الجدول والشكل (4) نلاحظ أن السبب وراء معرفة أفراد العينة لقسم المراجع

كان من خلال الزيارة الموجهة بنسبة 33.34 % وهي النسبة الأكبر مقارنة مع النسب

الأخرى، وهذا يفسر أن أغلبية الباحثين يترددون على قسم المراجع بفضل الزيارة الموجهة

لمكتبتهم ومدى معرفتهم بما تحتويه ويتوفر بها من مستندات وغيرها، أما النسبة التي تليها

فكانت نسبة خاصة الأساتذة والتي تمثل نسبة 29.41% وهذا يعني أن الأستاذ لا يكتفي

بالتدريس فقط وتقديم الحصص، وإنما له دور كبير كذلك في إرشاد وتوجيه الطلبة أو

المستفيدين إلى أماكن وجود المعلومات التي يبحثون عنها بصف عامة، ثم يأتي دور

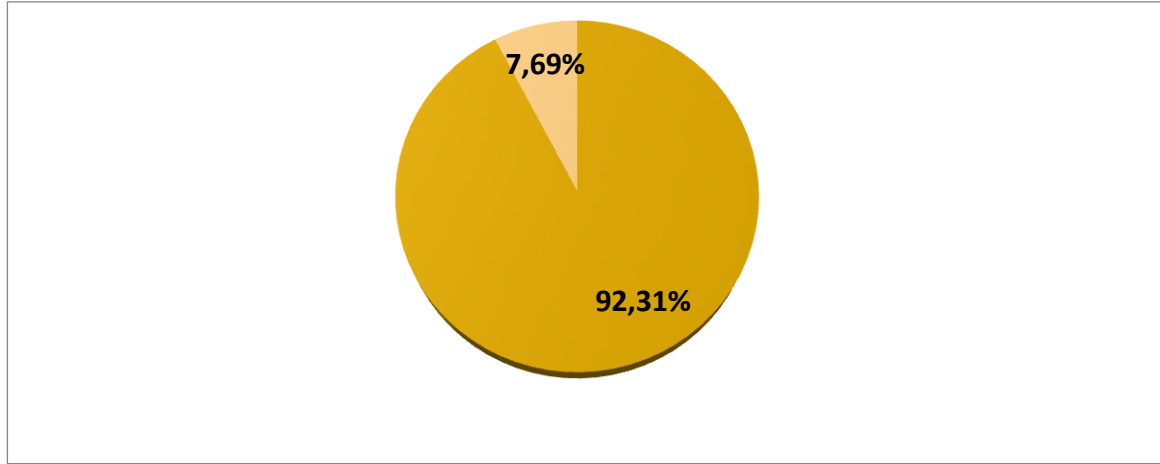
الزملاء و الذي تمثل نسبة 27.45% و هذا السبب يعود أن كذلك للزملاء دور فعال في

تقديم بعض المعلومات والخصائص التي تميز مكنتهم عن المكتبات الأخرى، واطلاعهم عن كل ما هو جديد التي تأتي به مكنتهم وذلك من أجل تسهيل عملية البحث والحصول على المعلومات بأقل جهد ووقت ممكن، أما نسبة دليل المكتبة فكانت تمثل 9.80% ، وهذا السبب راجع للمكتبة ومسيريها، أما بالنسبة للاقتراحات العينة حول رسائل أخرى كانت منعدمة ولم يذكر أي اقتراح .

- إذا كانت الإجابة ب "لا" فهل وجوده ضروري بالمكتبة ؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
92.31%	36	نعم
7.69%	3	لا
100%	39	المجموع

الجدول رقم(08): يبين ضرورة قسم المراجع بالمكتبة.



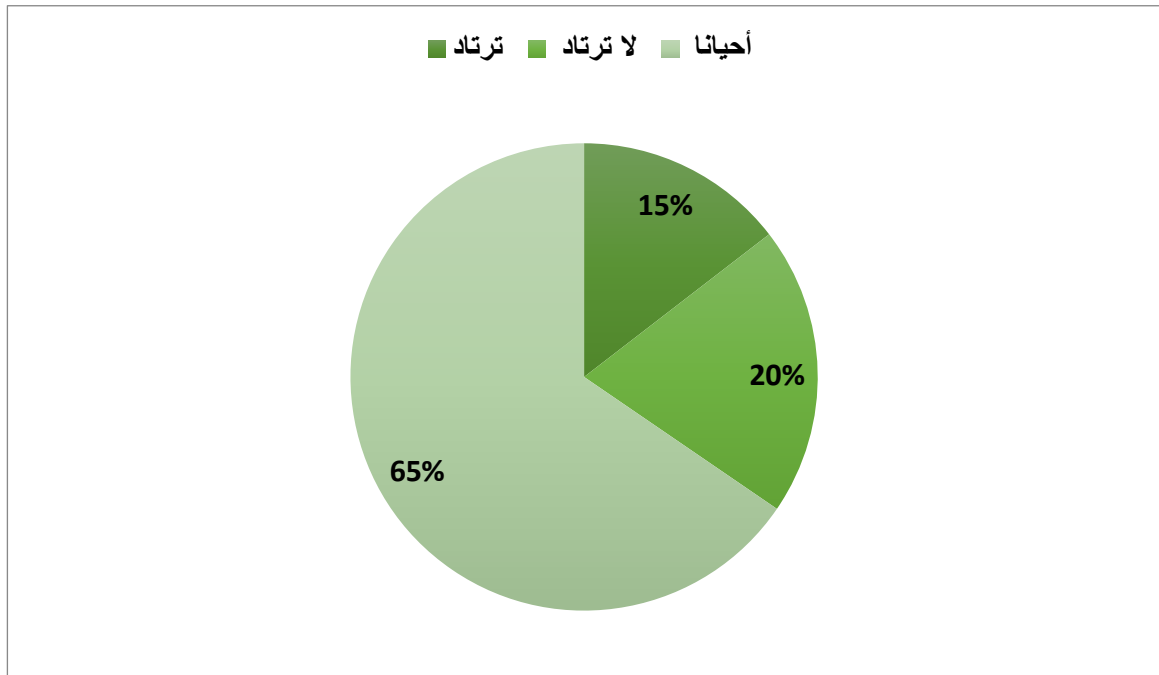
الشكل (08):دائرة نسبية تبين ضرورة قسم المراجع بالمكتبة .

- من خلال الجدول و الشكل (5) يتضح لنا أن وجود قسم المراجع بالمكتبة أمر ضروري بحيث مثلت نسبة العينة 92.31% ، هذا يعني أن له أهمية كبيرة ويعتبر من الأقسام الهامة و الحيوية داخل كل مكتبة خاصة منها الجامعية، فرسالته في المكتبة هي خدمة الباحثين أو المستفيدين وتزويدهم بمختلف المعلومات والفوائد العلمية التي تتصل بالموضوع الذي يبحثون عنه، في حين كانت النسبة التي تمثل بأن وجوده غير ضروري كانت 7.69% وهي نسبة ضعيفة جدا، هذا يعني أن هذه الفئة أو العينة لا تعلم بقيمة هذا القسم وما ينتج عنه من فوائد التي هي من صالحهم أو من شأنهم.

7- هل تتراد على قسم المراجع بالمكتبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ترتاد	8	%14.55
لا ترتاد	11	%20
أحيانا	36	%65.45
المجموع	55	%100

الجدول رقم(09): يبين تردد أفراد العينة على قسم المراجع.



الشكل (09): نسبة تردد أفراد العينة على قسم المراجع .

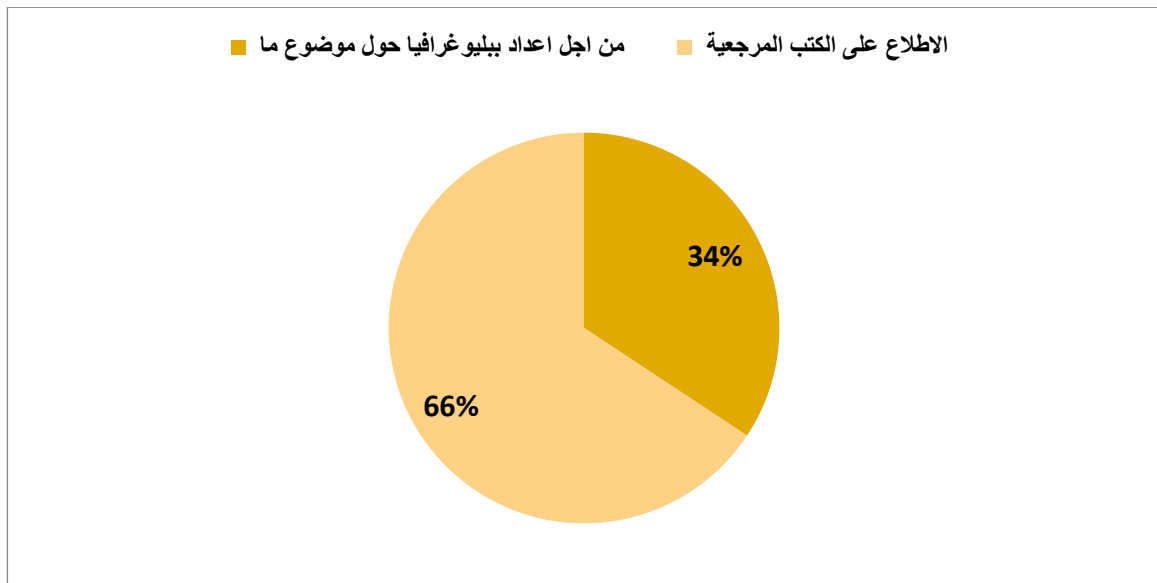
- من خلال الجدول والشكل (6) يتبين لنا أن أغلبية أفراد العينة يترددون أحيانا على هذا القسم للمراجع و ذلك بنسبة تمثل 65.46 % أي اكبر من نصف العينة، هذا يعني أن القسم الخاص بالمراجع بمكتبتهم يتميز بنوع من الحيوية والنشاط من قبل الأخصائيين المراجع، وبنسبة للتردد بصفة دائمة 14.55% مما يفسر أن قسم المراجع لا يخلو من المستفيدين والباحثين، أما عن نسبة عدم التردد فكانت تقرب 20% ، مما يفسر بأن هناك أسباب ودوافع كانت وراء عدم ترددهم لهذا القسم، قد يكون الأخصائي المراجع لهذا القسم هو السبب في ذلك من خلال سوء معاملته معهم أو عدم استقبالهم بصورة جيدة أو عدم توجيههم وتقديم لهم بعض المعلومات أو السبل التي تسهل عليهم الطريق للوصول إلى المعلومة أو لحل المشكلة.

- إذا كانت الإجابة ب "ترتاد" ،فمن اجل ماذا؟

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
من اجل إعداد ببيوغرافيا معينة حول موضوع ما	12	34.29%
الاطلاع على الكتب المرجعية	23	65.71%

المجموع	35	%100
---------	----	------

الجدول (10): يبين تردد المستخدمين على قسم المراجع.



الشكل (10): سبب تردد المستخدمين على قسم المراجع.

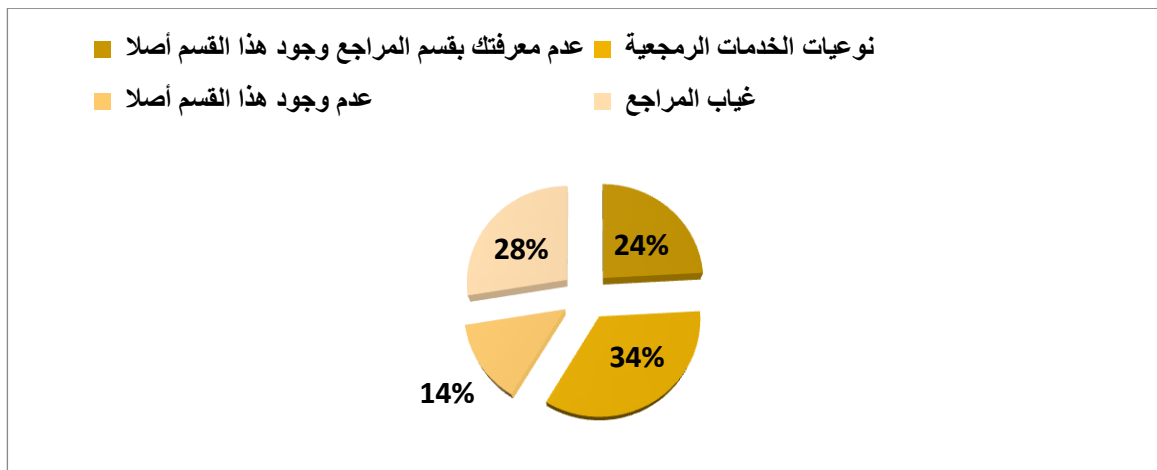
- من خلال ما جاء في الجدول والشكل (7) فإن نسبة الاطلاع على الكتب المرجعية تمثلت بنسبة 65.71 %، وهذا شيء إيجابي مما يترتب عنه أن الهدف وراء هذا القسم ليس فقط من أجل انجاز بحوثهم العلمية، وإنما من أجل كذلك الاطلاع على كل المستجدات التي يحتويها هذا القسم من أوعية ومصادر وكتب مرجعية بهدف إثرائهم لرصيدهم المعلوماتي وإبراز حُبهم للمطالعة، أما عن نسبة التردد من أجل إعداد بيليوغرافيا حول

موضوع ما فتمثلت ب 34.29 % ، هذا يعني أن المستخدمين يختلفون باختلاف آرائهم وحسب أهدافهم ، فكل واحد منهم لديه وجهة نظر وهدف معين يسعى دائما للوصول إليه.

- إذا كانت الإجابة ب " لا ترتاد" فهل يعود ذلك إلى :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
عدم معرفتك بقسم المراجع	7	24.14%
نوعيات الخدمات المرجعية	10	34.49%
عدم وجود هذا القسم أصلا	4	13.79%
غياب المراجع	8	27.58%
المجموع	29	100%

الجدول (11): يبين السبب وراء الإجابة بعدم التردد على قسم المراجع.



الشكل (11): السبب وراء الإجابة بعدم التردد على قسم المراجع .

- من خلال الجدول والشكل (8) يتضح لنا أن النسب متقاربة مع بعضها البعض إلا أن نسبة نوعيات المراجع كانت اكبر بقليل من سابقتها بنسبة 34.49% ، بالإضافة إلى نسبة غياب المراجع ب 27.58% وهذا يفسر أن نوعية المراجع وغيابها سببان رئيسيان في عدم تردد الباحثين على قسم المراجع، أما نسبة عدم المعرفة بوجود القسم وعدم وجوده أصلا فكانت النسبة ب 24.14% و 27.58% وهذا السبب يعود على الطالب أو المستفيد بصفة عامة، وذلك من خلال عدم اهتمامه بالمكتبة أصلا والدور الذي تلعبه داخل كل جامعة وما تقتنيه من معلومات، فإهمال المكتبة يعني إهمال ركيزة أساسية التي يبني على أساسها المجتمع بصفة عامة .

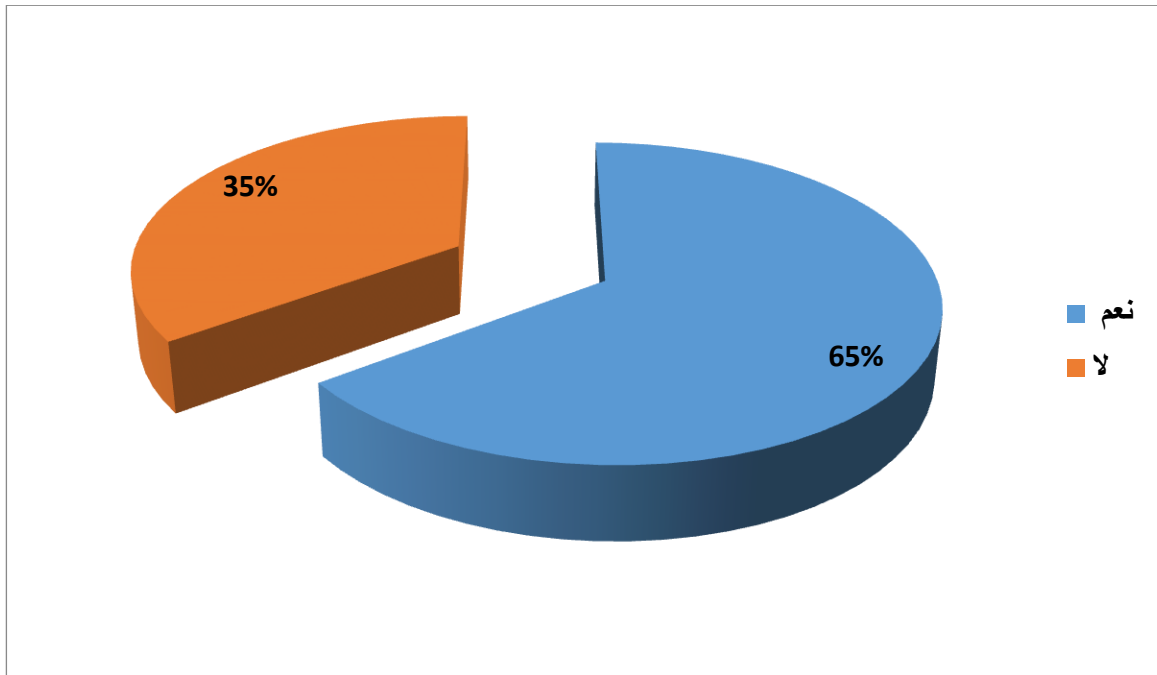
8- هل الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة الجامعية تمتاز بالفعالية وسريعة كغيرها من

خدمات المكتبية الأخرى ؟

النسبة المؤوية	التكرار	الاحتمالات
64.91%	37	نعم
35.09%	20	لا

المجموع	57	%100
---------	----	------

الجدول(12): يبين مدى فعالية الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة.



الشكل (12) : مدى فعالية الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة .

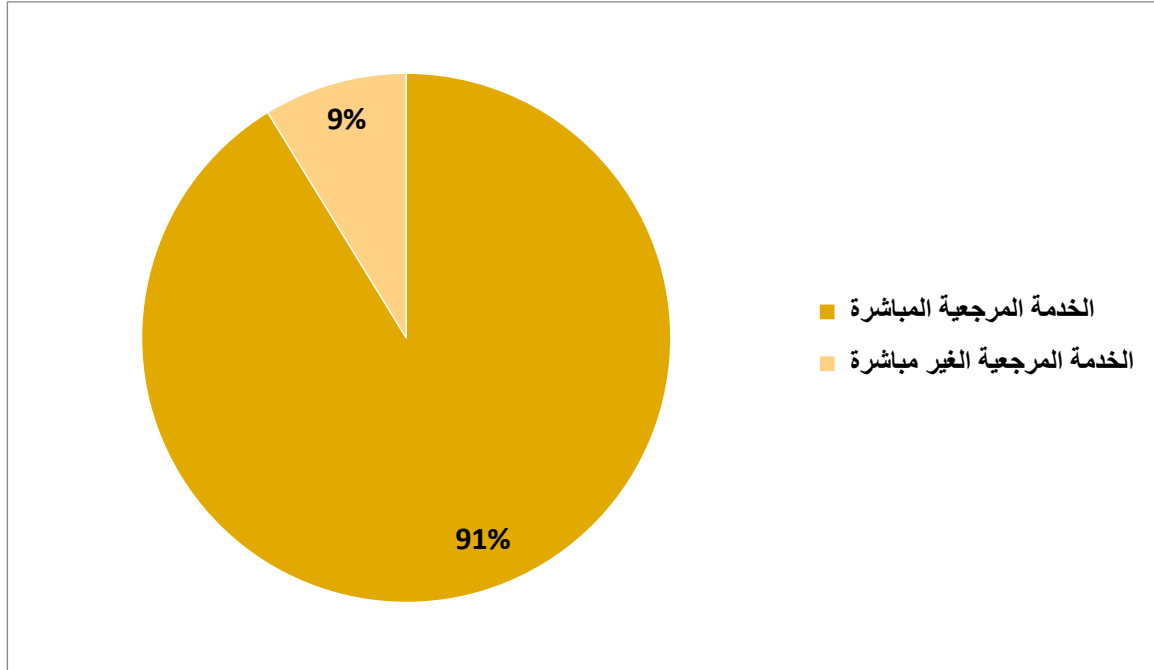
- من خلال الجدول والشكل (9) يتضح أنّ أغلبية أفراد العينة يقرون أنّ الخدمة المرجعية تمتاز بالفعالية وسريعة كغيرها من الخدمات المكتبية الأخرى، وذلك بنسبة تمثل 64.91% وهذا السبب يعود على الدور الذي يلعبه أخصائي المراجع بالدرجة الأولى داخل قسم المراجع، لأنه هو الذي يمثل هذا القسم ويقوم بالتعريف بأماكن وجود هذه المصادر المرجعية وتحليل مختلف الأسئلة والاستفسارات الموجهة من قبل المستفيد، وذلك بأقل جهد

وهذا السبب الذي ينتج عنه التسيير الحسن لهذا القسم ويجعله يمتاز بالحيوية والإقبال، أما النسبة التي أقرت بـ "لا" فتمثلت بنسبة 35.09 % وهذا لا يتنافى مع ما قدمناه سابقا وإنما العكس، وبالتالي وبناء على النسبتين فإن الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية فعالة وتمتاز بالفعالية .

9- أي نوع من الأنواع الخدمة المرجعية التي تفضلها والتي تسهل عليك عملية البحث عن المعلومة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الخدمة المرجعية المباشرة	52	91.23%
الخدمة المرجعية الغير مبشرة	5	8.77%
المجموع	57	100%

الجدول (13): يبين أنواع الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة الجامعية والأكثر أهمية.



الشكل (13): أنواع الخدمة المرجعية الموجودة بالمكتبة الجامعية و الأكثر أهمية.

- من خلال الجدول والشكل (10) يتضح أنّ أغلبية أفراد العينة يفضلون الخدمة

المرجعية المباشرة وذلك بنسبة كبيرة جدا 91.23% وهذا يعني أنّ الخدمة المرجعية المباشرة

تقدم مساعدة فورية وفي الوقت نفسه، مما تخلق نوع من الاتصال المباشر مع الأخصائي

والاطلاع على كل ما يحتويه هذا القسم وحسن استغلال و استخدام مختلف مصادره

وأوعيته مع الإثراء للرصيد الثقافي، وهذا ما دفع الباحث إلى اختيارها، أما الخدمة المرجعية

الغير المباشرة فكانت النسبة قليلة جدا 8.71% وهذا يدل على عدم تفاعل المستخدمين مع

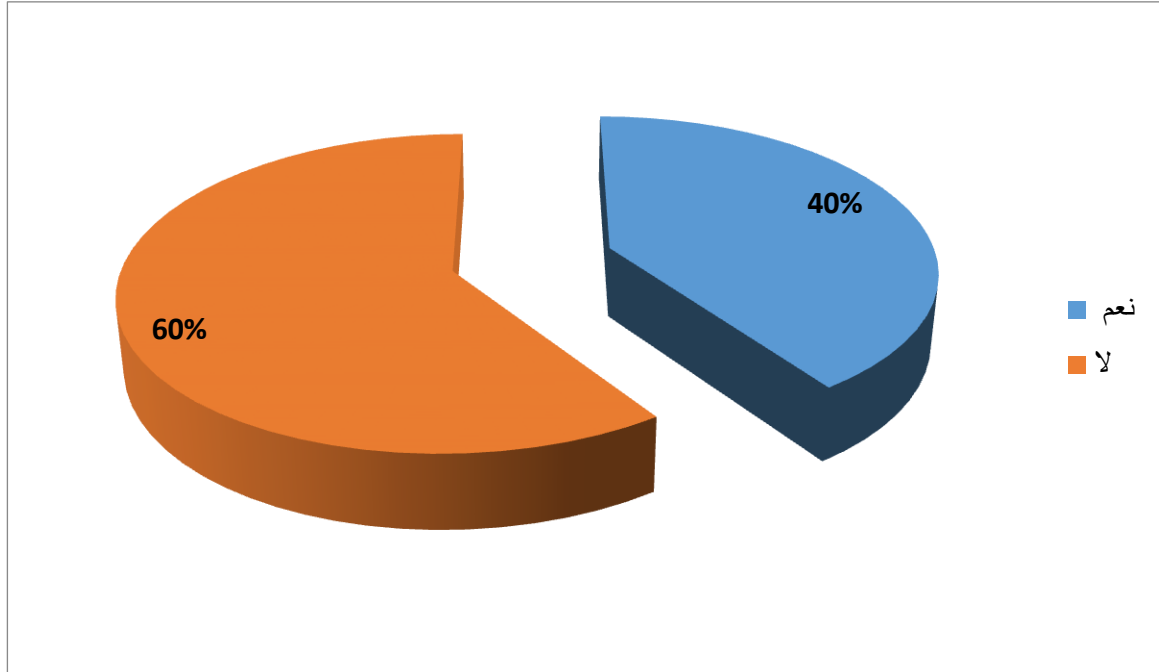
هذا النوع من الخدمة وذلك لصعوبتها وعدم التأقلم معها، إضافة إلى ذلك نقص الإمكانيات

المادية والتكنولوجيا الحديثة، فهناك مثلا من لا يملك بريد الكتروني وهذا السبب يعيق عملية البحث ويشكل حاجزا أمام الباحث أو المستفيد، وبالتالي فإنّ اختلافت النسب فإنّ الهدف والغاية من وراء الخدمتين وهي تلبية حاجيات المستفيدين وحل استفساراتهم وبعض مشاكلهم.

10- هل المكتبة الجامعية تقدم خدمة مرجعية بكافة أوعيتها ومصادرها التي تحتاجها ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	40.35%
لا	34	59.65%
المجموع	57	100%

الجدول (14): يبين تقييم الخدمة المرجعية من قبل المستفيدين.



الشكل (14): تقييم الخدمة المرجعية من قبل المستخدمين .

- من خلال الجدول والشكل (11) يتضح أن النسبتين متقاربتين أي بين "نعم ولا"

59.65% و 40.35% ويفسر ذلك أن المكتبة الجامعية تقدم خدمة مرجعية بكافة أوعيتها

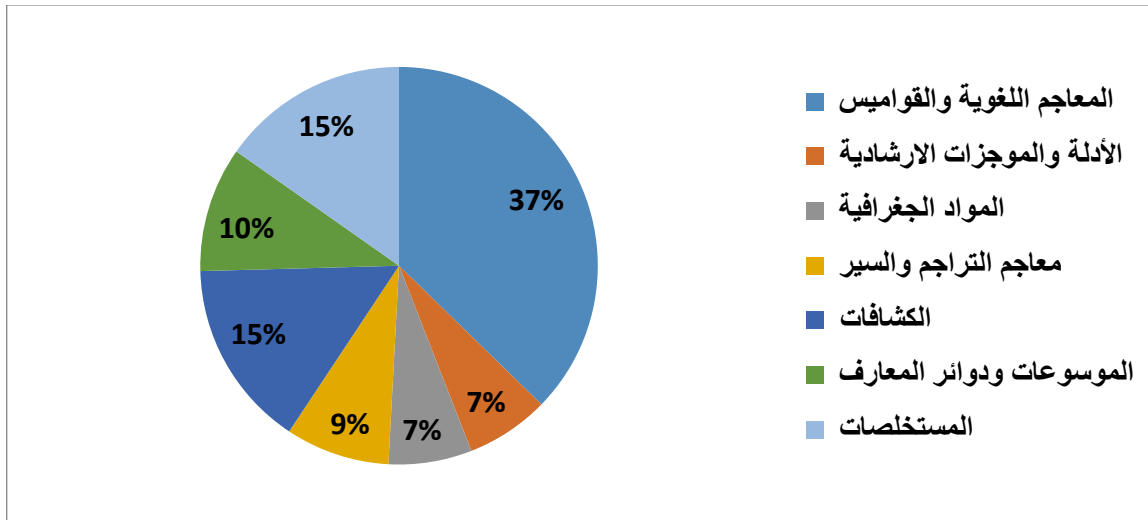
ومصادرها التي تحتاجها بحاجة إلى بعض الدعم وإثراء الرصيد بالمراجع وكل ما يمكن أن

يفيد المستخدمين والباحثين لإنجاز بحوثهم .

- إذا كانت "بنعم"، فما هي هذه المصادر أو الأوعية المرجعية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
المعاجم اللغوية والقواميس	22	%37.29
الأدلة والموجزات الإرشادية	4	%6.78
المواد الجغرافية	4	%6.78
معاجم التراجم والسير	5	%8.47
الكشافات	9	%15.25
الموسوعات ودوائر المعارف	6	%10.18
المستخلصات	9	%15.25
المجموع	59	%100

الجدول رقم (15): يبين المصادر أو الأوعية المرجعية التي يحتاجها المستخدم.



الشكل (15): المصادر أو الأوعية المرجعية التي يحتاجها المستفيد.

- من خلال الجدول والشكل (12)، يتضح لنا أن أكثر الأوعية المرجعية في الاستخدام

من طرف عينة الدراسة هي المعاجم والقواميس اللغوية والتي مثلت بنسبة 37.29 %

وتعتبر أكبر نسبة مقارنة بالمصادر الأخرى وذلك نظرا لدقة المعلومة التي تحتويها وشمولها

في ضبط المصطلحات، إضافة إلى بقية الأوعية حيث كانت متقاربة نسبيا على الرغم من

أهميتها العلمية حيث مثلت نسبة الكشافات والمستخلصات 15.25 % ، أما الأدلة

والموجزات الإرشادية والمواد الجغرافية مثلت بنسبة 6.78 % ، بالإضافة إلى معاجم التراجم

والسير بنسبة تقدر بـ 8.47 % والموسوعات ودوائر المعارف فكانت بنسبة 10.19 %

ويمكن تفسير هذا السبب إلى طبيعة مقرراتهم الدراسية ونوعية بحوثهم العلمية المطلوبة، أما

بالنسبة لاقتراح مصادر أخرى غير هذه المصادر فلم يرد أي اقتراح وهذا يدل أن أغلبية

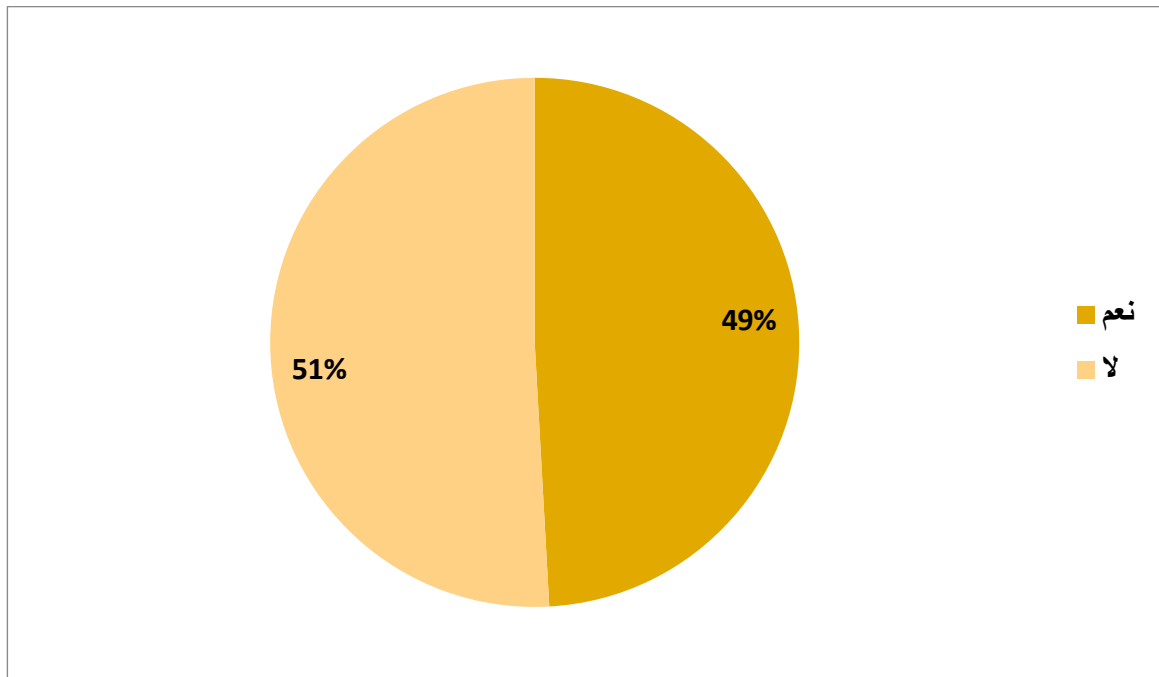
المستفيدين يكتفون بهذا القدر من الأنواع دون الحاجة إلى مصادر مرجعية أخرى .

11- هل هذه الأوعية أو المصادر المرجعية تكفيك لتلبية حاجياتك وإشباع رغباتك ؟

النسبة المؤوية	التكرار	الاحتمالات
49.12%	28	نعم

29	لا	%50.88
57	المجموع	%100

الجدول (16): يبين آراء المستفيدين عن مدى كفاية المصادر المرجعية.



الشكل (16): آراء المستفيدين عن مدى كفاية المصادر المرجعية .

- من خلال الجدول والشكل (13) يتضح لنا أن النسب كانت متقاربة، بحيث نسبة 50.80% تمثل الفئة التي ترى بأن هذه الأوعية والمصادر المرجعية غير كافية، وقد يعود هذا بأن هناك نقص من الأوعية المرجعية المتنوعة التي تغطي كافة التخصصات الموجودة وهذا لان تكاليفها باهظة نظرا للمعلومات التي تحتويها، أما نسبة الفئة التي رأت بأن هذه

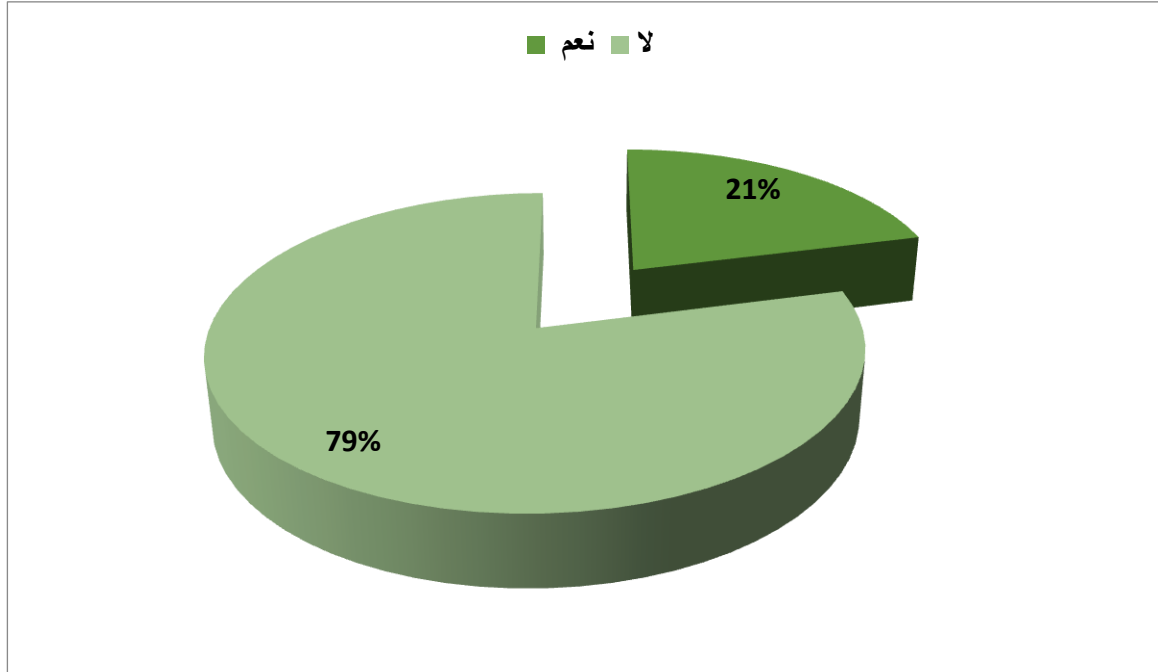
الأوعية كافية فكانت تمثل 49.12%، ويعود ذلك إلى النوعية في المراجع المتوفرة بقسم المراجع، وأن الأوعية والمصادر المرجعية التي توفرها مكتبة الجامعة هي كافية ومتنوعة لأغراضهم العلمية، أما بالنسبة لاقتراح إذا كانت الإجابة ب "لا" فالزيادة أين تكون لم ترد أي اقتراح من أفراد العينة، وبالتالي نفسر أن هذه الأوعية تكفي وتغطي الحاجيات البحثية على العموم .

المحور الأول: أخصائي المكتبات والمعلومات ودوره في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية.

12- هل يمكن الاستغناء عن أخصائي المكتبات والمعلومات أثناء انجاز بحوثك العلمية والبحث عن ما تحتاجه من أوعية ومصادر معلومات؟

النسب المؤوية	التكرار	الاحتمالات
21.05%	12	نعم
78.95%	45	لا
100%	57	المجموع

الجدول (17): يبين رأي أفراد العينة حول إمكانية الاستغناء عن أخصائي المكتبات.



الشكل (17): رأي أفراد العينة حول إمكانية الاستغناء عن أخصائي المكتبات .

- من خلال الجدول يتضح لنا انه لا يمكن الاستغناء عن أخصائي المكتبات والمعلومات

وذلك بنسبة 78.95% ، ذلك لأنه يعتبر همزة وصل بين المستفيد والوعاء المرجعي، وأنه

هو الركيزة الأساسية في المكتبة ووجوده يحقق نجاح المكتبة، في حين ترى فئة أخرى من

أفراد العينة وبنسبة 21.05% بأنه يمكن الاستغناء عنه، فهي فئة نسبية مقارنة بالفئة

الأخرى التي تمثل الأغلبية، فيمكن تفسير هذا بأن هذه العينة لا تستعين بمساعدة المكتبي

وأنها تستعين إلى مصادر أخرى مثل الزملاء الذي سبقوا وقدموا أعمال في نفس الموضوع

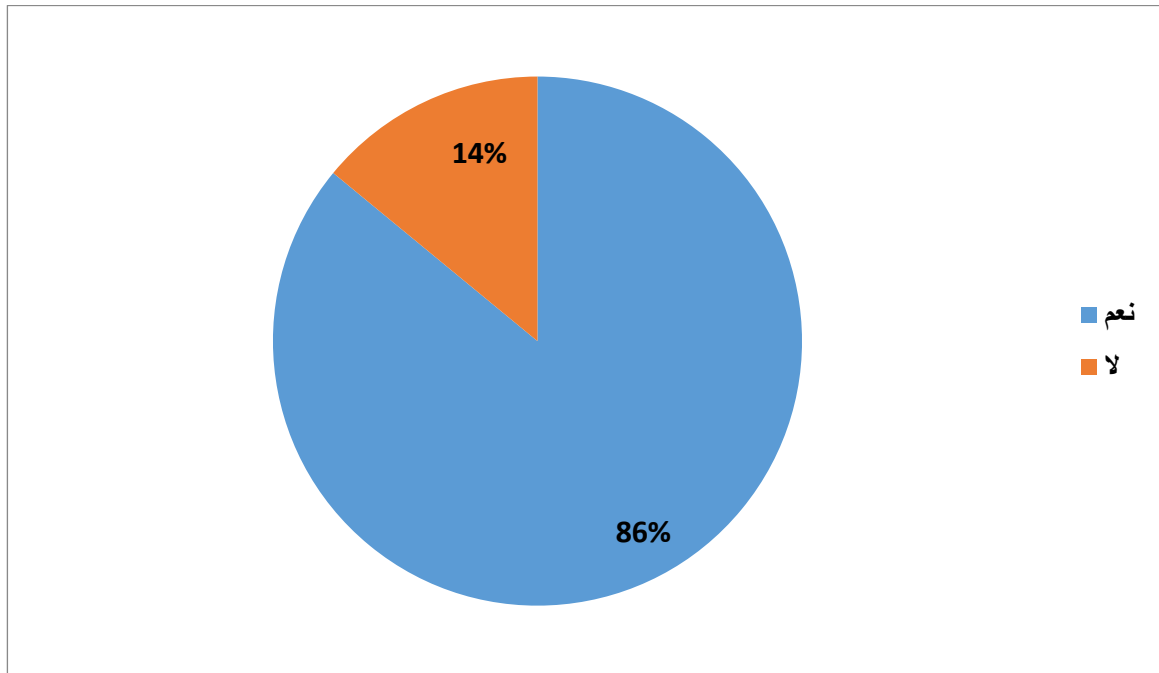
أو مكتباتهم الشخصية، وبالتالي فالمقارنة بين النسبتين نستنتج انه لا يمكن الاستغناء عن

هذا العنصر الفعال (المكتبي) لأن مهمته تكمن بالدرجة الأولى في تلبية احتياجات المستفيدين وإشباع رغباتهم .

13- هل أخصائي المراجع لابد أن يكون مؤهل وذو كفاءة مهنية عالية وفي التخصص؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	%85.96
لا	8	%14.04
الموضوع	57	%100

الجدول (18): يبين ضرورة كفاءة أخصائي المراجع وتخصسه.



الشكل (18): رأي أفراد العينة حول ضرورة كفاءة أخصائي المراجع وتخصصه.

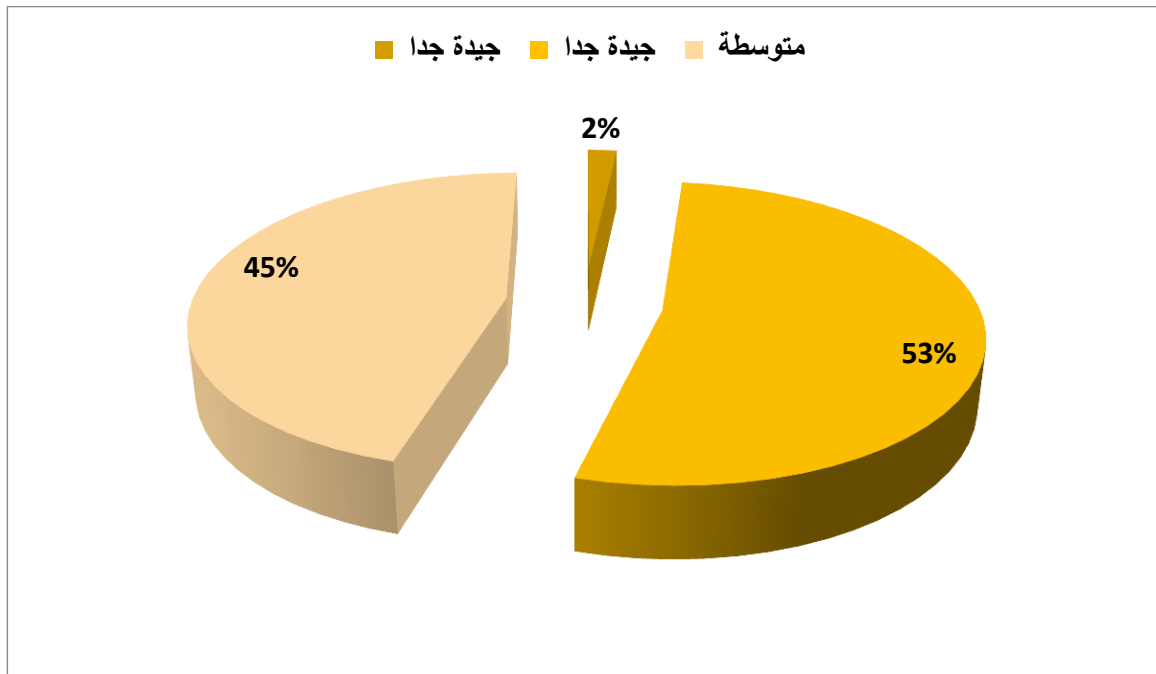
- من خلال الجدول والشكل (2) يتبين لنا انه يجب على أخصائي المراجع أن يكون مؤهل وذو كفاءة عالية وفي التخصص وذلك بنسبة 85.96%، وهذا من أجل تقديم خدمات مثلى داخل المكتبة وحل جميع المشاكل والعراقيل التي تعيق البحث والعمل، والحصول على المعلومات بصورة مركزة ومنسقة توفيراً للوقت والجهد وتسهيلاً للمتابعة، فكفاءة الأخصائي تبقى المستفيد على تفاعل ودعم متواصل مع المكتبة، في حين أن نسبة 21.05% ترى انه ليس بالضرورة أن يكون مؤهل و في التخصص، وهذا السبب ربما يعود على أن نظرتهم من خلال الخبرة والتعود في العمل لعدة سنوات داخل المكتبة قد يجعل الأخصائي له معرفة كافية دون الحاجة بأن يكون في التخصص وقادراً على تقديم خدمات بأحسن الطرق.

14- ما رأيك في الاستقبال والمعاملة من طرف أخصائي المراجع بالمكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
1.75%	1	جيد جداً
52.63%	30	جيدة

متوسطة	26	%45.62
المجموع	57	%100

الجدول (19): يبين الاستقبال والمعاملة من طرف أخصائي المراجع بالمكتبة.



الشكل (19): نوع المعاملة والاستقبال من طرف أخصائي المراجع للمستفيدين بالمكتبة.

- من خلال الجدول والشكل (3) يتضح لنا أن النسب متقاربة بين الاستقبال والمعاملة

الجيدة بنسبة 52.63 % والمتوسطة بنسبة 45.62 % ، في حين جاء في الاستقبال

والمعاملة الجيدة جدا بنسبة قليلة 1.75 % ، وبالتالي فإن المعاملة والاستقبال من طرف

أخصائي المراجع لها دور كبير، فالأخصائي الناجح لابد عليه أن يتحلى بهذه الأخلاق أو

الصفات التي من خلالها تبرز أهمية المكتبي، لأنه هو الوحيد الذي يمثل المكتبة و يخلق نوع من النشاط والحيوية ونوع من الاتصال بالمكتبة، لان المعاملة لها دور كبير في زيادة الإقبال والتردد على المكتبة .

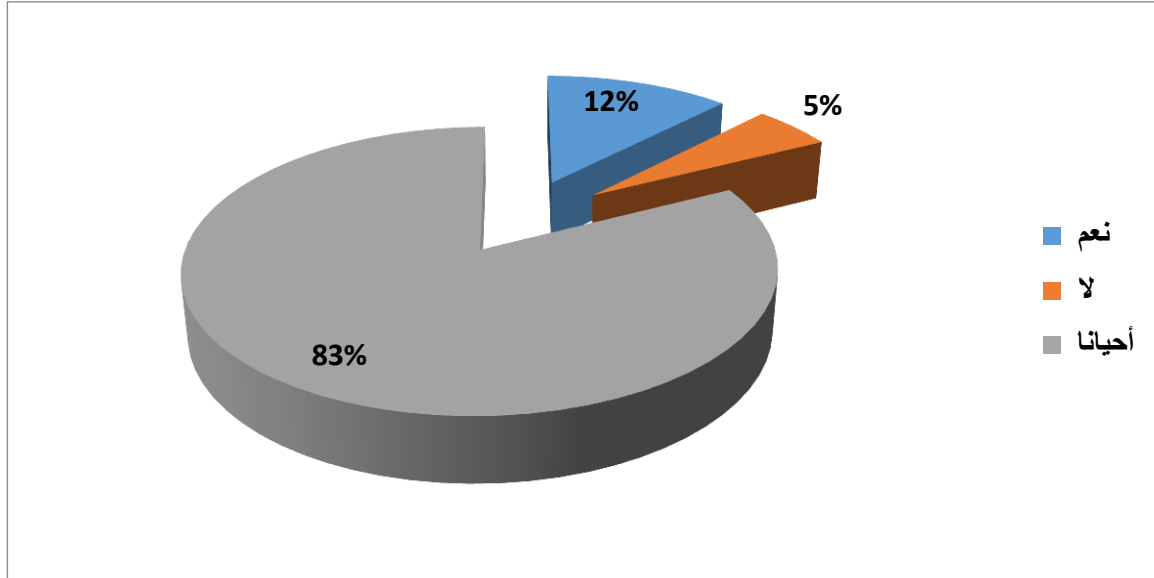
15- هل يقدم لكم جميع الحلول والإجابات والاستفسارات التي تخدم بحثك وتلبي

احتياجاتك؟

النسب المؤوية	التكرار	الاحتمالات
%12.28	7	نعم
%5.25	3	لا
%82.46	47	أحيانا
%100	57	المجموع

الجدول (20): يبين دور أخصائي المراجع وقدرته على تقديم الحلول والاستفسارات

اللازمة لتلبية حاجيات المستخدمين.



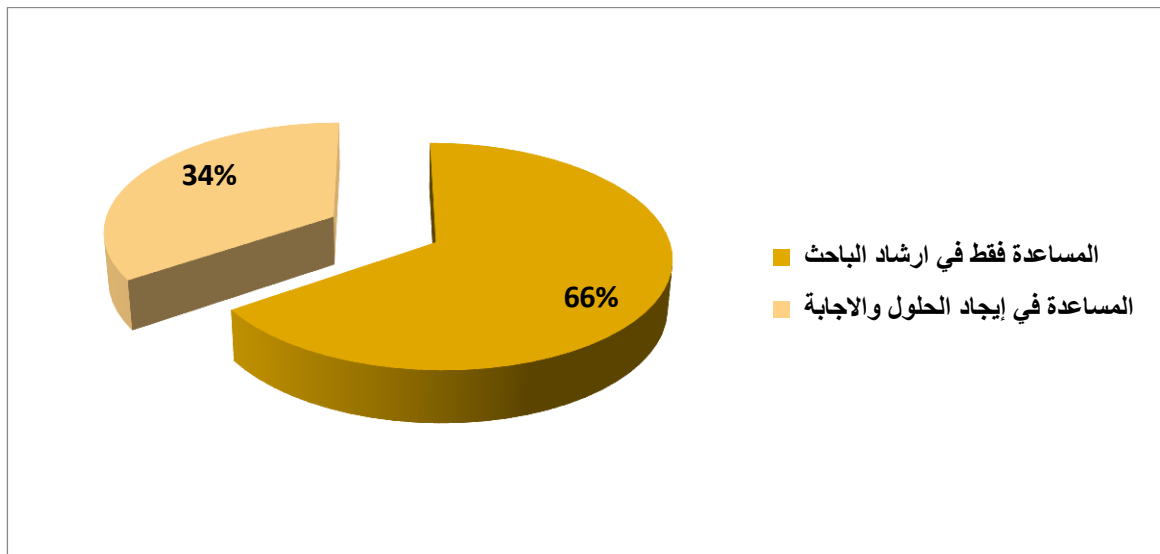
الشكل (20): دور أخصائي المراجع وقدرته على تقديم الحلول والاستفسارات اللازمة لتلبية حاجيات المستفيدين ،

- من خلال الجدول والشكل (4) يتضح لنا بأن أخصائي المراجع يقدم الحلول والاستفسارات أحيانا بنسبة 82.46% ، وهذا يعني أن الأخصائي يعمل دائما من أجل السهر على خدمة الباحثين والمستفيدين، وإيجاد الحلول والاستفسارات المرتبطة بمواضيع بحوثهم العلمية والعمل على كيفية استخدامهم لمختلف الأوعية والمصادر المرجعية، و أما نسبة الإجابة التي كانت ب"نعم" فتمثلت ب 12.28 % ، أما نسبة الإجابة التي كانت ب"لا" فكانت نسبة قليلة جدا 5.25% ، وبالتالي يتضح لنا أن أخصائي المراجع له دور كبير داخل المكتبة وله عدة إيجابيات .

16- في رأيك، فيما يكمن دور أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع هل في:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
المساعدة فقط في إرشاد الباحث وتوجيهه نحو ما يريد من مختلف المصادر والأوعية المرجعية.	38	65.52%
المساعدة في إيجاد الحلول والإجابة عن كل الاستفسارات التي يقدمها الباحث .	20	34.48%
المجموع	58	100%

الجدول (21): يبين دور أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع.



الشكل (21): دور أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع.

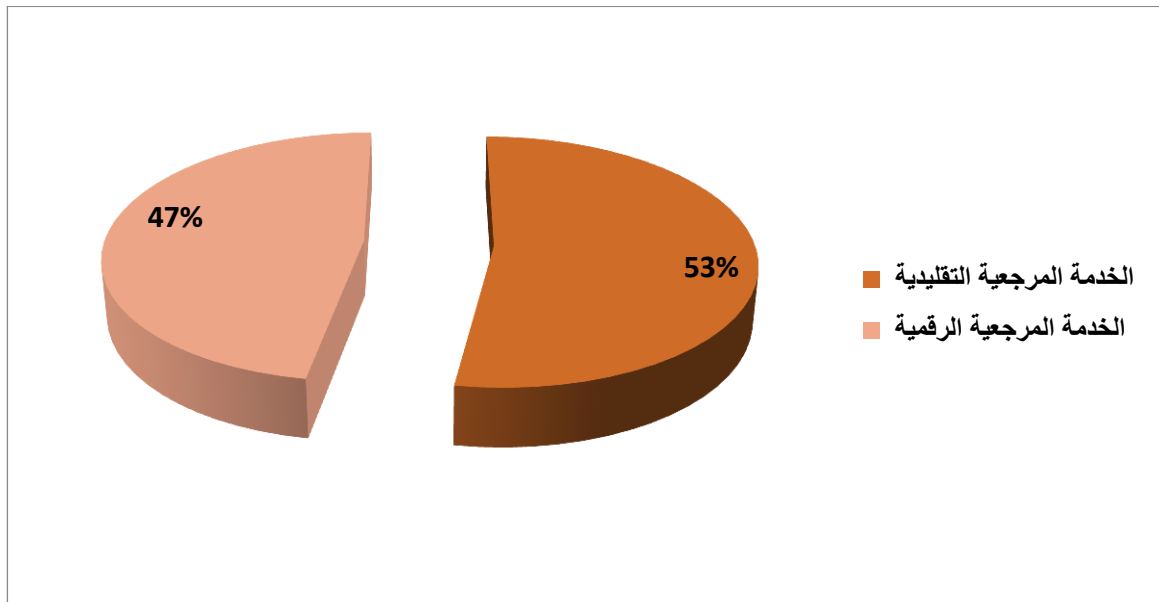
- نلاحظ من خلال الجدول والشكل (5) دور أخصائي المراجع في المساعدة فقط في إرشاد الباحث وتوجيهه بنسبة 65.22% وهي النسبة الأكبر مقارنة مع النسب الأخرى، فتفسير هذا يعني أن الأخصائي رسالته تأتي عن طريقتين: توجيه الباحثين وإرشادهم إلى المراجع التي يجدون فيها من فائدة علمية تتصل بالموضوع أو الموضوعات التي يبحثونها، وأن له كذلك دور بالمساعدة في إيجاد الحلول والإجابات عن الاستفسارات التي يقدمها الباحث بحيث مثلت بنسبة 34.14% ، ومقارنة بين النسبتين نرى بأن أخصائي المراجع يهتم بإرشاد الباحث و توجيهه إلى مكان وجود المعلومة أكثر من اهتمامه بإيجاد الحلول والإجابة عن الاستفسارات .

17- هل الطريقة التقليدية للخدمة المرجعية جيدة تخدمك أم تدعم فكرة وجوده خدمة

مرجعية رقمية في مكتبك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الخدمة المرجعية التقليدية	30	52.63%
الخدمة المرجعية الرقمية	27	47.37%
المجموع	57	100%

الجدول (22): يبين الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية بالنسبة للمستخدمين.



الشكل (22): الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية بالنسبة للمستخدمين.

- من خلال الجدول والشكل (6) يتضح لنا أن النسبتين متقاربتين أي بين الخدمة المرجعية التقليدية بنسبة 52.63% والخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 47.31% ونفس ذلك

بان الخدمة التقليدية جيدة وتلبي حاجيات الباحث، إلا انه يحتاج إلى خدمة رقمية تزيد في إثراء معارفه وتسهيل وصوله إلى المعلومات والحلول للاستفساراته وتلبية حاجياته العلمية.

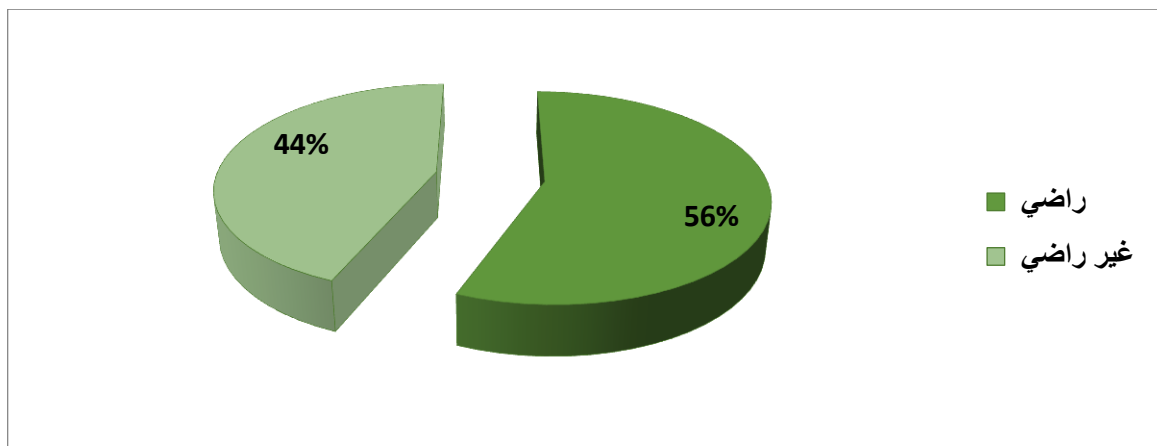
18- هل أنت راض عن الخدمة المرجعية المقدمة من طرف قسم المراجع الموجود

بمكتبكم ؟

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
راضي	32	56.14%
غير راضي	25	43.86%
المجموع	57	100%

الجدول (23): يبين رضا المستفيدين عن الخدمة المرجعية المقدمة من طرف قسم

المراجع.



الشكل (23): يوضح رضا المستفيدين عن الخدمة المرجعية المقدمة من طرف قسم المراجع .

- نلاحظ من خلال الجدول والشكل (7) أن اغلب أفراد العينة تقر بالرضا عن الخدمة المرجعية المتمثلة من طرف قسم المراجع الموجودة بالمكتبة المتمثلة بنسبة 56.14 % وغير راضي بنسبة 43.85% ونفسر ذلك بان النسبة الأكبر هي الرضا على أداء قسم المراجع وذلك حسب أداء وكفاءة أخصائي المراجع وخبرته المهنية ، أما عن عدم الرضا فيعود ذلك ربما لنقص المراجع وتنوعها .

النتائج العامة للدراسة:

بناء على ما تم التطرق إليه من المفاهيم و العناصر التي احتوتها الفصول النظرية التي وردت في الباب النظري لهذه الدراسة، ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج في الجانب الميداني يمكن أن تقدم النتائج العامة للدراسة وذلك النحو التالي :

- أن أغلبية الأفراد عينة الدراسة تتردد على المكتبة الجامعية أحيانا وذلك بنسبة

.%78.94

- تفر أغلبية أفراد عينة الدراسة بأنه يوجد قسم خاص بالمراجع بمكثبتهم وذلك بنسبة 84.21% ، وأن وجوده ضروري بالمكتبة وذلك بنسبة 92.31%.
- الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة تمتاز بالفعالية وتساعد المستفيدين وتلبي احتياجاتهم البحثية .
- تفر أغلبية أفراد العينة بأنها راضية عن الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة، وبأنها تستخدمها للوصول المباشر للمعلومة وحل بعض المشاكل البحثية .
- أن المصادر والأوعية المرجعية التي يعتمدون عليها المستفيدون بكثرة في انجاز بحوثهم العلمية هي المعاجم والقواميس وكذلك المستخلصات والكشافات والموسوعات ودوائر المعارف .
- أن هذه الأوعية والمصادر المرجعية المتوفرة بالمكتبة هي كافية لأغراضهم البحثية.
- تفر أغلبية أفراد العينة بأنهم لا يستطيعون الاستغناء عن أخصائي المكتبات والمعلومات أثناء انجاز بحوثهم العلمية والبحث عن ما يحتاجونه من أوعية ومصادر المعلومات، وذلك بنسبة 78.95%.
- أغلبية أفراد عينة الدراسة تفر بأن أخصائي المراجع الموجود بمكثبتهم يتميز بنوع من الفعالية والاستقبال داخل المكتبة .

- تقر أغلبية أفراد عينة الدراسة بأن أخصائي المراجع لابد أن يكون مؤهل وذو كفاءة مهنية وفي التخصص وذلك بنسبة 85.86%، بينما نسبة 14.04% من الفئة التي رأت أنه غير ضروري.
- أن دور أخصائي المعلومات يكمن في الإرشاد والتوجيه للمستفيدين نحو ما يريدون من أوعية ومختلف المصادر المرجعية، وكذلك في مساعدته في إيجاد الحلول والإجابات عن الاستفسارات التي يقدمونها له حول موضوع بحثهم.
- أغلبية أفراد العينة ترى أن الخدمة المرجعية التقليدية هي الأكثر خدمة التي تساعد الباحث في البحث والوصول إلى المعلومة 52.63%.
- يدعم أفراد عينة الدراسة فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة وذلك بنسبة 47.37%.
- أغلبية أفراد عينة الدراسة راضية عن الخدمة المرجعية المقدمة من طرف قسم المراجع الموجود بمكتبتهم.

النتائج على ضوء الفرضيات:

- **الفرضية الرئيسية:** يساهم أخصائي المكتبات والمعلومات في تقديم الخدمة المرجعية داخل المكتبة الجامعية، وذلك من خلال دوره الفعال والسريع في تقديم الحلول

والإجابات المناسبة وتلبية كل ما يحتاجه المستفيدون وما يلبي طلباتهم، فمن خلال النتائج المتحصل عليها عند تحليل المقابلة والاستمارة، فهنا يمكن أن نقول أن هذه الفرضية محققة بنسبة كبيرة 82.46% (تحليل السؤال رقم (15) والجدول والشكل رقم (20)، كما يؤكد كذلك أفراد عينة الدراسة أن وجوده ضروري جدا داخل كل قسم بالمكتبة، ولا يمكن الاستغناء عنه وذلك بنسبة 78.95% (تحليل السؤال رقم (12) والجدول والشكل رقم (17)، وكذلك من خلال مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمة المرجعية من طرف القسم المراجع الموجود بمكتبتهم وذلك بنسبة 56.14% (تحليل السؤال رقم (18) والجدول والشكل رقم (23)).

- **الفرضية الأولى:** تعتبر الخدمة المرجعية من الخدمات الهامة التي تقدمها المكتبات الجامعية، خاصة منها المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية، وذلك لأنها تلعب دورا هاما وحيويا في النشاط اليومي لها، وبأنها تتم عن طريقتين مباشرة وغير مباشرة، فهذه الفرضية هي محققة وبنسبة 64.91% (الجدول رقم (08) وتحليل الشكل (12)، وأن الخدمة المرجعية التقليدية هي الأكثر خدمة في هذه المكتبة حيث بلغت نسبتها من طرف أفراد العينة 52.63% (الجدول رقم (22)، فهي السبيل

الوحيد للوصول إلى المعلومة، وذلك مقارنتها بالخدمة المرجعية الرقمية والتي مثلت نسبة 47.37% .

● **الفرضية الثانية:** تقديم أخصائي المعلومات كل ما يمتلكه من معارف وخبرات ومعلومات للمستفيدين، لأنه وحده القادر على إيصال المعلومات واستخراجها من مصادرها وتوظيفها داخل المكتبة الجامعية، فلقد تحققت هذه الفرضية وذلك من خلال (تحليل السؤال رقم (16) والجدول والشكل 21).

● **الفرضية الثالثة:** تتوفر بكل من مكتبي (مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والمكتبة المركزية ITA بمستغانم) على خدمة مرجعية فعالة تلبي احتياجات المستفيدين، وقد تحققت هذه الفرضية بنسبة 64.91% (تحليل السؤال رقم (08) والجدول والشكل رقم 12)، وهذا إضافة إلى تحليل السؤال رقم (18) والجدول والشكل رقم 23، والذي يبين نسبة رضاهم عن هذه الخدمة المرجعية المقدمة بنسبة 56.14%.

مقترحات الدراسة:

وجوب تكثف الجهود وتكاتفها بالمكتبة لتقديم خدمات حديثة من أجل إرضاء مستفيديها

وذلك بـ:

● تعزيز رصيد المكتبة بمختلف أنواع والمصادر المرجعية المختلفة.

- اقتناء كتب في التخصصات المطلوبة بكثرة خاصة منها كتب لعلم المكتبات .
- تكثيف التكوينات و المزيد من التخصص خاصة في مجال علم المكتبات .
- توفير عدد كافي من الأخصائيين المؤهلين ذو خبرة مهنية وكفاءة عالية في مجال الخدمات المرجعية .
- العمل على تطوير قسم المراجع وخدماته المرجعية ومواكبته بالتطورات الحديثة.
- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مختلف المصادر والأوعية المرجعية الموجودة بقسم المراجع الخاص بمكتبتهم، وذلك بهدف الوصول إلى المعلومات بأقل جهد ووقت ممكن لإنجاز بحوثهم العلمية المختلفة.
- ضرورة توعية أمناء المكتبات وخاصة القائمون بالخدمة المرجعية، بمناقشة المستفيد حول الموضوعات والمعلومات التي يرغب في الحصول عليها، لأن من خلال هذه المناقشة يستطيع الأمين أن يحكم على الهدف من هذه المعلومات، ويقرر بناءا عليها أن يقدم المعلومات إلى المستفيد أم لا، ويجب أن تؤكد على أن تتم هذه المناقشة بلطف ولباقة حتى لا يشعر المستفيد أن هناك شك في نواياه.

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال دراستنا تسليط الضوء وبالتحديد معرفة أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية ومدى الاستفادة منها، حيث كانت بكل من المكتبتين، المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم نموذجا، ومن خلالها توصلنا إلى نتيجة مفادها أن أخصائي المعلومات ودوره في تقديم الخدمة المرجعية الفعالة هي أساس نجاح كل مكتبة، وبالتالي تستطيع جلب عدد من المستفيدين، وأن كل من المكتبتين حاولتا التخلص ولو نسبيا من أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجههما وتشكل حاجز أمام تحقيق هذا الهدف، وبأنها تحاول كذلك بقدر الإمكان تركيز جهودها لخدمة المستفيدين وما يرضيهم ويلبي حاجياتهم وفوائدهم العلمية.

لذلك فإن الخدمة المرجعية ودور أخصائي المعلومات في تقديمها خاصة بالمكتبات الجامعية أصبحت حتمية، لا يمكن الاستغناء عنها باعتبارها هي واجهة المكتبة ولها أثر كبير على المكتبي والمستفيد في آن واحد، وبالتالي فنجاح أي مكتبة مرهون على أساس تحقيق خدماتها ومدى رضا المستفيد بها.

القواميس والمعاجم:

1. أحمد، محمد الشامي ؛ سيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات = Encyclopédique of Library infory Information and Arabic Computer Terms (عربي-انجليزي). مج1. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
2. أحمد، محمد الشامي؛ سيد ،حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات. والمعلومات = Encyclopédique Library and information science terms (عربي-انجليزي). الرياض: دار المريخ، 1988.
3. الصرايره ، خالد عبده. معجم الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات(عربي-انجليزي). عمان: دار الكنوز المعرفة العلمية، 2010.
4. خايفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي. القاهرة: دار العربي ، 1991.
5. عبد الفتاح ،عبد الغفور. معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات(عربي-انجليزي). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006 .
6. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات(عربي-انجليزي). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
7. مفتاح، محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في المكتبات والتوثيق والمعلومات = Glossary of scientifque terms en Library and information science (عربي-انجليزي). مصر - كندا: الدار الدولية، 1995.

8. ياسر يوسف، عبد المعطي. الشارح في علوم المكتبات والمعلومات (عربي-انجليزي). عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2010.

الكتب:

9. إسماعيل، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا، 2009.

10. الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة، 2008.

11. الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار المستقبل، 2012.

12. السيد، السيد النشار. الأوعية المرجعية ماهيتها وفئاتها وخدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية [د.ت].

13. السيد، السيد النشار. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر، 1992.

14. العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: أكاديميون، 2014.

المكتبات الالكترونية والرقمية وأثارها الثقافي في عبد الفتاح. 15. العشري، طه ؛ بخلاء، الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا، 2014 . المجتمع.

16. النوايسة، غالب عوض. المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة. عمان: دار الصفاء، 2003.

17. النوايسة، غالب عوض. المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة. عمان: دار الصفاء، 2003.
18. النوايسة، غالب عوض. خدمات المعلومات من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000.
19. النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: مع الإشارة الخاصة إلى الكتب المرجعية. عمان: دار الصفاء، 2010.
20. الهمشري، أحمد عمر؛ عليان، ربحي مصطفى. المرجع في المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1997.
21. الهوش، إبراهيم. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. القاهرة: عصمي للنشر والتوزيع، 1996.
22. أنجرس، مورييس. منهجية البحث في العلوم الإنسانية. ط. 2. الجزائر: دار القصبية، 2006.
23. بدر، أحمد. مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات. الرياض: دار المريخ، 1998.
24. جري، ثابت؛ عبد الحليم، عماد. المصادر والمراجع العربية. سوريا: دار دمشق، 2009.
25. حامد عودة، أبو الفتوح. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.

26. خشروم، سليمان مصطفى. الأسئلة المرجعية وأنواعها في المكتبة العامة [د.ن.]، [د.ت].
27. عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005.
28. عبد الهادي، محمد فتحي. دراسات في المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988.
29. عبد الهادي، محمد فتحي؛ السيد محمود، أسامة. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2006.
30. عبد الهادي، محمد فتحي؛ السيد محمود، أسامة. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2006.
31. عبد الهادي، محمد فتحي؛ السيد محمود، أسامة؛ محمد علي حسن، فائقة. مصادر المعلومات المرجعية المتخصصة. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
32. عبيدات، محمد؛ أوغضار، مبيضين. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. [د.م.] : دار وائل، 1997.
33. عليان، ربحي مصطفى. مجتمع المعلومات والواقع الغربي. عمان: دار جرير، 2005.
34. عليان، ربحي مصطفى؛ المؤمني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: جدار للكتاب العالمي، اريد: عالم الكتب الحديث، 2006.

35. عليان، ربحي مصطفى؛ بن محمد، عثمان. مناهج البحث وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء، 2000.
36. عليوي، محمد عودة؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الجامعية المتخصصة العامة المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق، 2006.
37. غادة، عبد المنعم موسى. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012.
38. غازي، عناية. إعداد البحث العلمي. بيروت: دار الجيل، 1992.
39. قندلجي، عامر؛ عليان، ربحي؛ السامرائي، إيمان. مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان: دار اليازوري، 2007.
40. مبروك، إبراهيم السعيد. إدارة الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية في عصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا، 2014.
41. محروس احمد مهران، ميساء. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، [د.ت].
42. محروس أحمد مهران، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب. [د.ت].
43. محمود الذنبيات، محمد. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009.

44. مختار إسماعيل، وائل. مصادر المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2010.
45. مرسى، نجلاء؛ جابر، محمد. إيدولوجية انجاز العمل بالمكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء
لدنيا، 2014.
46. مسلم المالكي، مجبل لازم. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات. عمان: مؤسسة الوراق
، 2002.
47. مسلم المالكي، مجبل لازم. مراجع التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية و
اتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، [د.ت.].
48. هاني، محمد. المكتبات (أنواعها. أوعيتها. خدماتها). سوق: دار العلم والإيمان، 2014.
49. يوسف، طه جمال. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات المتخصصة. عمان: دار
الحامد، 2007.

المقالات:

50. حسن محمد، عبد الشافي. تقييم الخدمة المكتبية المدرسية. مجلة المكتبات والمعلومات
العربية، س. 6. ع. 3 (جوان 1986).
51. سمير، عثمان. أمين مكتبة المستقبل: cybrarian. الاتجاهات الحديثة في المكتبات
والمعلومات، مج 4 (جانفي 1998).

52. عبد الهادي، محمد فتحي. إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2002، مج.9.ع.(18 شهر جويلية).

المذكرات والرسائل الجامعية:

53. الصمادي، نسيم. الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة. رسالة المكتبة. مج.13.ع3+1978، 4.

54. بن رضوان، كريمة؛ بن جعفر، وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية. رسالة ماستر: علم المكتبات: علم المكتبات، 2010.

55. طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. أطروحة الدكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

56. ماضي، وديعة. أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المعلومات الجامعية. ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2009.

57. حمد الطرشاني، حسين. خدمات المكتبة القومية المركزية وعلاقتها برضا المستفيدين (دراسة وصفية تحليلية). ليبيا: أكاديمية الفكر الجماهيري، 2008.

الوابوغرافيا:

58. شابونية، عمر. الرصد المعلوماتي الدور الجديد. مجلة دراسات

المعلومات. ع5. ماي، 2009 [على الخط]: متاحة على الرابط: <http://information.studes.net/image/PDF/66.PDF>
تمت الزيارة للصفحة يوم 2018/03/08 على الساعة (14:00)

59. محمود، عبد الستار خليفة. مصطلح cybrarian: المفهوم والاستخدام العربي. مجلة

cybrarian journal. ع1. جوان، 2004 [على الخط]: متاحة على
الرابط: [http://www/journal.cybrarian.org/index.php?option=com_content
&view=Article&=506cybrarian_&catid=131:2009-05-20-09-49-35&Itemid](http://www/journal.cybrarian.org/index.php?option=com_content&view=Article&=506cybrarian_&catid=131:2009-05-20-09-49-35&Itemid)
تمت الزيارة للصفحة 2018/03/06 (15:00) à

60. Aaron Mueller. the evolutionary Library. [En ligne]: disponible sur le lien:

[http://www.Aaronmueller.com/Eportfolio/evolutionary Library.pdf](http://www.Aaronmueller.com/Eportfolio/evolutionary%20Library.pdf)
page consulté le 11/03/2018 à (20 :15)

61. Jean ,Daniel Zeller .Fout il des cyber archivistes ,et quel doit être leur Profil Professionnel .en ligne disponible sur le lien :
[Archives.cnrs.fr/File/Index/doxid/64706/Filename/http://cy Ar
éditable doc](http://Archives.cnrs.fr/File/Index/doxid/64706/Filename/http://cy%20Ar%20éditable%20doc) (page consulté le 10/03/2018 à (16 :45)

62. Alostaire ,Smith. ROL of librarian in the internet environnement .Broyon the

basic .(28/02/2018).Vuw.wz/staff/Alstaire Smith
/Beyoud/2Role.HTML

63.Oxford Dictionary. Définition de mot cybrarian.[en
ligne]:disponible sur le lien : [http://www.Oxford
dictionnaires.com/Fr/définition/anglais/cybrarian](http://www.Oxforddictionnaires.com/Fr/définition/anglais/cybrarian) page consulte le
10/03/2018(à21 :00).

المراجع باللغة الأجنبية:

64.Katz ,William. A introduction to References work ,New York ,MC
Graw,Hill Book,1978.

65.Roberta Welter and Susan Barnes .Goals, Objective, and
Compétence for Reference Service :A training program At. the Uc la
biomédical Library bulletin of the médical Library Assicaition.73(April
1985).

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

تخصص : نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة والتوثيق
استمارة الاستبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر ترفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب
الميداني للبحث والمعنون بـ :

دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية ITA و مكتبة العلوم الاجتماعية بمستغانم- نموذجاً-

الرجاء منكم المساهمة في ملاءمة هذه الاستمارة من أجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة
لإنجاز هذه الدراسة، كما نطمئنكم أن المعلومات التي تدلون بها لا تستخدم إلا في
إطار البحث العلمي، وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير .

تحت إشراف الأستاذ :

أ. وزار سليمان

إعداد الطلبة :

- شنين إيمان

- بوسحابة سليمان

السنة الجامعية : 2017 / 2018

البيانات الشخصية :

أنثى

ذكر

الجنس:

ماستر

ليسانس

المستوى الدراسي:

التخصص الدراسي:

علم المكتبات والمعلومات
نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق
هندسة المعلومات

المحور الأول : الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية.

01- ما وتيرة تردّدك على المكتبة ؟

نادرا

أحيانا

دائما

02- كم من ساعة تستغرقها داخل المكتبة لانجاز بحثك ؟

أكثر

ساعتان

ساعة

03- هل تملك مكتبكم قسم خاص بالمراجع ؟

لا

نعم

- إذا كانت الإجابة ب " نعم " ، فكيف علمت بوجوده داخل المكتبة، هل كان ذلك من خلال

الأستاذ :

دليل المكتبة

الزملاء

الزيارة الموجهة من طرف المكتبي

رسائل أخرى

- إذا كانت الإجابة ب " لا " فهل وجوده ضروري بالمكتبة ؟

لا

نعم

04- هل ترتاد على قسم المراجع بالمكتبة ؟

16

ترتاد

لا ترتاد

أحيانا

- إذا كانت الإجابة ب " ترتاد "، فمن أجل ماذا ؟

الإطلاع على الكتب المرجعية من أجل إعداد بيبليوغرافية معينة حول موضوع معين

-إذا كانت الإجابة ب " لا " ، فهل يعود ذلك إلى :

عدم معرفتك بوجود قسم المراجع غياب المراجع
نوعيات الخدمات المرجعية
عدم وجود هذا القسم أصلا

05- هل الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة الجامعية تمتاز بالفعالية وسريعة كغيرها من الخدمات المكتبية الأخرى ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة " لا " برر إجابتك

06- أي نوع من الأنواع الخدمة المرجعية التي تفضلها والتي تسهل عليك عملية البحث عن المعلومة ؟

الخدمة المرجعية المباشرة الخدمة المرجعية الغير المباشرة

07- هل المكتبة الجامعية تقدم خدمة مرجعية بكافة أوعيتها ومصادر ها التي تحتاجها :

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب " نعم " ، فما هي هذه المصادر أو الأوعية المرجعية ؟

المعاجم اللغوية والقواميس معاجم التراجم والسير

الأدلة والموجزات الإرشادية الكشافات الموسوعات ودوائر المعارف

المراجع الجغرافية المستخلصات

- إذا كنت مصادر أخرى اذكرها

08- هل هذه الأوعية والمصادر المرجعية تكفيك لتلبية حاجياتك وإشباع رغباتك ؟

نعم لا

- إذا كانت " لا تكفيك " فالزيادة أين تكون

المحور الثاني : أخصائي المكتبات والمعلومات ودور في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية .

09- هل يمكن الاستغناء عن أخصائي المكتبات والمعلومات أثناء إنجاز بحوثك العلمية والبحث عن ما تحتاجه من أوعية ومصادر معلومات ؟

نعم لا

10- هل أخصائي المراجع لابد أن يكون مؤهل وذو كفاءة مهنية عالية وفي التخصص ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب " نعم " برر إجابتك؟.....

.....

11- ما رأيك في الاستقبال والمعاملة من طرف أخصائي المراجع بالمكتبة ؟

جيد جدا جيدة متوسطة

12- هل يقدم لك جميع الحلول والإجابة والاستفسارات التي تخدم بحثك وتلبي احتياجاتك؟

نعم لا أحيانا

13- في رأيك ، فيما يكمن دور أخصائي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع هل في :

المساعدة فقط في إرشاد الباحث وتوجيهه نحو ما يريده من مختلف المصادر أو الأوعية المرجعية

المساعدة في إيجاد الحلول والإجابة عن كل لاستفسارات التي يقدمها الباحث

- لإغراض أخرى أذكرها :

14- هل الطريقة التقليدية للخدمة المرجعية جيدة تخدمك أم تدعم فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية في مكتبك ؟

الخدمة المرجعية التقليدية

الخدمة المرجعية الرقمية

- إذا كانت الخدمة المرجعية الرقمية ، ففيما تخدمك هذه الخدمة؟.....

.....
15- هل أنت راض عن الخدمة المرجعية المقدمة من طرف قسم المراجع الموجود
بمكتبكم ؟ راض غير راض

أسئلة المقابلة

- المقابلة مع أخصائيين المعلومات بالمكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية.

الأسئلة:

- 1) كيف تعرف لنا الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية؟ وكيف تتم؟
- 2) ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة والأجهزة والمعدات؟
- 3) أي نوع من الكتب المرجعية التي تستخدم بكثرة في قسم المراجع الخاص بمكتبتكم؟
- 4) أي نوع من التصنيف المعتمد داخل قسم المراجع؟ وهل هو نفسه المعتمد بالمكتبة؟
- 5) كيف يمكنك تقديم خدمة فعالة ومناسبة تخدم المستفيدين من جهة وتسهل عليك العمل من جهة أخرى؟
- 6) أي نوع من الخدمة المرجعية التي تسهل عليك العمل بقسم المراجع؟
-الخدمة المرجعية المباشرة أم الغير مباشرة؟ وأيها أكثر خدمة؟
- 7) ماهي الصعوبات التي تواجهك بقسم المراجع؟
- 8) هل إدخال الإعلام الآلي بقسم المراجع بمكتبتكم ضروري؟ ولماذا؟
- 9) ماهو تقييمك للخدمة المرجعية في مكتبتكم؟
- 10) هل تساهم في طرح أفكار جديدة حول تطوير قسم المراجع الموجود بمكتبتكم؟
- 11) حسب اعتقادك، ماهي الكفاءات الواجب توفرها بأخصائي المراجع؟
- 12) هل تتقن اللغة الأجنبية؟ أذكر أي نوع منها؟

1-ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف المكتبات ومراكز المعلومات من إنشائها إلى تقديم خدمات مكتبية معلوماتية هامة، لأن الخدمات التي تقدمها المكتبات في النهاية تكون معلومات وتفيد مجتمع المكتبة أو الباحثين ، والتي بدورها تساهم في تعزيز البحث العلمي.

إن نجاح المكتبات الجامعية في أداء رسالتها مرهون بتوفير الإمكانيات المادية والبشرية المؤهلة، وهذه الدراسة محاولة بحث عن كيفية تقديم الخدمة المرجعية من قبل أخصائي المعلومات، وذلك بهدف تلبية احتياجات المستفيدين وتزويدهم بأكبر قدر ممكن من المعلومات .

وقد تضمنت فصول الدراسة معلومات عن الخدمة المرجعية ومدى أهميتها بالنسبة للمستفيدين، مع إبراز دور الأخصائي المعلومات في تقديمها بشتى المجالات داخل

المكتبة، وقد دعمت هذه الدراسة ببحث ميداني أجريناه بكل من المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم .

وقد اعتمدنا كذلك في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبيان والملاحظة والمقابلة كأداة لتجميع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية، وقد توصلنا من خلالها بأن المستفيدين من الخدمة المرجعية من طرف أخصائي المعلومات كانت جيدة وكافية من حيث مصادرها ومختلف أوعيتها المرجعية.

الكلمات المفتاحية:

المكتبة الجامعية-أخصائي المعلومات-الخدمة المرجعية-الأوعية المرجعية.

2-ملخص الدراسة باللغة الفرنسية:

Les bibliothèques et les centres d'information visent à fournir d'importants services de bibliothèques d'information ,car les services fournis par les bibliothèques sont finalement des information et profitent à la communauté des bibliothèques ou aux chercheurs, qui contribuent à la promotion de la recherche scientifique.

Les bibliothèques universitaire succès dans l'accomplissement de sa mission dépend de la fourniture de matériel et le potentiel humain qualifie, et cette tentative d'étude pour trouver comme fournir un service de référence par le spécialiste de l'information ,afin de répondre aux besoins des bénéficiaires et de leur fournir autant d'informations que possible

Les chapitres comprenaient des informations sur le service de référence et son importance pour les bénéficiaires ,soulignant le rôle du spécialiste dans la fourniture d'informations dans divers domaines

L'étude a été soutenue par une étude de terrain menée par la bibliothèque central de l'ITA et la bibliothèque de la faculté des sciences sociales à Mostaganem

Nous avons également adopté dans cette étude, l'approche descriptive et analytique ,le questionnaire de l'utile,l'observation et l'entrevue comme un outil pour recueillir des données sur l'étude sur le terrain, nous avons trouvé à travers lequel les bénéficiaires du service de références par le spécialité de l'information était assez bon en termes de sources et différentes références ses veines

Les mots clés :

Bibliothèque universitaire –Spécialiste de l’information –Service de référence-Navires de référence