

جامعة ملحد نلضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية و الأآتماعفة
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماسآر

العلوم الإنسانية
علم المكتبات
آكنولوجيا المعلومات و الآوثفق

رقم: 45

إعداد الطالب:

سمفر مناعف

فوم: 26/06/2018

الأآاهات الآففة للآدمة المرجفة بالمكآبات
الآامفة آراسة مفآانفة بالمكآبة المركزية بآامعة مآد
آلضر بسكرة قطب آامعف - شآمة -

لآنة المناقشة:

مقرر	أ. مس أ بسكرة	طرشف آفاة
رففس	أ. مس أ بسكرة	آاشف أبراهفم
مناقش	أ. مس أ بسكرة	مسعودف كمال

دعاء

"اللهم افتح لي أبواب حكمتك وانشر علي من رحمتك وامنن علي بالحفظ والفهم

،سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا انك أنت العليم الحكيم"

إهداء

إلى من علمني النجاح والصبر

إلى من افتقده في مواجهة الصعاب

إلى من علمني الصمود مهما تبدلت الظروف إلى القلب الكبير (والدي العزيز)

رحمة الله عليه واسعة

و إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها

من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه

وعندما تكسوني الهموم أسبح في بحر حنانها لتخفف من آلامي (والدتي الغالية)

أطال الله في عمرها

إلى من هم أقرب إليّ من روعي

إلى من شاركني حزن الأم وبهم أستمد عزتي وإصراري....أخوتي

إلى من كانوا يضيئون لي طريق العلم والمعرفةأساتذتي

إلى كل من أنسني في دراستي وشاركني همومي تذكارا وتقديرا

إلى كل من ساندني و وقف بجانبتي.... أصدقائي

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل... .. شكري الجزيل وامتناني لهم

مناعي سمير

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين النبي المعلم الأمين محمد بن عبد الله عليه الصلاة والسلام وعلى آله وصحابه أجمعين.
بداية أحمد الله سبحانه وتعالى على توفيقه وامتنانه وتيسيره لي على أداء هذه الدراسة. أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان للمشرف على هذا العمل الأستاذة طرشي حياة، التي كانت خير معين من خلال نصائحها وإرشاداتها وتوجيهاتها، فشكرا على توجيهاتها ونصائحها القيمة والمعتبرة وشكرا على رحابة صدرها وسعة أفقها والتي لم تبخل علي بعلمها ولا بوقتها فكان لعلمها الغزير وفكرها الثابت وتوجيهاتها الدقيقة أكبر الأثر في إنجاز هذه الرسالة وكانت مثالا يحتذى به في عطاءها العلمي وكرم أخلاقها، جزاها الله عني خير الجزاء.

كما لا يفوتني أن أتوجه أيضاً بخالص عبارات التقدير والاحترام والشكر إلى كل أساتذة شعبة علوم علم المكتبات والتوثيق الذين ساهموا في تكويني وسهروا على تعليمي و إلى كل من درسني من بداية التعليم الابتدائي إلى غاية المرحلة الجامعية، أشكركم يا من كنتم مصابيح العلم وعلمتموني حمل القلم، وسالت جهودكم عرقاً وحبراً لكي أتعلم. والشكر موصول إلى كل الزملاء والزميلات دون استثناء و إلى كل من وقف إلى جانبي وساعدني لإتمام هذا العمل من قريب أو بعيد ومدني بالدعم المعنوي والتشجيع. والشكر كله إلى عائلتي التي تحلت بالصبر الجميل ووفرت لي كل الدعم والمساعدة والوسائل المشجعة على الاستمرار.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

كشاف المحتويات

الصفحة	العنوان
	دعاء
	إهداء
	شكر وتقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الصور
أ	مقدمة
الإطار النظري والمفاهيمي	
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
13	تمهيد
13	1- إشكالية الدراسة.
14	2- تساؤلات الدراسة.
14	3- فرضيات الدراسة.
15	4- أسباب اختيار الموضوع.
15	5- أهمية الدراسة.
15	6- الدراسات السابقة.
21	7- ضبط المصطلحات والمفاهيم.
21	7-1- المكتبات الجامعية.
22	7-2- الخدمة المرجعية.
22	7-3- أوعية مرجعية.
23	7-4- أخصائي المراجع.

24	خلاصة .
الفصل الثاني: الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية	
25	تمهيد
25	1-المكتبات الجامعية
25	1-1-تعريف المكتبة الجامعية.
26	1-2-تطور المكتبات الجامعية.
26	1-2-1-مرحلة التخزين.
26	1-2-2-مرحلة التنظيم والخدمة.
27	1-2-3-الاهتمام بالوظائف التعليمية.
27	1-3-أنواع المكتبات الجامعية.
27	1-3-1- المكتبة المركزية.
28	1-3-2- مكتبة الكليات.
28	1-3-3- مكتبات الأقسام والمعاهد.
28	1-3-4- مكتبات مراكز البحث العلمي.
29	1-4-وظائف المكتبة الجامعية.
31	1-5-اهداف المكتبة الجامعية.
35	2-الخدمة المرجعية.
35	2-1-تعريف الخدمة المرجعية .
37	2-2-أنواع الخدمة المرجعية.
37	2-2-1- الخدمة المرجعية المباشرة
37	2-2-2- الخدمة المرجعية الغير مباشرة.
39	2-3- أهداف الخدمة المرجعية.
39	2-4-مستويات الخدمة المرجعية
39	2-4-1-الخدمة المرجعية المتحفظة
39	2-4-2الخدمة المرجعية المعتدلة

40	2-4-3 الخدمة المرجعية التامة.
40	2-5- إجراءات أو خطوات الخدمة المرجعية .
40	2-5-1- تلقي الأسئلة.
41	2-5-2- تحليل الأسئلة المرجعية و توضيحها
41	2-5-3- إعداد الإجابة
42	2-5-4- تقديم الحلول
42	2-5-5- تسجيل الحلول المناسبة.
42	2-6- ركائز الخدمة المرجعية.
43	3- الخدمة المرجعية الحديثة.
43	3-1- تعريف الخدمة المرجعية الرقمية.
45	3-2- المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية.
46	3-3- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية.
47	3-4- مزايا وفوائد الخدمة المرجعية الرقمية.
49	3-5- متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية.
51	3-6- أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
53	خلاصة .
الفصل الثالث: أخصائي المراجع والأوعية المرجعية .	
54	تمهيد
54	1-الأوعية المرجعية
54	1-1-تعريف الأوعية المرجعية.
55	1-2-أنواع الأوعية المرجعية.
55	1-2-1-المراجع التي تقدم معلومات عن الألفاظ .
55	1-2-1-1-المعاجم اللغوية .
55	1-2-1-2-دوائر المعارف .
56	1-2-1-3-الكتب السنوية.

56	1-2-1-4-كتب الحقائق .
57	1-2-1-5-الموجزات الإرشادية .
57	1-2-2-المراجع التي تقدم معلومات عن الأعلام و الكيانات.
57	1-2-2-1-مصادر التراجع أو أدلة الأفراد .
58	1-2-2-2-أدلة الهيئات و المؤسسات .
59	1-2-2-3-المصادر الجغرافية.
60	1-2-3-المراجع التي تقدم بيانات و معلومات عن أوعية المعلومات.
60	1-2-3-1-الببليوغرافيات .
61	1-2-3-2-الكشافات.
62	1-2-3-3-نشرات المستخلصات.
63	1-2-3-4-قواعد البيانات .
63	2-أخصائي المراجع .
63	2-1-تعريف أخصائي المراجع .
64	2-2-الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع.
66	2-3-الخصائص الواجب توافرها في أخصائي المراجع.
68	2-4-مهارات ومؤهلات أمين المراجع في بيئة مكتبية متطورة.
70	-خلاصة .

الإطار التطبيقي والميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية الدراسة الميدانية

71	تمهيد
71	1-التعريف بمكان الدراسة الميدانية.
71	1-1-التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة.
72	1-2-التعريف بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة.
72	1-2-1-النشأة
76	2-حدود الدراسة.

76	1-2- الحدود الجغرافية
77	2-2- الحدود البشرية.
77	2-3- الحدود الزمنية.
77	3- منهج الدراسة.
78	4- مجتمع الدراسة.
78	5- عينة الدراسة.
79	6- أدوات جمع البيانات.
79	6-1- المقابلة.
79	6-2- الملاحظة.
80	7- تحليل بيانات الدراسة الميدانية.
90	8- نتائج الدراسة
89	8-1- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.
91	9- النتائج العامة للدراسة.
92	10- مقترحات الدراسة.
94	خاتمة.
	قائمة المصادر والمراجع.
	الملاحق.
	المستخلص.

كشاف الجداول

72	1-جدول يوضح نوع رصيد المكتبة قطب شتمة.
73	2-جدول يوضح احصائيات رصيد المكتبة المركزية بقطب جامعي شتمة.
74	3- جدول يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية قطب جامعي شتمة.
75	4-جدول يوضح تجهيزات وعدد مقاعد البيداغوجية لمكتبة المركزية قطب جامعي شتمة.
76	5-جدول يوضح رتب المهنية لعمال مكتبة المركزية قطب جامعي شتمة

كشاف الملاحق

شكل رقم 01: استمارة أسئلة المقابلة.
شكل رقم 02 : يبين المكتبة المركزية قطب جامعي شتمة.
شكل رقم 03: يبين القاعة الخاصة بالمطالعة لطلبة الدكتوراه.
شكل رقم 04: يبين القاعة الخاصة بالموسوعات والمعاجم.
شكل رقم 05: يبين القاعة الخاصة بالمطالعة والبحث البيبليوغرافي.
شكل رقم 06: يبين الصفحة الرئيسية للفهرس المتاح على الخط المباشر.
شكل رقم 07: يبين ربط بمواقع التواصل الاجتماعي و محركات البحث.
شكل رقم 08: يبين الواجهة الرئيسية الخاصة ببرمجية PMB.
شكل رقم 09: صفحة المكتبة المركزية قطب جامعي شتمة على موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك.

المقدمة

مقدمة :

الخدمة المرجعية واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات منذ فجر التاريخ، وقد تطورت هذه الخدمة عبر العصور من حيث المسمى والمحتوى وإجراءات تقديمها، فأصبحت تعرف باسم خدمة الرد على الاستفسارات. "ومع ظهور الإنترنت وتطويعها لتقديم خدمات المعلومات، تطورت الخدمة المرجعية بشكل ملحوظ منذ سنوات، وأخذت الخدمة أشكالاً جديدة تتماشى مع التطبيقات التكنولوجية الحديثة، حيث ظهرت تحت مسمى أسأل أخصائي المكتبات، والخدمة المرجعية الرقمية أو التخليية.

وتنقسم أوعية المعلومات في المكتبات إلى نوعين، النوع الأول هو الأوعية التي وضعت لتقرأ لغرض استزاد المعلومات أما النوع الثاني فهو الأوعية المرجعية هذه الأخيرة التي توضع في مكان متميز بالمكتبة بغرض الرجوع إليها وقت الحاجة، وقد يشرف عليها أخصائي المراجع، هذا الأخير الذي يعتبر في المكتبة الجامعية من أهم العناصر الرئيسية التي لا يمكن الاستغناء عنها والذي يعمل على مساعدة للمستفيدين على استخدام ما هو متاح من هذه الأوعية المرجعية، والإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم المختلفة في إطار ما يعرف "بالخدمة المرجعية". التي تعد من أهم الخدمات المباشرة الموجهة للمستفيدين في المكتبات التي تسعى جاهدة اليوم لإخراجها في حل جديدة أو مستحدثة مسايرة للتطور التقني الذي بات قد يغني عن اللجوء إلى أخصائي المراجع من أجل تلبية الحاجة المعلوماتية في ظل انتشار شبكات التواصل الاجتماعي، والاحتراف في البحث والاسترجاع الذاتي على شبكة الانترنت وغيرها من التقنيات التي ترضي فضولهم وتتماشى مع ميولاتهم الرقمية.

وسنحاول في هذه الدراسة إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة للخدمة المرجعية في المكتبة المركزية - قطب جامعي شتمة- بجامعة محمد خيضر بسكرة .

وهذا من أجل إحاطة أكثر بالموضوع تم تقسيم الدراسة إلى إطارين، أحدهما نظري والآخر ميداني، أما الإطار النظري فيحتوي على فصلين بثلاثة أقسام، عني القسم الأول من الفصل الثاني بماهية المكتبات الجامعية، والقسم الثاني تعلق بالتفصيل في الخدمة المرجعية، أما القسم الثالث فقد تناولنا فيه كل ما يتعلق بالخدمة المرجعية الحديثة دوافع ظهورها وأساليبها ووسائلها..، أما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه أخصائي المراجع والأوعية المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات وخصائصها، مع التركيز مميزات ومؤهلات والأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع.

أما الفصل الرابع فقد تم تخصيصه للدراسة الميدانية أين تعرضنا فيه إلى الجوانب المنهجية التطبيقية لموضوع الدراسة بإستقصاء واقع تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب جامعي شتمة-.

بدءاً بالتعريف بمكان الدراسة الميدانية وضبط مجالاتها المكانية والزمانية وحدودها الجغرافية والمنهج المتبع وأداة جمع البيانات التي تمثلت في استمارة المقابلة التي أجريت مع محافظ المكتبة عينة الدراسة وأخصائي المراجع لننتقل إلى تحليل البيانات المجمعة واستخراج النتائج منها على ضوء الفرضيات والنتائج العامة للدراسة، لتنتهي الدراسة بمجموعة من المقترحات والتوصيات، وخاتمة وقائمة مراجع وملاحق والملخصات. في الأخير نقول أن بحثنا هذا مجرد مساهمة متواضعة عن أهمية الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية.

المفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد:

الخدمة المرجعية أحد أهم الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات منذ عدة قرون إذ أصبحت تقدم في معظم المكتبات في العالم ولعل المكتبات الأكاديمية تأتي في مقدمة المكتبات التي ينبغي أن تحرص على تقديم هذا النوع من الخدمات لما لها من دور كبير في خدمة البحث العلمي ، وهو الأمر الذي جعل هذه المكتبات تحرص على تقديم الخدمة المرجعية في شكلها التقليدي قبل توجيهها نحو تقديم هذه الخدمة بشكل رقمي إلكتروني.

1- إشكالية الدراسة :

إن المكتبات الجامعية مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى تجميع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة وتنظيمها واسترجاعها وبنها بكافة إشكالاتها وتسيير وصول إليها بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة.

ولتفعيل ذلك سعت المكتبات لتقديم الخدمة المرجعية لمستفيديها لدعم تحقيق رغباتهم من خلال الإجابة على كل الاستفسارات المقدمة من طرفهم.

وقد تطورت هذه الخدمة تزامنا مع تطور هيئة وخدمات المكتبات عبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات مختلفة وصولا إلى العصر الرقمي حيث أصبحت تقدم في أشكال حديثة ومتعددة منها : البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، حوسبة المراجع وخدمات الاتصال المباشر وإبداء الرأي من اقتراحات... الخ من مصادر وخدمات مرجعية حديثة.

ويختلف تقديم هذه الخدمة من مكتبة إلى أخرى من حيث الجودة والنوعية والطرائق والوسائل إلى الجمهور المستفيد منها.

ونظرا لخصوصية رسالة وأهداف المكتبات الجامعية باستغلال نتائج البحث العلمي في التنمية الوطنية والأكاديمية، أصبح من الضروري تقديم الخدمة المرجعية بأشكال وأوجه

تتماشى مع المجتمع الرقمي والبيئة التنافسية التي تنشط فيها لتبقي على مكانتها وريادتها في الاستجابة لتلبية رغبات واحتياجات المستفيدين منها.

ومن خلال الطرح السابق جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي: ما هي الأشكال الحديثة التي تعتمدها المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة- في تقديم الخدمة المرجعية؟.

2- التساؤلات الفرعية :

(1) هل تقدم المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة- خدمة مرجعية؟.

(2) كيف يساهم أخصائي المراجع في تنمية وتطوير الخدمة المرجعية الحديثة بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة- ؟ .

(3) ما هي الأوعية المرجعية التي يتم تقديمها من خلال الخدمة المرجعية الحديثة بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة-؟.

(4) ما هي المشاكل والصعوبات التي تواجه المكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة- في تقديم الخدمة المرجعية الحديثة؟.

3-الفرضيات :

(1) ساهمت التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب جامعي شتمة-

(2) يؤدي التكوين المستمر والمستوى العلمي لأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب جامعي شتمة- دورا فعالا في تطوير وتحديث الخدمة المرجعية الحديثة .

(3) تقدم الخدمة المرجعية الحديثة بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب جامعي شتمة- أوعية مرجعية حديثة.

4) ضعف البنية التحتية ونقص اليد العاملة المؤهلة بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة- أدى إلى قصور الخدمة المرجعية الحديثة بها.

4-أسباب اختيار الموضوع :

1) إلقاء الضوء على واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة-.

2) التعرف على أنواع الأوعية المرجعية التي يتم تقديمها من خلال الخدمة المرجعية الحديثة بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة-.

3) التعرف على الدور الفعال الذي يقوم به أخصائي المراجع في تطوير الخدمة المرجعية داخل المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة-.

5) محاولة التعرف على أهم الصعوبات والمشاكل التي تواجه المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة- في تقديم خدمة مرجعية حديثة.

5-أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى للكشف عن أساليب تقديم الخدمة المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية ومدى وضوح سهولة الوصول إلى الخدمة وقد لقي هذا الموضوع اهتماما كبيرا لدى الباحثين وهذا ما يدل على أهمية هذه الخدمة التي تعتبر من أهم الخدمات العامة والمباشرة في المكتبات الجامعية التي فرض عليها تطوير هذه الخدمة بكثير من الجودة والتميز لأخصائيتها ومصادر المرجعية، تماشيا مع مستجدات العصر الحالي المتصفة بالسرعة في التطوير والتحديث التقني لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

6- الدراسات السابقة :

يمثل مراجعة البيانات الثانوية -الدراسات السابقة- خطوة ضرورية يجب أن يقوم بها الباحث قبل البدء في جمع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع بحثه حتى لا يضيع وقته ومجهوده في جمع بيانات قد تكون عولجت في الدراسات السابقة، حيث ينبغي تقييم المنهجية التي بنيت عليها تلك الدراسات وأسلوب عرض النتائج ومدى إمكانية الاعتماد على هذه البيانات في الدراسة الحالية،¹ مع بيان نقاط التقارب والتباعد بينها، وسنحاول في هذا العنصر التطرق لأهم الدراسات ذات التقاطع القريب مع موضوع دراستنا هذه وفيما يلي:

الدراسات العربية :

1- الدراسة الأولى :

دراسة أروى يوسف أرحيلي "بعنوان الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية" دراسة تقويمية .رسالة ماجستير .المملكة العربية السعودية .1436هـ .
ومن أهداف هذه الدراسة:

- ✓ التعرف على أوجه التشابه والاختلاف في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية.
- ✓ استعراض أشكال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الجامعية.
- ✓ تحديد الفترة الزمنية المستغرقة للرد على استفسارات المستفيدين.
- ✓ تحديد مدى سهولة الوصول إلى الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية.

¹ - ذو الفقار، شيماء . مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية . ط1 . القاهرة : الدار

المصرية اللبنانية ، 2009 . ص97.

✓ التعرف على المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية.

وأما أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

✓ تشترك المكتبات الجامعية مجال الدراسة في إرسال إشعار استلام الطلب إلى المستفيدين.

✓ تتيح جميع المكتبات الجامعية مجال الدراسة فرصة تواصل المستفيدين بالمكتبة و العاملين بها من خلال أبسط برامج البريد الإلكتروني و تطبيقاته.

-مكتبة جامعة السلطان قابوس بعمان هي المكتبة الوحيدة في مجال الدراسة التي حددت الوقت اللازم للرد ا على استفسارات المستفيدين.

✓ أن مصطلح " ask a librarian " هو المصطلح الأكثر استخداماً من قبل المكتبات مجال الدراسة بنسبة % 50 من إجمالي المكتبات.

✓ % 95 من إجمالي طالبات المعلومات و مصادر التعلم يفضلن التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية بدلاً من المصادر المرجعية التقليدية¹.

الدراسة الثانية :

دراسة جميلة احمد جابر بعنوان "الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية"

في لبنان دراسة تقييمية لنيل درجة الماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات 2014.

أجريت هذه الدراسة بالمكتبات الأكاديمية في لبنان.

من أهداف هذه الدراسة :

✓ التعرف إلى واقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية

✓ القيام بدراسة تجريبية لهذه الخدمات .

¹ - الرحيلي ، أروى يوسف . الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية . رسالة ماجستير . المملكة العربية السعودية . 1436هـ.

✓ تحديد مدى فعالية الخدمات المرجعية الرقمية

✓ تحديد مواطن القوة والضعف في ممارساتها.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

✓ الحرص على أن يتكوّن فريق العمل من أشخاص يملكون المهارات والقدرات والاستعدادات الكافية لخدمة مجتمع المستفيدين، وأن يتضمّن هذا الفريق اختصاصيا واحدا على الأقل.

✓ إدراج الخدمة ضمن منظومة العمل اليومي، وتنظيمها بشكل يضمن عدم حصول أي خلل في حال غياب أحد الموظفين.

✓ توفير مختلف وسائل الاتصال بالمكتبة، من المحادثة الفورية، والرسائل النصية القصيرة، والمحادثة عبر الهواتف الذكية، وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

✓ تخصيص شكل معيّن من الخدمة لأنواع محدّدة من الأسئلة المرجعية، كأن يخصّص النموذج الإلكتروني للاستفسارات المعمّقة، والمحادثة الفورية لنوع الأسئلة التي لا تحتاج إلى الكثير من البحث.

✓ وضع سياسات مشتركة للخدمة التعاونية، تظال شروط العضوية، والتمويل، أو لبرمجيات، أو لإعلان والترويج، أو لتدريب والتقييم، والممارسات.¹

-الدراسات الوطنية :

-الدراسة الأولى :

دراسة سعيدة بودجاجة. "الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية "جامعة العربي التبسي تبسه. دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د.2016.

¹ - احمد جابر ، جميلة . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية . رسالة الماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات . لبنان . 2014 .

ومن أهداف هذه الدراسة:

- ✓ ضبط مفهوم الخدمة المرجعية و التعرف على أنواعها في المكتبات الجامعية .
- ✓ التعرف على الأوعية المرجعية في المكتبات الجامعية .
- ✓ التعرف على واقع تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي- من خلال القيام بدراسة ميدانية لمعرفة الواقع الحالي لهذه الخدمة و تطوراتها المستقبلية.
- النتائج التي توصلت إليها الدراسة:
- ✓ العمل على اقتناء رصيد كافي و متنوع من المصادر و الأوعية المرجعية تلبي احتياجات المستفيدين.
- ✓ استغلال الإمكانيات المتوفرة حالياً و تدعيمها بوسائل أكثر فعالية .
- توفير عدد كافي من الأخصائيين المؤهلين ذوي خبرة و كفاءة في مجال الخدمات المرجعية .
- ✓ ضرورة العمل على تطوير الخدمة المرجعية و إتاحتها بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة لسلوكيات المستفيدين.
- ✓ ضرورة العمل على إزالة كل العوائق و الصعوبات التي تحول دون الإفادة الجيدة للمستفيدين بالمكتبة.
- ✓ تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر و الأوعية المرجعية المتاحة بالمكتبة و كيفية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها¹.

¹ - بودجاجة ، سعيدة . الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية . مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د . دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي .2016.

الدراسة الثانية :

دراسة كوار فوزية تحت عنوان "الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية" - المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية .جامعة وهران ألسانيا .2007/2008.

أهداف الدراسة :

✓ توضيح دور وتأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المكتبية بخاصة الخدمات المرجعية.

✓ كشف الوجه الحقيقي للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية بصفقتها تجمع بين المستفيد والأوعية المرجعية.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

✓ رضا المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة من قسم المراجع هو رضا ،جزئي وذلك يعود إلى نقص الرصيد المرجعي وكذا غياب عنصر الحداثة في هذا القسم إضافة إلى غياب مشاركة وتوجيه أخصائي المراجع في الأبحاث التي يقوم بها المستفيدون في هذا القسم.

✓ رغم أهمية الدور الذي يقوم به قسم المراجع في المكتبة الجامعية إذا يعتبر هذا الأخير الواجهة الأساسية للمكتبة إلا أننا وجدنا انه لا يؤدي دوره كما يجب في كل من المكتبات الثلاث وهذا ما لمسناه في الإجابات المحصل عليها .

✓ غياب المراجع الضرورية والهامة التي يحتاج إليها الرواد حيث نجد أن جل الرصيد

الذي تمتلكه أقسام المراجع في المكتبات الثلاث يتمثل في القواميس والموسوعات فقط.¹

-موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة التي تم اعتمادها دراسات مشابهة للدراسة الحالية، وذات علاقة مباشرة بها، حيث أن الدراسة تتناول الاتجاهات الحديثة للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ، وقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع و مكان الدراسة

-جوانب استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

✓ وضع الخطة أو الهيكل المنهجي والنظري للوقوف على موضوع الدراسة.

✓ توضيح أهمية و أهداف الدراسة والمساعدة في تحديد الإشكالية و تحليلها.

✓ استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

7-ضبط المفاهيم و المصطلحات :

7-1-المكتبات الجامعية :

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما، وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منه².

كما تعرف بأنها مكتبة تخدم كلية أو جامعة أو مؤسسة للتعليم بعد المرحلة الثانوية .وتهتم بتلبية احتياجات مجتمعها، من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين، من المعلومات للدراسة والتنمية المهنية والبحث العلمي.³

ومنه نستنتج ان المكتبات الجامعية هي تلك المكتبات التي تنشأ وتمول من قبل الجامعات أو المعاهد بغية تقديم وتوفير المعلومات والخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي

¹ - كوار ، فوزية . الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية -المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري . رسالة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية . جامعة وهران أسانبا . 2008 / 2007.

² - ياسر يوسف عبد المعطي ، دتريسا لشر . موسوعة علم المكتبات والمعلومات : كشاف عربي انجليزي

للقاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات . ط1 . القاهرة : دار الكتاب للحديث ، 2016 . ص490 .

³ - ياسر يوسف عبد المعطي ، دتريسا لشر . نفس المرجع . ص10.

المكون من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك عن طريق توفير ما يلزم من خدمات ومعلومات تفيدهم في البحث العلمي.

7-2- الخدمة المرجعية :

واحدة من خدمات المعلومات المهمة التي تقدمها المكتبات للمستخدمين منها، حيث تقدم الخدمة بشكل مباشر في المكتبة أو من خلال وسائل الاتصال أو الانترنت لتلبية احتياجاتهم من المعلومات، كإجابة على الأسئلة والاستفسارات وإرشادهم إلى المصادر والأدوات المناسبة للوصول إلى المعلومات التي تلبي احتياجاتهم داخل المكتبة وخارجها وكيفية استخدامها و تقديمها، بالإضافة على القيام بالبحث عن المعلومة التي يحتاجون إليها المتسلسلة، وخصوصا إذ كانت الصفحة الواحدة تتضمن آخر علامة إحالة واحدة.¹ ومنه نستنتج ان هي عبارة عن نشاط يقوم به أخصائي المراجع للإجابة عن أسئلة واستفسارات الباحثين وتتمثل الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية بجامعة بسكرة قطب جامعي شتمة في خدمة الإرشاد والتوجيه ، وخدمة الرد على الاستفسارات إضافة إلى البحث ومساعدة المستخدمين في الوصول إلى المرجع المطلوب .

7-3- أوعية مرجعية :

هي المصادر التي وضعت للاستشارة او يرجع اليها بشأن معلومة او معلومات معينة.²

ومنه نستنتج ان تمثل الأوعية المرجعية جزءا هاما من مواد المعرفة البشرية الأساسية التي لا تستغني عنها أي مكتبة أو مركز معلومات لأنها المصدر الأساسي في الإجابة

¹ - ياسر يوسف عبد المعطي ، تدريسا لشر . مرجع سابق . ص 372.

² - عبد الفتاح قاري ، عبد الغفور . معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات: إنجليزي عربي . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000 . ص 251 . 252 .

على الكثير من استفسارات القراء بسرعة و بسهولة و يسر و ذلك راجع إلى طبيعة تكوينها وتنظيمها الذي يغطيها .

7-4-أخصائي المراجع :

هي جميع المهام التي يقوم بها أخصائي المراجع التي تتضمن الإجابة عن أسئلة المستفيدين عن طريق (المقابلة الشخصية أو بالتلفون أو الكترونيا)أو مساعدتهم لاستخدام الأجهزة و الوسائل والتقنيات التي تساعدهم على الوصول إلى المعلومة أو توجيههم إلى مواقع موارد المكتبات الأخرى.¹

ومن نستنتج انه هو ذلك الشخص الذي يعمل في مصلحة المراجع ووظيفته تكمن في الرد على أسئلة المستفيدين عن طريق المقابلة الشخصية أو بالهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني وتوجيههم وإرشادهم ومساعدتهم في الوصول إلى المصادر المرجعية , لتلبية احتياجاتهم المعلوماتية باعتباره حلقة وصل بين المستفيد والمرجع أو المعلومة.

¹ - الشامي ، محمد أحمد . قاموس مصطلحات المكتبات والمعلومات والإرشيف ، (على الخط) . تمت الزيارة يوم ، 2018-03-15 . متاح على الرابط : <https://www.elshami.com> .

خلاصة :

تعد الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات الجامعية ذات أهمية كبيرة نظرا لدور الفعال التي تلعبه هذه الخدمات في تطوير البحث العلمي خصوصا ، وقطاع التعليم العالي عموما ، فيمكن اعتبار الخدمات المرجعية بمثابة روح المكتبة وبالتالي يتوجب عليها أن تقدم خدمات ذات جودة عالية ، وهذا لتتمكن من تأدية مهامها على أحسن شكل.

بالإضافة إلى ذلك فإن المكتبة تحتوي على رصيد كافي ومتنوع من مصادر ورقية والكترونية تخدم التخصص المطلوب، وهذا فضلا عن وجود أخصائي مراجع متمكن يكتسب مهارة وخبرة عالية في المجال، والعمل على تلبية حاجات المستفيد.

لقد أفدنا في هذا البحث ، وخاصة الجانب النظري منه من مجموعة هامة من المؤلفات التي درست موضوع الاتجاهات الحديثة للخدمة المرجعية وأهميتها بالمكتبات الجامعية، وكذا الدور الفعال الذي تلعبه هذه الخدمة في حياة الباحث والطالب.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني/الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية.

الفصل الثالث/أخصائي المراجع والأوعية المرجعية.

الفصل الثاني

الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية

تمهيد

1/ المكتبات الجامعية,

2/ الخدمة المرجعية.

3/ الخدمة المرجعية الحديثة.

خلاصة.

تمهيد :

لقد ولى زمن الحديث عن المكتبات الجامعية كمجرد مكان لحفظ المجموعات التقليدية من الكتب والدوريات ومختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات وإتاحتها للقراء، فهي اليوم تعتبر مركزا لمعلوماتيا بخدماتها المتنوعة التي تقدمها، بأقسامها وفروعها المختلفة المترابطة فيما بينها باستثمار وسائل الاتصال والتكنولوجيا، من حواسيب وبرمجيات وثائقية، فالمكتبة الجامعية بإمكاناتها المادية، البشرية والتكنولوجية يمكن أن نسميها بحق نظاما معلوماتيا حديثا متميزا في تطوير البحث العلمي، ومن أهم الخدمات التي تقدمها نجد أن الخدمة المرجعية من أهم الخدمات الرئيسة التي تعود على المكتبة الجامعية بالارتقاء والتطور.

1- المكتبات الجامعية :

1-1- تعريف المكتبات الجامعية :

ويشير عليان ربحي مصطفى إلى أن المكتبة الجامعية هي : "تلك المكتبة ومجموعات المكتبات التي تنشئ وتمول وتدار من قبل الجامعات المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين والعاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي".¹

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات".²

¹ ربحي ، مصطفى عليان . امين النجاوي . مقدمة في علم المكتبات والمعلومات . ط2. عمان : دار الفك. 2001 . ص 42.

² - وائل رفعت ، علي محمد . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . ط1 . القاهرة : دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، 2014 . ص 133 .

هي تلك المؤسسة العلمية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من موظفي الجامعة وعموم الباحثين وتشمل مكتبات الكليات والجامعات والمعاهد العليا والمكتبات الأخرى الملحقة بالتعليم العالي بمؤسسات التعليم العالي.¹

تعرف المكتبة الجامعية بأنها: المكتبات التابعة للجامعة أو الملحقة بها، وتعتبر هي الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف أغراض الجامعة سواء في عملية التدريس أو في البحوث العلمية وتتمثل مهمتها الأساسية في خدمة البحث العلمي والتعليم الجامعي بكل مستوياته.²

1-2-1 تطور المكتبات الجامعية :

لقد حدد جيلفاند ثلاث مراحل أساسية لتطور المكتبة الجامعية هي كالاتي:

1-2-1-1 مرحلة التخزين :

كانت المكتبات مجرد مخازن تتراكم فيها الكتب لفترات غير محدودة، وانحصرت وظيفة أمناء المكتبات في هذه المرحلة في المحافظة على هذه المجموعة لا على استخدامها.

1-2-2-1 مرحلة التنظيم والخدمة :

فالمعايير التي تحكم هذه المرحلة هي أكبر استخدام ممكن لمواد المكتبات بواسطة أكبر عدد ممكن من الناس، ومن أجل هذا الاستخدام تعددت الفهارس الببليوغرافيات فضلا عن تصميم نظم جيدة للإعارة، وقد وصلت مكتبات عديدة لهذه المرحلة.

¹ - الوردى ، زكي حسين . مجبل لازم المالكي . المعلومات و المجتمع . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2002 . ص9 .

² - مبروك ابراهيم ، السعيد . إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة . الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، 2014 . ص 20 .

1-2-3- الاهتمام بالوظائف التعليمية :

والمقصود هنا خلق نوع معين من التعليم الايجابي الذي تقوم به المكتبة لروادها ومستخدميها بحيث تتحقق أكبر إفادة ممكنة من مقتنياتها وخدماتها، وبالتالي فقد أصبحت عملية حفظ وصيانة مقتنيات المكتبة مجرد أداة لخدمة هدف تعليمي وليست هدفا في حد ذاتها واتجهت معظم تنظيمات وخدمات المكتبات الجامعية نحو الاستجابة المباشرة لخدمات القراء، ومن هنا فقد جاءت العبارة التي تكررها لجنة المنح الجامعية الانجليزية منذ عام 1921 م، وهي أنه يمكن الحكم على طبيعة تطور وكفاءة الجامعة عن طرق التعرف على كيفية اهتمامها بجهازها المركزي وهو المكتبة هنا.¹

1-3- أنواع المكتبات الجامعية :

تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالبا من الكتب ومنها اشتقت تسميتها وتتنوع المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه، وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع ، وضعت في هيكل تنظيمي، منها :

1-3-1- المكتبة المركزية:

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة تقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية والإشراف الفني والتدريب ودعم مكتبات المعاهد والأقسام بالوثائق أو المجموعات الضرورية لتلبية حاجات القراء والمستفيدين.²

¹- بدر، احمد ، محمد عبد الهادي . المكتبات الجامعية :تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في خدمة التعليم

الجامعي والبحث العلمي . القاهرة : دار غريب ، 2001 . ص 27 ، 28.

²- صوفي، عبد الطيف. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات . قسنطينة : مطبوعات جامع منتوري ، 2001 .

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة.¹

1-3-2- مكتبة الكليات :

حيث تقوم داخل الكليات الجامعية وتوفر مجموعاتها وخدماتها للطلبة والأساتذة والموظفين في الكلية وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام التابعة.²

1-3-3- مكتبات الأقسام والمعاهد :

وهي فروع للمكتبات المركزية توجد على مستوى الأقسام أو المعاهد التي نتجت عن الزيادة الهائلة في عدد الطلبة والأساتذة، مما استدعى إقامة مكتبات بها بدأت كفروع ثم أصبحت بعد تزايد وتعاضم دورها إلى مكتبات قائمة بذاتها.³

1-3-4- مكتبات مراكز البحث العلمي :

وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة، أو وحدات البحث العلمي المتواجدة بالجامعة والغرض من إنشائها هو خدمة البحوث العلمية والباحثين القائمين على الدراسات وهي بذلك توفر لهم المصادر المراجع التي تساعدهم على انجاز بحوثهم، وتجاربهم العلمية.⁴

¹- وائل رفعت ، علي محمد . مرجع سابق . ص. 136.

²- صوفي، عبد الطيف، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري، 2001، ص104.

³- شعبان ، خليفة عبد العزيز . بناء و تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة في أسس النظرية والتطبيقات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2011 . ص93.

⁴-النشار، السيد السيد . دراسات في المكتبات والمعلومات . مصر الاسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2002 . ص 24.

1-4- وظائف المكتبات الجامعية :

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها بمختلف الوسائل وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والميكروفورم والأفلام الخرائط وغيرها من المواد.
- تنظيم وفهرسة تلك المواد وإعداد التسجيلات البيبليوغرافية التي تحدد أماكن تلك المواد.
- تسجيل وترقيم تلك المواد لإثبات ملكتها للجامعة ومكان وجودها ومصدر الشراء والافتناء.¹
- تقديم الخدمة المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات الإرشاد وغير ذلك.
- التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.
- تقديم خدمات تعليم استخدام المكتبة، وهي مهمة علمية أكاديمية ومهنية يقوم بها أمناء المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العلم المكتبي والمساهمة في التعليم الذاتي والمستمر.²
- بناء وتنمية المجموعات بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث.
- تنظيم المصادر والمجموعات من خلال الضبط والتحليل والحفظ والصيانة.
- تقديم الخدمات المكتبية، وما يتضمنه ذلك من خدمات الإعارة بأشكالها المختلفة والخدمات المرجعية والإرشادية والإعلامية والبيبليوغرافية والتصوير.

¹ - أنور بدر، أحمد . المكتبات ومراكز المعلومات النوعية. ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر . القاهرة : دار الثقافة العلمية ، 2009. ص 74.

² - عبد المنعم ، غادة . مرافق المعلومات : ماهيتها، إدارتها، خدماتها . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2000 . ص 197.

- التعاون والتنسيق مع المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة داخل البلد وخارجه، والإسهام في إنجاح شبكة المعلومات الوطنية.¹
- كما يحدد الدكتور أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي في كتاب: "المكتبات الجامعية دراسات في المكتبات الأكاديمية و الشاملة " وظائف المكتبات الجامعية على النحو التالي:
- **بناء وتنمية المجموعات :** وتتمثل في توفير مصادر المعلومات التي تمكن المستعملين من المجتمع الجامعي بكل فئاته من الاستفادة من المعلومات التي هي أصل ومصدر كل عمل أو بحث يقومون بإعداده.
 - **تنظيم ومعالجة الرصيد :** وتبنى هذه الوظيفة على معالجة الرصيد المكتبي وتنظيمه حسب التقانين العلمية المعمول بها دولياً وتشمل مختلف العمليات التقنية كالفهرسة والتصنيف، التكشيف والاستخلاص...
 - **تقديم الخدمات المكتبية :** وتتمثل في مجمل الخدمات المقدمة للمستعملين كالإعارة والتصوير وخدمات المراجع واسترجاع المعلومات وغيرها.
 - **التعاون المكتبي :** ويتمثل في تبادل المعلومات العلمية بين مختلف المكتبات الجامعية داخل الوطن وخارجه.
 - **تكوين المستفيدين :** وهي عملية يقوم بها المكتبيون وأخصائيو المعلومات لتمكين الرواد من حسن استعمال المكتبة وذلك بتقديم كل المعلومات الخاصة بالبحث واستعمال الفهارس والبحث عن مصادر المعلومات.
- وهناك من لخصها في وظيفتين أساسيتين هما:
- **الوظيفة الأولى :** تتمثل في الوظيفة التعليمية والمقصود بها تكوين وتخريج طلاب وأساتذة أكفاء ليساهموا في تنمية المجتمع وتطوير البلاد وفي مجالات الحياة المختلفة.

¹– بدر، احمد ، محمد عبد الهادي . مرجع سابق. ص 24.

• **الوظيفة الثانية:** تتمثل في المساهمة في تطوير البحث بالمساهمة في إعداد الإطارات العلمية المتخصصة في البحث العلمي خاصة في مرحلة الدراسات العليا التي تحتاج إلى وسائل وإمكانيات علمية وتقنية متميزة.

من خلال ما سبق يمكن اعتبار المكتبات الجامعية أنها:

– مراكز للمعلومات يمد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والباحثين الآخرين بالمعلومات اللازمة لهم لإغراض البحث العلمي والثقافة العامة والتخصصي (دور معلوماتي).

– مراكز للتعلم والتعليم، إذ تعمل مكتبة الجامعة كوسيط فعال بين وسائط التعلم والتعليم في الجامعة (دور تعليمي).

– مراكز لخدمة المجتمع، إذ تقدم مكتبة الجامعة خدماتها لمجتمعها الداخلي وتمدها خارج أسوار الجامعة لإفراد المجتمع ككل (دور اجتماعي).¹

1-5- أهداف المكتبة الجامعية :

ورد في إحدى المؤتمرات العلمية المتخصصة أن مستوى التقدم في بلد ما يرتكز بالدرجة الأولى على مستوى التعليم العالي يقوم أساساً على أداء الجامعات لدورها، ومستوى الجامعات يعتمد إلى حد كبير على مستوى مكتباتها، وعليه تهدف المكتبة الجامعية إلى:

– مساعدة الجامعة على أداء وظيفتها التعليمية من خلال تقديم خدماتها لأعضاء هيئة التدريس والطلاب.²

¹ - عميمور، سهام . المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات . دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل ، 2011 / 2012 . ص 21،22.

² - همشري ، عمر أحمد ، عليان رحي مصطفى . المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار الشرق ، 1997.ص 90.

- دعم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.
- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاجها إليها الطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه، والتي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على طلابهم.
- تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد الفهارس لها ووضع اللافتات الإرشادية التي تعاون القراء في الحصول عليها.
- تقديم الخدمات المكتبية للقراء كخدمات الإعارة بأنواعها والخدمات المرجعية والبيبليوغرافية وكذلك إعداد برامج لتدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة.¹
- المساهمة في نقل التراث الفكري العلمي وذلك بتبادل الأبحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب والباحث والأساتذ على أداء رسالته العلمية، ومعرفة مدى ما وصلت إليها المجتمعات الأخرى من تقدم ورقي في مجالات المعرفة المختلفة.²
- مساندة العملية التعليمية والتعلمية في الجامعة.
- تشجيع البحث العلمي ودعمه.
- خدمة المجتمع.
- إيجاد قاعات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا.
- التركيز على بناء مجموعات حديثة، وأنشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.

¹ - المدادحة ، احمد نافع . انواع المكتبات = Types of libraries . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2011 . ص 106.

² - بودجاجة ، سعيدة . الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية . مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د . دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي ، 2016 . ص 19.

- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً، بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام.
- توظيف المكتبيين ذوي الكفاءات العالية والحاصلين على تخصصات في مختلف مجالات المعرفة البشرية، زيادة على تخصصهم في علم المكتبات والمعلومات.
- الرفع من عدد الموظفين من فئة المساعدين شبه المكتبيين، كي يستطيع المهنيون في المكتبة التركيز على الأعمال الفنية مثل عمليات الفهرسة والتصنيف...¹
- تنوع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجية في ظل متطلبات التنمية، وتبعاً للمكتشفات المتعاقبة والتقدم المتسارع للعلوم والتكنولوجيا في جميع مرافق الحياة الإنسانية المعاصرة ونشاطاتها.
- العمل الدائم على تحقيق التطور المتوازن بين العلوم النظرية وبين الجوانب التطبيقية منها.
- التأكيد على العلم كأداة ثورية في بناء المجتمع، وتنمية الاتجاهات العلمية، والأخذ بأسلوب التفكير العلمي والتقدمي، واستخدامه في معالجة المجتمع ومشاكله.
- تعود الطالب على النظر بأسلوب علمي في المعضلات وحل المشكلات، ومجابهة مواقف الحياة وتحدياتها، كما تعمل على خلق روح الإبداع والابتكار والتجديد والمبادرة، وأيضاً تعمل على خلق الرغبة المتناهية لدى الطالب للمتابعة والتزود بالمعرفة ومواصلة البحث.
- توفير الأسباب الفنية والأدبية والمادية، التي تكفل ممارسة نشاط أعضاء هيئة التدريس، والباحثين في التدريس والبحث في جو من الطمأنينة والاستقلال اللازمين للتفكير والإبداع.²

¹ - عميمور، سهام . مرجع سابق. ص 19، 20.

² - احمد حسن ، سعيد. المكتبة الجامعية : نشاتها. تطورها. اهدافها. وظائفها. بيروت : دار الجبل ، 1992. ص 26.

لقد أصبحت المكتبات، ومنها المكتبات الجامعية عنصرا أساسيا في المجتمع، لا يمكن الاستغناء عنه، فهي يمكن أن تمد المجتمع بمعلومات أساسية تساعد على تقدم الصناعة والزراعة والتجارة والسياسة والاقتصاد وغيرها، كما أنها يمكن أن تقدم البحوث العلمية، ولذلك لا يمكن تصور جامعة من دون مكتبة مسابرة للعصر لاسيما وأن هذه الأخيرة تعد القلب النابض للجامعة، من حيث توفيرها لكل المعلومات العلمية والتقنية اللازمة لإجراء البحوث العلمية الجامعية. فهي تعمل على تقديم الخدمات المتاحة للطلبة والباحثين بقيمة تمكنهم من الحصول على فوائد أكبر. وقد أكدت الكثير من الدراسات على أهمية الدور الذي تضطلع به المكتبة في الجامعة وأشارت هذه الدراسات إلى أن مستوى تقدم الأمم يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيه، وأن نجاح الجامعات مرتبط بصلاحيات مكتباتها الجامعية وكفاءتها، وكفاءتها لا تكون فقط بتوفير الكم الهائل والنوعية الجيدة للأوعية، بل كذلك بإتاحة وسائل البحث التضمن للمستفيدين الراحة التامة والوصول الأكيد والسريع للرصيد الموجود على الرفوف أو على الخط.¹

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة، ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية والتعلمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الاستفادة من مجموعاتها.² ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامع (أعضاء هيئة التدريس وطلبة وباحثين) وتلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة، وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهل عليهم

¹ - همشري ، عمر أحمد ، عليان رحي مصطفى . مرجع سابق. ص 40.

² - دياب ، حامد الشافعي . المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية . القاهرة : دار غريب ، 1994 . ص 19 ، 20.

عملية الإفادة من المعلومات المتوافرة، كما أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما تناسب مع دورها الأكاديمي.¹

2- الخدمة المرجعية :

2-1- تعريف الخدمة المرجعية :

تشمل الخدمات المرجعية أنماط الخدمة التي تقدمها المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات للمستفيدين سواء كانت هذه الخدمة مباشرة، إذ توكل هذه المهمة إلى قسم المراجع ستطلق عليه (قسم المراجع أو قسم المعلومات). وفي المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة يكون هذا القسم واسعاً يعمل فيه العديد من الموظفين يترأسهم كبير اختصاصي المعلومات، بينما في المكتبات أو مراكز المعلومات المتوسطة الحجم تعهد مسؤولية هذا القسم إلى شخص واحد، وفي المكتبات ومراكز المعلومات الصغيرة يقوم الشخص المسؤول عنها بهذه المهمة إضافة إلى مسؤولياته الأخرى.

ولا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون وإنما تتعداها لتشمل الوظائف والمهام والخطوات الأزمة لحلها والتي تتطلبها عناية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين وتتضمن هذه الخطوة غالباً اختيار المجموعة المرجعية وإعدادها وتنظيمها بشكل يسهل عملية الإفادة منها وإعداد الكشافات والبيبلوغرافيات وتدريب العاملين وتأهيلهم لتقديم الخدمة المرجعية ووضع العلامات الدالة وإعداد النشرات التي تسهل مهمة المستفيدين من أوعية المعلومات وتعليمهم استخدام الفهارس ومساعدتهم في اختيار أوعية المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم.²

¹ - همشري ، عمر أحمد . المكتبة ومهارات استخدامها. عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2009 . ص 66، 67.

² - وائل رفعت ، علي محمد . مرجع سابق . ص 119، 120.

هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ويقوم قسم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبيبلوغرافيات ويساعد رواد المكتبة من أجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين.¹

تقوم المكتبة بالعديد من الخدمات الفنية من تزويد وفهرسة وتصنيف وهذه مقدمة لهدف وخدمة المكتبة تأمل تقديمها للقراء والمستفيدين حيث يقاس نجاح المكتبة بمدى قدرتها على توفير الكتاب المناسب للقارئ المناسب في الوقت الذي يريده، أي أن المكتبة تسعى² لخدمة روادها من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع المحلي على اختلاف أجناسهم وأعراقهم وثقافتهم.³

تعتبر الخدمات 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 عن استفساراتهم المعلوماتية، وتقديم التوجه والإرشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية.⁴

¹ - المدادحة ، احمد نافع .الخدمات المكتبية . ط1. الاردن : المعترف للنشر والتوزيع ، 2009 . ص 51 .
² - بدير، جمال . المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان الاردن : دار الحامد للتوزيع والنشر، 2008 . ص 138 ، 139 .
³ - بدير، جمال . المرجع السابق . ص. 138 ، 139 .
⁴ - ريا ، احمد الدباس . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية . ط1. عمان الأردن : دار البداية ، 2010 . ص 148 .

2- أنواع الخدمة المرجعية :

2-2-1- الخدمة المرجعية المباشرة :

وتكون عن طريق الاتصال المباشر مع المستفيدين، وتتضمن مساعدة المستفيدين في متابعتهم للمعلومات عن طريق الإجابة عن الأمثلة التي تزودهم بالمعلومات التي تتطلب بحثاً ببيوغرافيا، وتوظيف أخصائي للمعلومات في موضوع البحث.¹

خدمات المراجع والمعلومات والمقصود بها المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستفيدين المصممة لهم، أما المدى الذي يشمل هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثاً ببيوغرافيا توظف إمكانيات المكتبي أو أخصائي المعلومات المتخصص في موضوع البحث.²

أ- الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر.

ب- إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة.

ج- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المرجع المختلفة.³

2-2-3- الخدمة المرجعية غير مباشرة :

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 أبرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع والتي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية ما يلي:

¹ - المدادحة ، احمد نافع . مرجع سابق. ص 51.

² - النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2000 . ص 84.

³ - رحي . مصطفى عليان . امين النجاوي . مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . ط 1. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2009 . ص 268.

- اختيار المواد المرجعية.
 - ترتيب المواد المرجعية.
 - تبادل الإعارة مع المكتبات.
 - تقييم خدمات قسم المراجع.
- وظائف أخرى متنوعة مثل: المساعدة في عملية التصوير، ترتيب بطاقات الفهارس، إعارة بعض المواد المكتبية الخ.¹
- أ- اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم.
- ب- ترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع غالى أماكنها الصحيحة.
- ج- تبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى.²
- يشمل هذا النوع من الخدمة المرجعية العديد من الأنشطة التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات من اجل تيسير مهمة الوصول المستفيد إلى أوعية المعلومات والاستفادة منها ويمكن أن تتوسع المكتبات في تقديم الخدمة المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات ومراكز المعلومات أخرى.
- ولهذا النوع دور أساسي في تبادل الإعارة والتعاون المتكامل لتقديم خدمات المعلومات كافية إلى المستفيد.³

¹ - النوايسة ، غالب عوض . مرجع سابق . ص 85.

² - رحي . مصطفى عليان . امين النجاوي . مرجع سابق . ص 268 ، 269.

³ - وائل ، رفعت علي محمد . المعطيات العصرية وتقييم دور المكتبات . كلية الاداب . قسم المكتبات جامعة القاهرة .

ط1. الاسكندرية : دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ، 2016 . ص 189.

2-3- أهداف الخدمة المرجعية :

- الإجابة على استفسارات وأسئلة المستخدمين عن حقائق ومعلومات معينة.
- الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات المستخدمين سواء للبحث أو الدراسة.¹
- تدريب المستخدمين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام واستخدام كتب المراجع بشكل خاص، للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث.²

2-4- مستويات الخدمة المرجعية :

هناك ثلاث مستويات من الخدمة المرجعية هي:

2-4-1- الخدمة المرجعية المتحفظة (conservative minimum références)

(service

وهي التي تقتصر على تقديم الحد الأدنى من الخدمة، وفي هذا النمط يكتفي أخصائي المراجع التأشير على المراجع، أو المصادر الذي يحتمل إن يجد فيه السائل إجابة لاستفساره.

2-4-2- الخدمة المرجعية (المعتدلة) المتوسطة: (Middling Référence Service)

هنا لا يكتفي أخصائي المراجع بالإشارة إلى المصادر بل يزيد على ذلك بتوضيح بعض الشروح كتوضيحه كيفية استخدام المكتبة وتقديم الإجابات المحددة لنوعيات معينة من المستخدمين.³

¹ - عليان ، ربحي مصطفى . خدمات المعلومات = Information services . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2010 . ص 149 .

² - بودجاجة ، سعيدة . مرجع سابق . ص 29 .

³ - النوايسة ، غالب عوض . مرجع سابق . ص 85 .

2-4-3- الخدمة المرجعية التامة : Libiral or Maximum Référence Service

وفي هذا النوع يكون أمين المراجع راغبا في تقديم الإجابة الجاهزة للمستفيد بناء على حاجة المستفيد وسؤاله.¹

2-5- إجراءات أو خطوات الخدمة المرجعية :

هناك عدة إجراءات أو خطوات تدخل في عملية تقديم الخدمة المرجعية وفيها ما يلي توضيح لهذه الإجراءات:

2-5-1 تلقي الأسئلة :

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

1. المستفيد الغائب الذي يبعث بسؤاله عن طريق البريد أو الهاتف.
2. المستفيد الذي يطرح سؤاله ولا ينتظر الإجابة لضيق وقته وإنما يطلب إرسال الإجابة إليه.
3. المستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة إلى الموظف المسؤول عن قسم المراجع و ينتظر الإجابة.

ويمكن أن ترد على الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع بعدة طرق و هي:

- أ- المقابلة الشخصية.
- ب- البريد العادي.
- ج- الهاتف.

¹ - بودجاجة ، سعيدة . مرجع سابق . ص 30.

و- الفاكس.

د- البريد الإلكتروني.¹

هـ- شبكة الانترنت.

وحدیثا أصبحت ترد هذه الأسئلة عن طريق البريد الإلكتروني وشبكة الانترنت.²

2-5-2- تحليل الأسئلة المرجعية وتوضيحها :

هناك عدة اعتبارات يترتب على أخصائي المراجع الأخذ بها عند تحميل الأسئلة المرجعية، منيا ما يتعلق بشخصية المستفسر ومدى 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 المستفيد في التعبير عن مشكلته، وغالبا ما يفسر تلك المشكلة بطريقته الخاصة، ومن وجهة نظره الذاتية وربما لا يصل الاختصاصي المرجعي إلى جوهر المشكلة إلا بمحاولة جادة في قراءة المستفسر عن طريق التدرج الدقيق للأسئلة والاستنتاجات، حتى الوصول إلى رسم الإطار العام للمشكلة وتحديد المصطلحات الخاصة بها وبعد صياغة المصطلحات يبدأ الاختصاصي أو باحث الإنتاج الفكري بإعداد الإجابة.

2-5-3- إعداد الإجابة :

عند إعداد الإجابة عن الأسئلة المرجعية فقد يواجه أخصائي المراجع أحد الاحتمالين إما أن يجد الإجابة المباشرة في الكتب والمرجع على رفوف المكتبة، وإما أن تكون الإجابة بإعداد قائمة بالمصادر المباشرة التي تقدم المعلومات المناسبة سواء كانت المصادر كتباً أو مقالات أو دوريات أو ببلوغرافيات وكشافات ومستخلصات.

¹ رحي . مصطفى عليان . امين النجداوي . مرجع سابق . ص 270.

² - النوايسة ، غالب عوض، مرجع سابق . ص 86.

2-5-4- تقديم الحلول :

تتوقف السرعة في الوصول للمعلومات على دقة الإعلان عن السؤال، وبعد تحديد مجال الاستفسار وتحديد المرجع المناسب له، تبدأ عملية التعامل المباشر مع المعلومات وقد يكون المستفيد قادرا على استخدام المرجع بصورة سليمة غير أن هذا لا يعني أخصائي المراجع أن يؤدي مهمته على أكمل وجه.

2-5-5- تسجيل الحلول المناسبة :

بعد 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 مستفيدين آخرين لأن القيام بهذه العملية يوفر إجابات لأسئلة مرجعية يستفيد منها في تحديد المراجع المستخدمة من جانب المستفيدين وكذلك حصر النشاط وحركة العاملين في قسم المراجع.¹

2-6- ركائز الخدمة المرجعية :

يمكن حصر متطلبات أو مقومات و ركائز الخدمة المرجعية في الآتي:

- المستفيد أو العميل.
- السؤال أو الاستفسار النابع من المستفيد واحتياجاته المختلفة.
- لائحة أو سياسة منظمة للخدمة تحدد أهدافها والمستفيدين منها وغيرها من العناصر المهمة المرشدة للأداء السليم.
- معايير التقييم والحكم على جودة الخدمة.
- سياسة تسويقية للخدمة لمجتمع المستفيدين.
- مصادر المعلومات المرجعية الموجه إليها السؤال.

¹- النوايسة ، غالب عوض. نفس المرجع . ص 87.

- مصادر المعلومات المرجعية وغيرها من مصادر المعلومات.
- أخصائي المراجع أو مكتبي المراجع (أو الوسيط بين المستفيد و الإجابة عن الاستفسار).
- الإجابة المرجعية وتسجيلها وحفظها لأغراض الاستخدام في المستقبل أو لأغراض أخرى.
- قناة أو آلية الإجابة أو الوسيلة المستخدمة لإيصال السؤال ونقل الإجابة المرجعية.
- المقابلة المرجعية أو التفاوض بين المستفيد وأخصائي المراجع.
- الموارد المالية والتجهيزات والبرمجيات وغيرها من الموارد لتشغيل الخدمة.
- شبكة الانترنت (بالنسبة للخدمة المرجعية الإلكترونية)¹.

3- الخدمة المرجعية الحديثة :

3-1-تعريف الخدمة المرجعية الرقمية :

توالت تعريفات الخدمة المرجعية، أو الخدمات المرجعية، وشملت أوجهاً عديدة لها فهي الخدمات المقدّمة من قبل اختصاصي المكتبة إلى المستفيد، والتي منها المساعدة البحثية، وإعطاء المعلومة المحدّدة، وتركيز الكتاب أو المرجع، والإرشاد إلى كيفية استخدام المجموعات المكتبية ...

والخدمات المرجعية أيضاً هي المنتجات البحثية والتي منها الأدلة، وقواعد المعلومات، والمصادر، وغيرها من الأدوات والتقديمات، التي من شأنها تسهيل الخدمة المرجعية في سبيل تلبية احتياجات المستفيد وكذلك هي العملية الترويجية لهذه الخدمة بكافة أوجهها.

¹ - عليان ، ربحي مصطفى . مرجع سابق . ص 156، 157.

وقد عرّفها **Green 1876**، "بأنها العلاقات الشخصية ما بين المكتبيين والقراء" أما الخدمة المرجعية عند **Ranganathan 1961** فهي "خدمة كل قارئ، ومساعدته على إيجاد الوثيقة التي تلبّي حاجته بدقة فائقة، وشمولية تامة وسرعة متناهية، بعبارة أخرى الخدمة المرجعية هي إمداد القارئ المناسب بالكتاب المناسب في الوقت المناسب والطريقة المناسبة".

وعرّفت "الجمعية الأميركية للمكتبات" الخدمة المرجعية في قاموس مصطلحات علم المكتبات والمعلومات **ALA**، 1983 بأنها "تلك المرحلة من العمل المكتبي، المرتبط مباشرة بمساعدة القراء، في إيجاد المعلومات، وفي استخدام مصادر المكتبة في الدراسة والبحوث".

ومع تطوّر المكتبات بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إليها، تطورت الخدمات المرجعية، وبدأت الخدمة الرقمية منها بالظهور، وشيئاً فشيئاً أخذت تنصدر الخدمات المكتبية، وتتعدد المصطلحات المستخدمة في التعبير عنها والتي منها الخدمة المرجعية الافتراضية، والخدمة المرجعية الإلكترونية، والخدمة المرجعية على الإنترنت... الخ ويرجع هذا التعدد في المصطلحات، إلى ظهورها (الخدمة المرجعية) مع بيئة انطبعت بالتكنولوجيا، وسميت المكتبات الحديثة بأسمائها مثل المكتبات الرقمية والإلكترونية والافتراضية، وهي مصطلحات وان تعددت تبقى موحدة في كونها جميعاً تعتمد التكنولوجيا في خدمة المستفيد، وتلبية احتياجاته بالطريقة الأمثل فتشكل ما سمي بالخدمة المرجعية الرقمية، فما هو تعريف هذه الخدمة ؟

لقد عرف قاموس علم المكتبات والمعلومات (**Reitz 2014**) الخدمة المرجعية الرقمية "بأنها الخدمات المرجعية المطلوبة، والموفرة عبر الإنترنت، غالباً عبر البريد الإلكتروني، والمحادثة الفورية والنماذج الإلكترونية على الشبكة، ويتم الرد عليها عادة من قبل

اختصاصيي المراجع في المكتبة، وأحيانا من قبل المشاركين في الخدمة المرجعية التعاونية، التي تخدم أكثر من مؤسسة.¹

عرفت جمعية خدمات المراجع والمستفيدين (RUSA) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الرقمية على أنها "خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه REAL TIME حيث يستخدم المستفيد الحاسوب أو أي تقنية إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور شخصياً للمكان، وفي الغالب يتم استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة وان كان من الممكن الاستعانة بغيرها.²

3-2- المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية :

ظهرت العديد من المصطلحات الإنجليزية المستخدمة للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية، منها:³

Digital References	المراجع الرقمية
Virtual References	المراجع الافتراضية
Online References	المراجع على الخط المباشر
Real-time References	المراجع الفورية
Live References	المراجع المباشر
Ask a librarian	اسأل أخصائي المكتبة
Ask a question	اسأل سؤال
Ask an E.mail	اسأل البريد

¹ - احمد جابر، جميلة . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان دراسة تقييمية مجلة المكتبات والمعلومات في العالم العربي ، ع2 . 2014 . ص 48، 49، 50.

² - عليان ، ربحي مصطفى . مرجع سابق . ص 35.

³ - ريا ، احمد الدباس . مرجع سابق . ص 151.

Ask US

اسألنا

¹.Ask your library

اسأل مكتبك

3-3- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية :

تعددت الآراء الواردة وراء تلك الدوافع في أدبيات الموضوع فهناك من يذهب إلى أنها تتلخص فيما يأتي:

- الزيادة الملحوظة في قلة المرতادين لقسم المراجع في المكتبات في البيئة المادية، مقابل ارتفاع نسبة المرতادين لمواقع المكتبات على الإنترنت.
- التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات.
- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد.

أما **RUSA** جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين فقد بررت التزايد المستمر للاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية بالمبررات الآتية:

1. ثورة الاتصالات والتطورات المتلاحقة بها.
2. النمو المتزايد لشبكة الإنترنت.
3. عدم اقتصار تقديم الخدمة المرجعية الرقمية على المكتبات فقط، إنما امتدت لشركات ذات طابع تجاري تتيح هذه الخدمة من خلال مواقعها على الإنترنت مثل: **Ask**

Jeves و **web help**.

4. انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية أو بدون مقابل مادي إضافة لوجود الخدمات التي تشترط رسوماً مالية معينة.

¹ - الرحيلي ، ارؤى يوسف . الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية . المملكة العربية السعودية كلية الآداب و العلوم الإنسانية قسم المعلومات و مصادر التعلم . دراسة تقويمية . العام الجامعي 1435 هـ 1436 هـ . ص 20، 21.

وهناك وجهة نظر تذهب إلى أن الدافع الرئيس وراء ظهور الخدمة المرجعية الرقمية هو تنامي حجم شبكة الإنترنت، وزيادة المعلومات المتاحة، مما ينعكس سلباً على المستفيد أحياناً، إذ أن الكم المعلوماتي الضخم يربك المستفيد وقد يوجهه وجهة أخرى، لذا يظهر دور الخدمة المرجعية الرقمية، إذ يقع على عاتق اختصاصي المراجع دور غريبة تلك المعلومات واختيار الملائم منها لكل مستفيد على حده، مع ما يتلاءم واحتياجاته المعلوماتية، كما أن الخدمة المرجعية الرقمية لا بد أن تعمل على توفير خدمة الإرشاد والتوجيه وتنمية الحس النقدي الذاتي لدى المستفيد، للمعلومات المبعثرة والمتاحة على الإنترنت.

وهناك رأي ذهب إلى أن اختفاء مفهوم الحواجز أو الحدود الجغرافية أو المكانية بعد الإنترنت، وتشعبها، وإمكاناتها المتعددة، غيرت فلسفة المكتبات ونظرتها تجاه توفير المجموعات واقتنائها وامتلاكها وتحولت تلك النظرة إلى الاهتمام بمبدأ الإتاحة، أي تسهيل ربط المستفيد بمصدر المعلومات أياً كان موقعه الجغرافي، مما أدى إلى ظهور الخدمة المرجعية الرقمية تلبية لتلك الاحتياجات.¹

3-4- مزايا وفوائد الخدمة المرجعية الرقمية :

يغلب على أدبيات الموضوع في هذا المجال الطابع الإنشائي إذ لا يوجد فوائد معينة أو محسومة، وتكاد تكون هذه طبيعة هذا القطاع - أي الفوائد - بالذات عندما يرتبط بخدمة حديثة، كالخدمة المرجعية الرقمية، لذا سنحاول أن نحصر بصورة مجملّة الفوائد التي ورد ذكرها في سياقات مختلفة لأدبيات الموضوع، وهي تكاد لا تخرج عن النقاط الآتية:

¹ - شاهين ، شريف كامل . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت :واقعها ومستقبلها . تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 2005 . ص 95.

- إتاحة نوعية من الخدمات التفاعلية التي تعتمد بالفعل على الاتصال في الزمن الحقيقي.
- تتيح خدمات موسعة وإجابات وافية لاستفسارات المستخدمين، مبنية على خلفيات علمية متعددة، ووجهات نظر متباينة، وذلك لسهولة الاتصال بالخبراء والاستشاريين في أي مجال.
- تسهيل حصول الباحثين والمستخدمين على المعلومات، بالذات تلك التي لها طبيعة خاصة، كالمعلومات الحكومية، إذ أن الحكومة الإلكترونية وفرت خدمة مرجعية رقمية تزود المستخدمين بإجابات لاستفساراتهم.
- إن الخدمة المرجعية الرقمية قلّصت من ضرورة الحضور الشخصي لمبنى المكتبة، مما يوفر مرونة عالية للمستخدم الذي يمتلك العديد من الارتباطات التي تحول بينه وبين زيارة المكتبة، مما يمكنه من التعامل مع مكتبته وغيرها من المكتبات من خلال منزله أو مقر عمله أو أي مكان.
- أتاحت فرصة لذوي الاحتياجات الخاصة فصدت على سبيل المثال مصادر مرجعية رقمية وهي "Info eyes" للمكفوفين، وظهرت خدمات مرجعية رقمية تعاونية موجهة لتلك الفئة، منها خدمة تمثل جهدا تعاونيا بين 20 مكتبة لخدمة المكفوفين.
- ساهمت الخدمة المرجعية الرقمية في دعم وتنشيط برامج التعليم عن بعد ووفرت فرص إتمام الأبحاث العلمية.
- قلّصت الخدمة المرجعية الرقمية من مشاكل الحواجز اللغوية، وأتاحت بدائل متعددة لخدمة غير الناطقين باللغة، ووفرت خدمات ترجمة آلية.
- طبقت الخدمة المرجعية الرقمية مفهوم العولمة وذلك من خلال إمكانية وصول المستخدم لأي معلومة، من أي مكان، وفي أي زمان، على مدى أربع وعشرين ساعة على مدار الأسبوع.

- عملت الخدمة المرجعية الرقمية على تنشيط مفهوم المشروعات التعاونية بين المكتبات والقطاعات المختلفة، من خلال مبدأ تقاسم، المصادر المادية والبشرية، على حد سواء.
- ظهر ما يعرف بالقواعد المعرفية، وهي التي تمثل مخزوناً معرفياً، قد تعود لفرد، أو تجمع وتشتمل على أسئلة مزودة بأجوبتها، وذلك توفيراً لوقت وجهد المستفيد.
- أتاحت الخدمة المرجعية الرقمية، مبدأ أن المكتبة تذهب وتقدم ذاتها للمستفيد، وظهر ما يسمى بالمراجع المتحركة، واختصاصي المراجع المتحرك أو المتنقل، إذ أنه يستطيع من خلال برمجيات معينة، أن يتعامل مع أكثر من مستفيد في آن واحد، وأن يتراسل والمستفيد أياً كان موقعه...¹

3-5- متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية :

- تمر المكتبات بمرحلتين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وهما: مرحلة التخطيط، ومرحلة التنفيذ، ولا بد أن تحرص المكتبات على التخطيط الجيد للخدمة حتى تضمن التنفيذ الناجح للمشروع وفيما يلي أبرز المتطلبات التي لا بد على المكتبة مراعاتها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:
- يجب أن يتوفر لأخصائي المراجع أماكن مناسبة وتوفير أجهزة حاسبات وبرامج لإدارة الخدمة، بالإضافة إلى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات للدعم الفني والصيانة.
 - اختيار البرمجيات التي تلبى احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك.

¹- شاهين ، شريف كامل ، مرجع سابق . ص 97.

- توفير التمويل المستمر للخدمة، كما يجب تحديد ما إذا كانت الخدمة سوف تقدم للمستفيدين بشكل مجاني أو بمقابل مادي.
- كما من الضروري العمل على وضع خطة للتسويق للخدمة وذلك من خلال تحديد الجمهور المستهدف إضافة إلى إشراك أعضاء من الجمهور المستهدف في التخطيط ويقوم عليه التسويق.
- تحديد ميزانية لتسويق للخدمة وتقييم عملية التسويق بشكل دوري وتحديد نتائجها على الخدمة.¹
- التعرف على الاحتياجات الحالية للمستفيدين ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها، والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات، خاصة بالتوازي مع التطورات المستمرة على مستوى نوعية المراجع في حد ذاتها (نتيجة تحولها إلى الرقمية).
- اقتناء مجموعة مناسبة وكافية ومتنوعة من الأوعية المرجعية وتمييزها عن طريق الاستبعاد والإحلال للاحتفاظ بحدثة المعلومات ودقتها، ولعل هذه الأخيرة من أهم الميزات التي قدمتها التكنولوجيات الرقمية للمراجع الرقمية والخدمة المرجعية الرقمية، نتيجة لعامل المرونة وقابلية التعديل والتحسين سواء بالزيادة أو النقصان (أي الإضافة أو الحذف).
- مسح مصادر المعلومات المتوفرة بالمجتمع، وذلك تمهيدا للاستفادة منها في تلبية احتياجات المستفيدين والرد على استفساراتهم، إذ أن لتكنولوجيا الحاسبات الالكترونية واستخداماتها الرقمية اصطبحت تتيح للمستفيدين إمكانات معلومات مرجعية شاملة

¹- كوار ، فوزية . تطبيقات الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية . المكتبة المركزية الجامعية بادرار انموذجا . الحوار الفكري ، ع 12، م 11 ، 2008 . ص 536، 537.

وعلى نطاق أوسع، نظرا لتزاوج المعالجة الرقمية للمعلومات ووسائل نقل هذه الأخيرة على نطاق واسع.¹

3-6- أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

أتاحت التقنية الحديثة، وخصوصا شبكة الإنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية للمستخدمين، وتلك الأساليب منها ما هو تفاعلي ومباشر بين المستخدم والموظف ومنها غير ذلك، ويمكن أن نجمال تلك الأساليب في الآتي:

- استخدام البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستخدمين والإجابة عنها، وقد ظهر هذا الأسلوب منذ بداية النصف الثاني من التسعينات في القرن العشرين ويتطلب إتاحة العنوان البريدي على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، ومتابعة الموظفين لصندوق البريد بانتظام وتستغرق الإجابة على الاستفسارات أوقاتا تتراوح ما بين الدقائق والساعات والأيام.
- استخدام نماذج "Web Forms" متاحة على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، ومصممة خصيصاً لتوجيه أسئلة إلى أخصائي المراجع ويشبه هذا الأسلوب سابقه حيث يحصل المستخدم على النموذج، ومن ثم يقوم بإرساله على العنوان البريدي المتاح لهذا الغرض، الأمر الذي يجعل البعض ينظر إلى النماذج على أنها مجرد واجهة قبل "Font-end" لخدمة البريد الإلكتروني الذي تتم متابعته من موظفي قسم المراجع وتسمح النماذج للمكتبات بالحصول على معلومات معينة عن المستخدم مثل مهنته:طالب، أو عضو هيئة تدريس، أو موظف، أو مواطن، أو ما سوى ذلك.
- استخدام الدردشة "Chat Technology" لتوجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في اتصال مباشر وتفاعلي وتتوافر بعض المنتجات التجارية متعددة الأغراض التي يمكن

¹ - صوفي ، عبد اللطيف . المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية . عين مليلة : دار الهدى ، 2004.ص.58.

للمكتبات أن تستعين بها لتقديم تلك الخدمات، ويطلق عليها (CRM)، **Customer Relationship Management**، وقد تم تطويرها بغرض تقديم المساعدة المباشرة

للمستفيدين ويتميز هذا الأسلوب بالآتي:

- الدردشة باتجاهين بشكل مباشر، يتيح إجراء حوار مع أخصائي المراجع باستخدام نافذة الدردشة، أو الدردشة المباشرة، أو المراسلة الفورية **"Instant Messaging"**.
- إرسال صفحات الويب من أخصائي المراجع إلى المستفيد مباشرة، بدلا من قيامه بكتابة العناوين **URL** فيما يطلق عليه "دفع الصفحات" **"Page Pushing"**.
- التصفح المشترك **"Co-Browsing"** حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الويب، التي يقوم بها أخصائي المراجع على برنامج المتصفح الخاص بالمستفيد في الوقت نفسه، الأمر الذي يتيح للمستفيد إمكانية متابعة ما يقوم به المكتبي، وكذلك عرضه لكيفية استخدام المصادر الإلكترونية.
- الاتصال الصوتي، ويتطلب استخدام كمبيوتر مجهز بمكبر الصوت، وميكروفون من قبل كل من أخصائي المراجع والمستفيد ولا بد أن تكون برامج تطبيقات المراجع الافتراضية المستخدمة تدعم هذه الخاصية.¹

ويوجد نمط آخر من أنماط توفير الخدمة هو تقديمها من خلال:

■ الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية: (**collaborative digital reference service**)

يعتمد هذا النمط على التعاون بين عدد من المكتبات وهذا يعني اقتسام الموارد البشرية والمادية بين المكتبات المشتركة ويستطيع المستفيد إرسال استفساره وتتولى أية مكتبة من المكتبات المشاركة الرد على استفساره وذلك وفقا لآلية عمل محددة يتم النص عليها في اتفاقية التعاون.²

¹ - شاهين ، شريف كامل . مرجع سابق. ص 99.

² - الرحيلي ، اروى يوسف . مرجع سابق. ص 25.

خلاصة:

مما سبق ذكره عن كل ما يخص الخدمة المرجعية، يمكن القول أن هذه الخدمة بمثابة العمود الفقري للمكتبة، نظرا للدور القيم والفعال الذي تلعبه هذه الأخيرة بالنسبة للمكتبة و المستفيد فهي الركيزة الأساسية التي تدعم و تطور البحث العلمي، والخدمة الأساس التي تقوم عليها نجاح المكتبات بمختلف أنواعها ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحديثة .

الفصل الثالث

أخصائي المراجع والأوعية المرجعية

تمهيد

1/الأوعية المرجعية.

2/ أخصائي المراجع.

خلاصة

تمهيد :

لا تفعل الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلا بالإهتمام إثراء وتثمين الأوعية المرجعية التي تعد الشريان المغذي لهذه الخدمة، من أجل رفع مهارات وخبرات أخصائي المراجع في الإجابة الهادفة والدقيقة والسريعة على أسئلة واستفسارات المستفيدين الواردة أثناء تقديم الخدمة المرجعية .

1- الأوعية المرجعية :

1-1- تعريف الأوعية المرجعية :

كلمة مرجع وجمعها مراجع هي المقابل العربي للمصطلح الانجليزي *référence* وهي صيغة اسم المكان للفعل رجع وتعني "الموضع أو المكان الذي يرجع إليه شخص من الأشخاص أو الذي يصرف إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد إليه أمر من الأمور" ومن ثم فان البيت يعد مرجعا للناس بعد العمل والصيدلية للباحثين عن الدواء والكتاب مرجعا لمن يريد القراءة والإطلاع.¹

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 يغطيها.²

¹ - النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات . القاهرة : العربي للنشر و التوزيع ، 1992 . ص 9.

² - النوايسة ، غالب عوض . مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات : مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2010 . ص 23.

1-2- أنوع الأوعية المرجعية :

1-2-1- المراجع التي تقدم معلومات عن الألفاظ والمفاهيم :

1-1-2-1- المعاجم اللغوية Dictionnaires :

و يطلق لفظ "معاجم" على تلك الكتب التي تجمع الألفاظ في ترتيب هجائي فتشرحها وتوضح طريقة نطقها وتبين اشتقاقها وتذكر معانيها المختلفة واستعمالات كل منها، وقد تتجاوز بعض المعاجم هذه الحدود المألوفة وتقدم معلومات موسوعية، 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.¹

1-2-1-2- 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 تحوي آخر كلمة قيلت في أي مجال من مجالات المعرفة الإنسانية، وقد تكون دائرة المعارف محتوية على نوع واحد أو أكثر من فروع المعرفة الإنسانية، وهذا النوع يطلق عليه موسوعات.²

دوائر المعارف أو الموسوعات حلقة كاملة من المعرفة، أو تجميع شامل لكل فروع المعرفة الإنسانية أو فروع متخصصة منها مجزأة على عدد كبير من المواد أو المقالات، وترتب هذه المواد أو المقالات ترتيبا هجائيا، ويكتب مادة المقالة عادة متخصصين في الموضوع أو الموضوعات المختلفة، والموسوعات فمنها ما يكون في مجلد واحد ومنها ما

¹ - مجبل لازم ، مسلم المالكي . المراجع :التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية و اتجاهاتها . عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ،2000. ص 25.

² - حامد عودة ، أبو الفتوح . المدخل إلى علوم المكتبات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية للنشر و التوزيع ، 2001. ص 73.

يكون في أكثر من ذلك وأنواع الموسوعات العامة المتخصصة وتختلف في أحجامها وعدد مجلداتها.¹

1-2-1-3- الكتب السنوية :

أوعية معلومات تصدر مرة كل سنة (عام) تهتم بتسجيل التطورات والانجازات الجديدة والأحداث في واحد أو أكثر من جوانب الحياة الإنسانية، أو حقول المعرفة البشرية، بشكل وصفي أو إحصائي أو كليهما.²

وهي تصدر سنويا، وتتضمن أحداث العالم أو معلومات في موضوع معين منها الكتب السنوية أو التي تصدر سنويا عن المؤسسات والوزارات، مثل الكتاب السنوي الذي تصدره الجامعة الأردنية، وفي اللغة الانجليزية:³

-the yearbook in librarianship.

1-2-1-4- كتب الحقائق :

أوعية معلومات مرجعية تهدف إلى جمع المعلومات الحقائقية الأساسية: وغالبا ما يرتب موضوعيا مع كشافات الفبائية.⁴

وهي الكتب التي ترصد الحقائق والمعلومات حول موضوع من الموضوعات في مختلف مجالات النشاط الإنساني كاليانان الإحصائية والخصائص الفيزيائية والكيميائية للمواد، وهي أكثر شيوعاً في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية حيث يلجأ إليها المستفيد

¹ - بدير، جمال . مرجع سابق . ص 147، 148.

² - وائل رفعت ، علي محمد . مرجع سابق . ص 162.

³ - بدير، جمال . مرجع سابق . ص 149.

⁴ - وائل رفعت ، علي محمد. مرجع سابق. ص 162.

بحثاً عن معلومات محددة مثل الوزن الذري لعنصر معين أو عدد سكان قطر معين، وقد يطلق عليها مختصرات الحقائق.¹

1-2-1-5- 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، وتنظيم الحفلات وإصلاح الأجهزة، وطرق البحث وإجراءات التجارب والهدف الأساسي من هذه الموجزات هو إكساب المستفيد القدرة على التعامل مع مجتمعه بكل عناصره ومؤسساته والحد من الاعتماد على الغير قدر الإمكان.²

هذه من المراجع التي ترشدنا إلى كيفية القيام بعمل أو أعمال دقيقة لذلك نجد المعلومات التي تضمنها صحيحة ودقيقة وكثيرا ما تستخدم الصور والرسوم التوضيحية، ومنها كتب التدبير المنزلي، كتب الإسعافات الأولية، كتب السلوك الاجتماعي (العادات والتقاليد)، وكتب التسلية.³

1-2-2-1- المراجع التي تقدم معلومات عن الأعلام والكيانات :

1-2-2-1-1- مصادر التراجم أو أدلة الأفراد :

ويهدف هذا النوع من الأوعية المرجعية إلى إعطاء معلومات عن الأشخاص مثل الاسم وسنوات الميلاد والوفاة ونشأة الشخصية وتطورها والظروف التي مرت بها

¹ - النشار، السيد .الأوعية المرجعية :ماهيتها .فئاتها .خدماتها .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية للنشر و التوزيع ، 2002 . ص 126 ، 127 .

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

³ - بدير، جمال . مرجع سابق . ص 151 .

والدرجات العلمية التي حصل عليها المترجم له والمناصب التي تقلدها ومؤلفاته ان كان من أرباب القلم والاعمال التي خلفها واتجاهاته المهنية.¹

يعرف المعجم الوسيط كلمتي التراجم والسير على الوجه التالي:

– التراجم (ترجم الكلام: بينه ووضعه وترجم كلام غيره وعنه: نقله من لغة إلى أخرى وترجم لفلان: ذكر ترجمته والترجمة، ترجمة فلان: سيرته وحياته).

– السيرة: (السنة والطريقة) والحالة التي قد يكون عليها الإنسان وغيره والسيرة النبوية وكتب السير، مأخوذة من السيرة بمعنى الطريقة وأدخلت فيها الغزوات وغير ذلك. ومن خلال ما سبق يتضح أن (التراجم) جمع ترجمة (والسير) جمع سيرة وكلاهما يعني سيرة الإنسان وحياته.

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 تجميعي.²

1-2-2-2- أدلة الهيئات والمؤسسات :

يهتم هذا النوع من الأوعية المرجعية بالمؤسسات والهيئات العلمية والتربوية والمؤسسات الاجتماعية والصناعية والتجارية، والتقسيم الأساسي لهذه الأدلة موضوعياً، أما لتغطيتها الجغرافية فإنها تتفاوت ما بين العالمي والإقليمي والقومي والمحلي، وهي تعطي البيانات والمعلومات الأساسية عن كل هيئة من حيث الاسم والعنوان ورقم التليفون والتلكس واسم

¹ - النشار، السيد . الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات . القاهرة : العربي للنشر و التوزيع ، 1992. ص 22.

² - محمد فتحي ، عبد الهادي . اسامة السيد . مصادر و خدمات المعلومات المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2006 . ص 126.

المدير المسؤول وعدد العاملين وطبيعة النشاط...الخ، ومن ثمة فهي من أكثر أنواع الأوعية المرجعية استخداماً في الخدمة المرجعية السريعة.

ومن الأمثلة العربية لهذه الأدلة نذكر:

أحمد بدر، دليل دور المحفوظات والمكتبات ومراكز التوثيق والمعاهد الببليوغرافية في الدول العربية، القاهرة، الشعبية القومية اليونسكو 1960.

وهو مقسم جغرافياً ويورد عنوان كل هيئة وتاريخ إنشائها وعدد مجموعاتها والعاملين بها ميزانيتها...الخ.

وفي اللغة الإنجليزية نجد:

– International Library Directory. 3 rd.ed. London, 1968.

وهو دليل دولي يعرف بالمكتبات 150 دولة.

– World of Learning, 1947.– London, 1947.

وهو دليل سنوي يصدر منذ عام 1946 م ويعرف بالهيئات الدولية والقومية والتعليمية والعلمية على المستوى الدولي، وقد ألحق الدليل بكشاف هجائي بأسماء الهيئات الواردة في الدليل.¹

2-2-3- المصادر الجغرافية Géographical Dictionaries :

الأطلس عبارة عن مجموعة من الخرائط التي تغطي منطقة جغرافية معينة، وعادة ما تكون هذه الخرائط مصحوبة بكشاف هجائي بأسماء الأماكن والظواهر التي يغطيها الأطلس، وتستخدم الأطلس لتسجيل الظواهر والمعلومات الجغرافية والتاريخية والاجتماعية والطبيعية، فهناك الأطلس التاريخية والأطلس الاقتصادية والأطلس السياسية والزراعية فضلا على الأطلس الخاصة بخرائط الأفلاك والقمر والنجوم والكواكب.

¹ – النشار، السيد . مرجع سابق . ص 29، 30.

وعلى الرغم من ارتباط الأطالس بالظواهر الجغرافية على أساس أنه ما من ظواهر إلا ولها بعدها الجغرافي، فإننا نجد استعمال هذا المصطلح قد تعدى مجاله الجغرافي إلى غيره من المجالات، فهناك الأطالس الخاصة بالطب والتشريح والأطالس اللغوية.¹ مصطلح يطلق على جميع المواد والكتب الجغرافية وذات الصفة المرجعية، أو التي اصطلح على اعتبارها مرجعية، وهي من المعاجم الجغرافية والمواد الخرائطية، وأدلة السفر.²

1-2-3- المراجع التي تقدم بيانات ومعلومات عن أوعية المعلومات :

1-3-2-1- الببليوغرافيات :

قائمة المؤلفات (الببليوغرافيات) والفهارس، وهي مصادر المعلومات عن مصادر المعلومات وهي مطبوعات مرجعية تهتم بتجميع وتبويب النتاج الفكري (كتب، دوريات، مواد مطبوعة وغير مطبوعة، أخرى) على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية، ويكون هذا التجميع في مجال أو موضوع محدد.

ومن فوائد الببليوغرافيات:

- دعم مبدأ التعمق والتخصص.
- المساهمة في التقدم العلمي للمجتمع والإطلاع على السجل البشري من المؤلفات.
- أغراض تجارية:
- أ- التعرف على المؤلفات المنشورة والموجودة في الأسواق.
- ب- تنشيط البحوث العلمية وإعداد الدراسات والرسائل الجامعية.
- ج- تسهيل عملية تزويد المكتبات بأوعية المعلومات.³

¹- النشار، السيد . مرجع سابق . ص 123، 124.

²- وائل رفعت ، علي محمد . مرجع سابق . ص 161.

³- وائل رفعت ، علي محمد . مرجع سابق . ص 252.

1-2-3-2- Indexes : الكشافات

وهي عبارة عن مطبوعات مرجعية تهتم بمقالات ومواد المجالات العامة منها والخاصة وكذلك مقالات الصحف وعن كتابها وموضوعاتها، وتسهل الكشافات عادة مهمة وصول الباحثين والقراء إلى المقالات والدراسات والأخبار الكثيرة بصورة سهلة وسريعة، بدلا من البحث الاعتيادي بين الأعداد والمجلدات المختلفة، وفائدتها أنها تجمع الموضوعات المتشابهة في مكان واحد مثل الكشافات الموضوعية.

ومن أنواع الكشافات ما يلي:

- كشافات الدوريات.
- كشافات الإحداث الجارية.
- كشافات الصحف.
- كشافات النصوص مثل المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم والمعجم المفهرس لألفاظ الحديث الشريف.¹

هناك تعريفات اصطلاحية متعددة للكشافات نذكر منها:

- المواصفات البريطانية رقم (3700bs) تعرف الكشاف بأنه "دليل منهجي 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 المطبوع وإنما وفق نمط آخر من الترتيب مثل الترتيب الهجائي، يختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضوع أو مكان لكل وحدة".
- بشكل عام نورد تعريف التالي للكشاف: "فهو عبارة عن دليل منهجي منظم للمواد والأفكار الواردة في الوثائق أو الدوريات وتكون هذه المواد ممثلة بواسطة مداخل

¹ وائل رفعت، علي محمد. نفس المرجع. ص 253.

رئيسية وفرعية مرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي مثلاً من أجل سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة".¹

1-2-3-3- نشرات المستخلصات :

هو ملخص لمطبوع أو وثيقة يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية، وهو موجز لمحتويات الوثيقة وبأسلوب يشبه أسلوب الوثيقة الأصلية، ويكون مصحوباً بوصف ببليوغرافي، والمستخلص يساعد في متابعة البحث.

أما الاستخلاص فهو عملية تلخيص علمي لمقالة أو رسالة جامعية وكذلك فإن الاستخلاص يعتبر وسيلة من وسائل استرجاع المعلومات ووسيلة اتصال أيضاً بين مصادر المعلومات وبين المستفيد، لأنه يوفر الوقت والجهد على المستفيد والقارئ ويطلعهم على ما هو جديد وحديث في مجال تخصصه.

ومن أهم أهمية المستخلصات ما يلي:

- تعتبر أداة من أدوات استرجاع المعلومات.
- تعتبر أسلوباً من أساليب الإحاطة الجارية.²
- توفر الوقت والجهد على القارئ حيث أنه لا يستطيع ان يطلع على كل ما نشر في موضوع تخصصه.
- تيسر على الباحث البحث الراجع للإنتاج الفكري.³

¹ النوايسة، غالب عوض. مرجع سابق. ص 180، 181.

² المدادحة، احمد نافع. مرجع سابق. ص 77، 78.

³ وائل رفعت، علي محمد. مرجع سابق. ص 254.

2-3-4- قواعد البيانات Data Bases:

من المصطلحات الجديدة "Information Bank" بنك المعلومات و "DataBase" مرصد البيانات التي بدأت تنتشر في السنوات الأخيرة انتشاراً واسعاً.

وهما يستعملان للدلالة على المعالجة الإلكترونية للأوعية الفكرية، وإذا كان بنك المعلومات يستعمل للدلالة على اختزان المعلومات الإحصائية والرقمية فإن مرصد البيانات للاختزان الببليوجرافي بكل أنواعه حتى ولو كان مصحوباً بمستخلصات لمحتويات المواد.¹

2- أخصائي المراجع :

1-2- تعريف أخصائي المراجع :

يعتبر أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة فان قدرة المكتبة على تقديم خدمة مرجعية تتوقف إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع وكفاءته، وأخصائي المراجع هو الشخص المكلف بالإجابة على الاستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع أو هو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية وقد يقوم ببعض بحوث الإنتاج الفكري والاسترجاع على الخط المباشر نظراً لارتباطها بطبيعة عمله.²

عرف اختصاصي الخدمة المرجعية من خلال الأدوار التي يؤديها في المكتبة، فهو المكتبي الذي يساعد المستفيد في استخدام مجموعات المكتبة بالطريقة الأمثل، لتلبية حاجاته إلى المعلومات.

¹ - النشار، السيد . مرجع سابق . ص 42.

² - النشار، السيد . مرجع نفسه. ص 60.

وتشمل مساعدة المستفيد نشر الفهارس الببليوغرافيات المطبوعة، وإتاحة الفهرس الإلكتروني، وتوفير قواعد المعلومات الإلكترونية، وإدارة الإعارة التعاونية، وغيرها

¹.Encyclopédie Britannica

2-2- الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع :

- ✓ تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية وذلك بدا من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار تحتاج إلى البحث في قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي Manuel sersh ثم تحديد المصادر المرجعية وأخيرا الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد.
- ✓ اختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة فضلا عن تنظيمها ببليوغرافيا لأغراض استخدامها بسهولة ويسر.
- ✓ فحص المطبوعات وبطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة أو لتجميع ببليوغرافيات موضوعية تطلب منه وقد يقوم بعملية الاستخلاص ويمتد تعامله من الكتب المرجعية ليشمل الدوريات وبراءة الاختراع والمعايير الموحدة وغيرها من الأوعية الفكرية.
- ✓ 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.
- ✓ التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين.

¹ - احمد جابر، جميلة . مرجع سابق. ص 63.

✓ تقييم الخدمة المرجعية والتعريف على مصادر القوة ومواطن الضعف وما يستلزم ذلك من إعداد إحصاءات وتقارير دورية توطئة للتخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات بشأن التطوير.¹

✓ تبادل الإعارة مع المكتبات الأخرى، إذ إن زيادة التركيز على شبكات المعلومات والتطورات الحاصلة في العصر الحديث جعلت عملية تبادل المعلومات ممكنة وسهلت الاستفادة من كل مصادر المعلومات ممكنة وسهلت للمستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد وخارجه، ونتيجة لاتساع خدمات تبادل الإعارة خصصت بعض المكتبات قسما خاصا لتقديم مثل هذه الخدمة.²

✓ مساعدة المستفيدين في كيفية استخدام المكتبة.

✓ الإجابة على الاستفسارات.

✓ مساعدة المستفيدين في انتقاء المصادر.

✓ الترويج للمكتبة بين مجتمع المستفيدين.

وتتابعت بعد هذا التوصيف للعمل المرجعي، الدراسات التي تتناول تطور الخدمات المرجعية، وعمل ووظائف اختصاصيي هذه الخدمات ومنذ أن تبنت المكتبات لاسيما الأكاديمية منها المصادر والخدمات الإلكترونية، وعلى وجه الخصوص بعد انتشار الإنترنت، ظهرت تغيرات عميقة في العمل المكتبي، وقد شملت هذه التغيرات قسم المراجع بكافة مكوناته، سواء من جهة تنوع أشكال المصادر وإتاحتها، أو من جهة أشكال الخدمات المرجعية المقدمة، أو حتى من جهة موقعه قسم المراجع كمكان، وقد طال هذا التغير أيضا أطلعات كل من المكتبيين والمستفيدين، فبرزت مهام وأنماط جديدة في ممارسة العمل المرجعي، إضافة إلى المهام التقليدية (المساعدة التوجيهية، والبيبليوغرافية،

¹ - النشار، السيد. مرجع سابق . ص 60، 61.

² - وائل رفعت ، علي محمد . مرجع سابق. ص 121، 122.

وصولاً إلى المساعدة البحثية المعمقة عبر المقابلة المرجعية، ويمكن القول في هذا المجال أن اختصاصي الخدمة المرجعية مارس أدواراً ومهام مختلفة من نوعها، تحاكي المرحلة الانتقالية التي تمر فيها المكتبات، والتي منها ما هو جديد أي وليد المرحلة التكنولوجية الحديثة، ومنها القديم المتجدد، ولا شك أن لكل مرحلة من مراحل تطور مصادر المعلومات ووسائل الاتصال في المكتبات، دوراً محدداً لاختصاصي الخدمة المرجعية.¹

2-3- الخصائص الواجب توافرها في أخصائي المراجع :

- وعلى كل حال فإنه من الأهمية أن تتوفر الخصائص التالية في أخصائي المراجع:
- خصائص شخصية كالثقة بالنفس، والذاكرة القوية والصبر والقدرة على اتخاذ القرارات مع تقدير واحترام وجهات النظر فضلاً عن تمتعه بقدرة عقلية تمكنه من تحليل الموضوعات والمفاهيم وقدرات لغوية تمكنه من التعرف على المترادفات والأشكال المختلفة للكلمات وطرق هجائها.
 - الإدراك التام لأهداف المكتبة والمؤسسة الأم والبرامج الخاصة بكل منهما فضلاً عن إلمامه بمناهج البحث وأساليبه وأدواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث خاصة وبالمجتمع عامة.
 - الإلمام التام للأوعية المرجعية في المجالات التي يهتم بها، المتاح منها في مكتبته وفي المكتبات المجاورة فضلاً عن الإلمام بمقتنيات المكتبة بصفة عامة فإن أخصائي المراجع المتمرس يستطيع أن يستفيد من جميع المقتنيات المتاحة للمكتبة في عمله.
 - الإلمام الكامل بالمجال الموضوعي المتخصص الذي يهتم به جمهور المستفيدين حيث أنه كلما زادت معرفة أخصائي المراجع بالمجال الموضوعي المتخصص زاد إدراكه

¹ - احمد جابر، جميلة . مرجع سابق . ص 63، 64.

- لمحتوى الأوعية، وبالتالي زادت القدرة على التعرف على فائدة وأهمية هذه الأوعية الفكرية ومقارنتها وتقويمها وبالتالي أيضا زادت إمكانية أدائه لخدمة مرجعية متميزة.
- المعرفة الجيدة بأساسيات العمل المكتبي وإجراءاته وعملياته وخدماته والقدرة على تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي فضلا عن توفر الخبرة العملية في مجال الخدمة المرجعية.
- الإحاطة بمراسد البيانات وسبل التعامل معها والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات إلكترونية ووسائل الاتصال وغيرها.¹
- أن يكون مؤهلا مكتبيا وإداريا وحاصل على شهادة في علم المكتبات والمعلومات.
- أن يكون لديه الخبرة الكافية في استعمال الكتب المرجعية والإلمام الشامل بها وكيفية استعمالها.
- حب العمل والرغبة فيه وحب تقديم الخدمات للآخرين.
- أن يتقن لغة أجنبية ولا بد أن يكون على معرفة بها.
- أن يكون لديه القدرة على الاتصال والتفاعل مع الآخرين.
- أن يتمتع بصفات شخصية كالصبر وتحمل المسؤولية، وأن لا يتظاهر بالمعرفة وهو لا يعرف.
- أن يكون مدركا لأهداف المؤسسة أو المركز الذي تتبعه المكتبة.
- أن يكون مدركا متمتعا بالعقل المتيقظ وسرعة البديهة والقدرة على التعامل والاتصال بهؤلاء الذين يلتمسون معاونته.²

¹ - النشار، السيد . مرجع سابق. ص 61، 62.

² - بوشامة ، ثلجة . كوثر شنبقي. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية حاجيات المستفيدين . مذكرة ماستر . دراسة ميدانية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، 2016 . ص 23، 24.

3-4- مهارات ومؤهلات أمين المراجع في بيئة مكتبية متطورة :

كمثال على أهم الدراسات اهتمت بالمواصفات التي لا بد أن يتوفر عليها أمين المراجع كي يفيد في إثراء أرصدة المكتبة الجامعية، نقدم دراسة " Walters " و " Susan Barnes "

الذان أحصيا مجموعة من المؤهلات منها:

- القدرة على إجراء مقابلة مرجعية كفاء.
- معرفة بالمواد المرجعية الرئيسية في بعض الحقول المعرفية.
- القدرة على توضيح استخدام الكشافات وخدمات الاستخلاص.
- كفاءة عالية في إجراء المقابلة المرجعية بالبحث الآلي المباشر.
- القدرة على إيجاد المواد المكتبية التي تمتلكها المكتبات الأخرى.
- القدرة على إجابة المستفيد لاستخدام المكتبات الأخرى، والمؤسسات المختلفة وتسهيل خدمات المعلومات.
- توضيح التفاعل المؤثر مع أقسام المكتبات الأخرى.

كما حددت فرجينيا ماسي بورزيو " Massey burzio " أربع مهارات أساسية لأمين المراجع، وهي مهارات المراجع، مهارات الاتصال، مهارات الإشراف والإدارة، ومهارات إتقان تكنولوجيا الحاسوب.

وعموما يمكن أن نجمل كل ما تقدم ذكره في كون أخصائي المراجع يجب أن يكون ذلك الشخص الملم بالأوعية المرجعية في المحالات التي يهتم بها، المتاح منها في المكتبات الأخرى خارج المكتبات التي يخدمها أو داخل المكتبة ذاتها، فضلا عن الإلمام بالمقتنيات المكتبة بصفة عامة، والإلمام الكامل بالجانب الموضوعي الذي يهتم به جمهور المستفيدين.

كما لا بد على أخصائي المراجع أن يكون محيطا وملما بمراسد البيانات وسبل التعامل معها، والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات الكترونية ووسائل اتصال

وغيرها من خدمات الاسترجاع، مع المعرفة الجيدة بأساسيات عمل المكتبة وإجراءاته وعملياته وخدماته والقدرة على تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي.¹

¹ - بوشارب ، بولوداني لزهري . المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية . مذكرة ماجستير في علم المكتبات . دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس سطيف . تخصص اعلام علمي وتقني جامعة منتوري قسنطينة ، 2006/2005 . ص 147 ، 148 .

خلاصة:

تبين من خلال العناصر السابقة أن الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات الجامعية ذات أهمية كبيرة نظرا لدور الفعال التي تلعبه في تطوير البحث العلمي خصوصا، وقطاع التعليم العالي عموم، لذلك تركز على الأوعية المرجعية المتنوعة لأنها المصدر الأساسي في الإجابة على الكثير من استفسارات القراء بسرعة وبسهولة ويسر. لذا يتوجب على أخصائي المراجع أن يكون على قدر أعلى من مهاراتهم وخبراتهم، بل يسعى جاهدا إلى تليبيتها واختيارها ونقلها لهم عبر مختلف الوسائل المتعددة.

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد محاولتنا في الإحاطة النظرية بمختلف جوانب موضوع الدراسة الموسوم بـ: الاتجاهات الحديثة للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر - بسكرة قطب جامعي شتمة ، سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي بدأ بالتعريف بمكان الدراسة ، وهذا انطلاقا من البيانات المستقاة من الدراسة الميدانية المعتمدة على أداتي المقابلة والملاحظة لجمع البيانات التي سيتم توظيفها في تحليل المعطيات.

1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية:**1-1- التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة:**

تقع جامعة محمد خيضر على بعد حوالي كيلومترين (02 كلم) عن وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي إلى مدينة سيدي عقبة. وقد تم إنشاؤها بالمعاهد الوطنية الآتية:

- معهد الري (المرسوم رقم: 84-254 المؤرخ في: 18-08-1984).
- معهد الهندسة المعمارية (المرسوم التنفيذي رقم: 84-253 المؤرخ في: 05-08-1984.

- معهد الكهرباء التقنية في عام 1986 (المرسوم التنفيذي رقم: 86-169 المؤرخ في 18-08-1986

بعدها تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم: 92-295 المؤرخ في: 07-07-1992. وبمقتضى المرسوم رقم: 90/09 المؤرخ في: 17-02-2009، أصبحت الجامعة مشكلة من ست (06) كليات وواحد وثلاثين (31) قسما تضم مختلف الميادين والتخصصات.¹

¹- بطاقة فنية ، لجامعة محمد خيضر بسكرة .(على الخط) تمت الزيارة يوم ، 2018/04/12 . المتاح على الرابط :

<http://univ-biskra.dz/index.php/presentation/presentations?id=186>

1-2-1- التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة:

1-2-1-1- النشأة:

لقد تم إنشاء المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة بموجب المرسوم رقم 219/98 المؤرخ في 07 جويلية من عام 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل، وقد فتحت أبوابها لخدم المستفيدين منها مباشرة بعد تدشينها أما المكتبة المركزية بالقطب الجامعي شتمة فقد تم تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 14 ذي الحجة 1437 الموافق ل 18 سبتمبر 2016 .

1-2-2-1- الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية قطب شتمة:

إنطلقت المكتبة في تقديم خدماتها لجمهورها الأكاديمي سنة 2016 برصيد وثائقي قدر بـ 7324 عنوان و 34078 نسخة متنوع المحتوى وفقا لتخصصات الجامعة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية و كلية الحقوق العلوم والسياسية. ومن مميزات رصيد هذه المكتبة الثراء والتنوع بين مختلف أشكال مصادر المعلومات من كتب و دوريات و معاجم و موسوعات إضافة الى مصادر المعلومات الالكترونية .

جدول رقم 1: يوضح نوع الرصيد المكتبة المركزية قطب جامعي شتمة

نوع الوعاء الفكري	عدد النسخ	عدد العناوين
الكتب والموسوعات والمعاجم	38218	4345
المجلات	2048	55
المذكرات	84	84

جدول رقم 2 :يوضح إحصائيات رصيد المكتبة المركزية بقطب جامعي شتمة حسب

التخصصات للموسم الجامعي 2018/2017 .

التخصصات	العناوين	النسخ
المكتبات	118	897
الإدارة والاقتصاد	124	1108
قانون الشريعة	152	1022
الأدب واللغات	52	451
العلوم السياسية	305	2585
الخدمات الاجتماعية	176	1493
علم النفس	235	1729
الإعلام والاتصال	108	867
التاريخ والجغرافيا	401	2564
علم الاجتماع	415	4581
المعارف العامة	70	1023
الفلسفة	181	1209
التربية والتعليم	296	2317
العلوم الطبيعية	22	292
العلوم التطبيقية	145	968
الفنون والرياضة	150	914
القانون	1395	14161
المجموع	4345	38215

- بلغ عدد الطلبة المسجلين بالمكتبة 2808 طالب.

تتكون المكتبة المركزية من عدة مرافق نستعرضها في الجدول التالي:

جدول رقم 3: يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة

الطابق الثالث	الطابق الثاني	الطابق الأول	الطابق الأرضي
مكتب المحافظ / قاعة المطالعة والبحث البيبليوغرافي / قاعة الأساتذة.	قاعة إعارة داخلية (الموسوعات والمعاجم) / قاعة المطالعة والبحث البيبليوغرافي / قاعة إعلام آلي وانترنت.	قاعة المطالعة و البحث البيبليوغرافي /قاعة الإعارة الداخلية/المصالح التقنية.	مكتب الاستقبال و التوجيه / بنك الإعارة الخارجية / مصلحة المقتنيات و الجرد / المخزن / قاعة لذوي الاحتياجات الخاصة.

جدول رقم 4: يوضح تجهيزات وعدد مقاعد البيداغوجية لمكتبة المركزية قطب جامعي شتمة

<u>القاعات</u>				<u>الطوابق</u>
<u>قاعة الاحتياجات الخاصة</u>				<u>الطابق الأرضي</u>
المكاتب	المقاعد	الحواسيب		
12 مكتب	12	04		
<u>القاعة الأولى البحث البيولوجرافي والانترنت</u>				<u>الطابق الأول</u>
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	مقاعد البحث البيولوجرافي	حواسيب البحث	
14 مكتب (6 Person)	84	12	12	
<u>القاعة الثانية البحث البيولوجرافي والانترنت</u>				
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	مقاعد البحث البيولوجرافي	حواسيب البحث	
14 مكتب (6 Person)	84	12	12	
<u>القاعة الأولى البحث البيولوجرافي والانترنت</u>				<u>الطابق الثاني</u>
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	مقاعد البحث البيولوجرافي	حواسيب البحث	
14 مكتب (6 Person)	84	11	11	
<u>القاعة الثانية البحث البيولوجرافي والانترنت</u>				
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	مقاعد البحث البيولوجرافي	حواسيب البحث	
14 مكتب (6 Person)	84	0	0	
<u>قاعة الموسوعات والمعاجم</u>				
المكاتب	المقاعد البيداغوجية	الحواسيب		
04 مكتب (3 Person)	12	02		
<u>قاعة طلبة الدكتوراه</u>				<u>الطابق الثالث</u>
المكاتب	المقاعد البيداغوجية	الحواسيب		
42 مكتب (4 Person) 12 مكتب (3 Person)	204	0		
564 مكتب	564 مقعد بيداغوجي	32 مقعد بحث	38 حاسوب	

-موظفي واخصائي المكتبة:

يتكون طاقم المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة من مجموعة من الموظفين موزعين على مختلف المصالح والجدول الحالي يوضح الوضعية الحالية لعمال المكتبة:

جدول رقم 5 :يوضح رتب المهنية لعمال المكتبة

الرتبة المهنية	عدد العمال
رئيس محافظ للمكتبات	1
ملحق جامعي من المستوى الأول	5
مساعد مكتبات جامعية	2

كما تستخدم المكتبة المركزية جامعة محمد بسكرة قطب جامعي شتمة النظام الآلي PMB التي يعد برمجية متكاملة مفتوحة المصدر لوحظ توظيفها من قبل العديد من المؤسسات الوثائقية على غرار المكتبات الجامعية . فتعتبر المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة احد هذه التجارب الناجحة في هذا المجال . حيث تستخدم البرمجية بهدف تسيير أهم أعمالها و كذا تبادل البيانات و المعلومات بين مختلف محطات العمل داخل المؤسسة.

2-حدود الدراسة:

لكل دراسة علمية تتوفر على قسم ميداني و لابد أن تتوفر بالضرورة على مجالات و حدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، و حدود هذه الدراسة هي:

2-1-الحدود الجغرافية:

تتمثل الحدود الجغرافية لدراستنا في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة، كميدان مخصص لدراستنا لكونها ترتبط مباشرة بموضوع الدراسة : الاتجاهات

الحديثة للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية، حيث ندرس الأوعية المرجعية المتوفرة فيها بالإضافة إلى أخصائي المراجع والدور الذي يلعبه في تقديم هذه الخدمة.

2-2- الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه الحدود محافظ المكتبة وأخصائي المراجع المسؤول على قسم المراجع.

2-3- الحدود الزمنية:

وتتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الباحث في دراسة الظاهرة من بداية تحديد موضوعه إلى غاية اختيار الوسيلة المراد تطبيقها على العينة ، إلى مرحلة جمع البيانات وتحليلها والتعميق عليها والخروج بنتائج ووضع اقتراحات وقد استغرقت هذه الدراسة 04 أشهر بداية من شهر فيفري إلى غاية شهر ماي 2018.

3- منهج الدراسة :

يعتبر المنهج العمود الفقري لأي دراسة علمية، حيث تعتبر هذه الخطوة من اهم خطوات البحث العلمي حيث على الباحث إتباع طريقة معينة للوصول إلى نتائج دقيقة وأكثرها مصداقية، فكل دراسة منهج.

يعرف المنهج بأنه جملة من الخطوات المنظمة التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة.¹

¹ بن مرسل، احمد . منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. ط2 . ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية ، 2005. ص283.

وكذلك يعرف المنهج: هو مجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة من أجل الوصول إلى نتيجة معينة، وهو عبارة عن سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي إتباعها بكيفية منسقة ومنظمة.¹

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل باعتباره أكثر مناهج البحث العلمية ملائمة للواقع الاجتماعي و خصائصه و هو الخطوة نحو تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع

4-مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية و يتكون مجتمع الدراسة من موظفين المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة وتم اختيار كل من محافظ المكتبة وأخصائي المراجع لأنهم يمثلون الهيكل الرئيسي والواجهة الرسمية للمكتبة.

5-عينة الدراسة :

العينة هي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة، وتضم عددا من الأفراد من المجتمع الأصلي . بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي، مع تحديد نوعها، وحجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة موضوع الدراسة، لكي نصل إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة.

وعينة دراستنا هذه هي عينة قصديه غير عشوائية، وهي عينة من العينات التجريبية تمثلت في أخصائي المراجع ومحافظ المكتبة.

¹ - موريس ، انجرس . منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة صحراوي وآخرون ، دار القصبة ، 2006 ، ص39.

6- أدوات جمع البيانات:

من خلال معالجتنا لموضوع الاتجاهات الحديثة للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية حاولنا تسليط الضوء على هذا الموضوع ومحاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات لتحقيق أهداف الدراسة و جمع البيانات اللازمة لها، وقد اخترنا أداتين لجمع البيانات وهي المقابلة الملاحظة.

6-1-المقابلة:

وهي استبيان شفوي ، وتعد من أدوات البحث العلمي الخاصة بجمع المعلومات حول الظاهرة المراد دراستها ، وهي المناقشة بين فردين فأكثر وتبادل الآراء ووجهات النظر في موضوعات معينة ، وعادة ما تكون في صيغة التحدث بين شخصين وجها لوجه لهدف رئيسي يحدد سلفا يتعلق بموضوع البحث.

والمقابلة بين شخصين هما القائم بالمقابلة و المبحوث في موقف واحد كما أن لها هدف واضح ومحدد وموجه نحو غرض معين.¹

لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات اللازمة لها، اعتمدنا في دراستنا على المقابلة كأداة لجمع المعلومات.والتي كانت مع محافظ المكتبة وأخصائي المراجع.²

6-2-الملاحظة:

-يقصد بالملاحظة .ملاحظة الظواهر كما هي موجودة بهدف أو بغية التوصل إلى كشف العلاقات الموجودة بين مختلف أجزاء الظاهرة . و أهم ما يمكن قوله في هذه الملاحظة. أنها

¹ - بوحوش ، عمار . محمد محمودالذنيبات . مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث . ط3. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2001 . ص75.

² - فرحاتي ، العربي بلقاسم. البحث الجامعي بين التحرير والتصميم والتقنيات. _ عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2011. ص293 .

ليست مشاهدة عابرة تعتمد على القدرة البصرية فحسب، لتكون فعلا ملاحظة علمية تتميز بدرجة عالية من الدقة.

-فالملاحظة بالمشاركة يضاف لها عنصر هام يتمثل في الانتماء إلى فئة أو مجتمع الدراسة التي تتم ملاحظته.¹

7- تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

تم في يوم 2018/04/08 على الساعة العاشرة صباحا اجراء المقابلة مع فردين من مهني المكتبة المركزية والمتمثلا العينة في محافظ المكتبة وأخصائي المراجع وقد تضمنت استمارة المقابلة أسئلة متدرجة وفق محاور مصاغة مواهمة مع الفرضيات المقترحة في الإطار المفاهيمي للدراسة، للكشف عن واقع الخدمة المرجعية الحديثة في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة. ومعرفة الدور الذي يلعبه أخصائي المراجع لتحديثها داخل المكتبة وطبيعة عمله للخروج بمعلومات تدعم تطوير هذه الخدمة وفق مستجدات العصر الرقمي .

بعد تجميع بيانات المقابلة التي أجريناها مع فردي عينة الدراسة المبينة أعلاه تبين أن المحور الأول : الخدمة المرجعية وتطوراتها الحديثة.

1- تقديم الخدمة المرجعية:

لقد تأكد أن المكتبة المركزية محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة تقدم خدمات مرجعية متنوعة ومختلفة، خاصة وأنها وتعتبر الخدمات 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 عن استفساراتهم المعلوماتية، وتقديم التوجه والإرشاد لهم تسهل عملية تسيير الخدمة في المكتبة و كذا تلبية

¹ - دريدي ، نورة . خريج الجامعة بين التكوين و التشغيل . ماجستير علم اجتماع التنمية . قسنطينة ، 99/98 ، ص

حاجات المستفيد. لذلك تسعى المكتبة جاهدة بتوفير خدمات جيدة ترقى الى تقديمها للمستفيد في أحسن وصورة. (انظر الصفحة رقم 36)

2- وسائل تقديم الخدمة المرجعية:

أما فيما يخص الوسائل المعتمدة في تقديم هذه الخدمة تبين أن المكتبة المركزية قطب شتمة ببسكرة، تتبنى بعض الطرق والوسائل من قبل اختصاصيو المراجع بها من اجل تيسير مهمة الوصول للمستفيد إلى أوعية المعلومات والاستفادة منها والمتمثلة في :

-تنظيم أبواب مفتوحة على المكتبة .

-تنظيم معارض وأيام دراسية.

-محاضرات وندوات وأيام دراسية.

-وسائل تكنولوجية من خلال برمجة PMB .

3- طرق تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة بسكرة:

الملاحظ من خلال تقديم الخدمة فإنه تختلف طبيعة الإجراءات المتخذة للرد على الأسئلة المرجعية الواردة إلى قسم المراجع تبعا لفئة وخبرة السائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال، ويمكن حصر مقومات تقديم الخدمة في هذه المكتبة على النحو التالي:

-البحث الببليوغرافي على الخط المباشر **opac** .

-البريد الالكتروني وصفحة المكتبة على موقع التواصل الاجتماعي **FCEBOOK** .

-خدمة الانترنت والإحاطة الجارية **RSS** والبريد الإلكتروني .

-دليل المكتبة في اللوحات الالكترونية.

-المكالمات الهاتفية والفاكس والمقابلات الموجهة والندوات .

-البحث الببليوغرافي على الخط المباشر **opac** .

-خدمة الانترنت والإحاطة الجارية.

4- فوائد تبني الخدمة المرجعية في المكتبات:

أما فيما يخص الوسائل التكنولوجية أكثر استعمالاً، فإنه يتوقف السرعة في الوصول للمعلومات على دقة الإعلان والتصريح عن السؤال، وتحديد مجال الاستفسار وتحديد المرجع المناسب له، تبدأ عملية التعامل المباشر مع المعلومات وقد يكون المستفيد قادراً على استخدام المرجع بصورة سليمة غير أن هذا لا يعني أن أخصائي المراجع قادر على يؤدي مهمته على أكمل وجه. لذلك فقد تبين أن تختلف طبيعة الإجراءات المتخذة للرد على الأسئلة المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع بالمكتبة عينة الدراسة تتوقف على نوعية الوسائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال والتي يمكن أن تكون:

- المقابلة الشخصية.
- البريد العادي
- الهاتف
- الفاكس
- البريد الإلكتروني.
- صفحة المكتبة على
- FACEBOOK .
- وحديثاً أصبحت ترد هذه الأسئلة عن طريق البريد الإلكتروني وشبكة الانترنت. (انظر الصفحة رقم 40).

5- تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبات:

من خلال ما صرح به المستجوبون اتضح أن فردي عينة الدراسة يدركون أهمية الخدمة المرجعية كواحدة من خدمات المعلومات الأساسية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين منها، كإجابة على الأسئلة والاستفسارات وإرشادهم إلى المصادر وأدوات البحث المناسبة للوصول إلى المعلومات التي تلبي احتياجاتهم داخل المكتبة وخارجها وكيفية استخدامها

داخل المكتبة، لذلك في تلعب دور فعال في تسهيل الخدمة داخل المكتبة. ويتم ذلك من خلال:

- دراسة ميولات الطلاب والمستفيدين .
- تساهم في التعريف بالخدمات المتوفرة في المكتبة.
- نشر الوعي المعلوماتي وكذا بناء ثقافة تنظيمية.
- الرد السريع والتلقائي.
- تساهم في التعريف بالخدمات المتوفرة في المكتبة.
- الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر.
- إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة.
- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المرجع المختلفة.

6- الأشكال الحديثة للخدمة المرجعية:

مع تطوّر المكتبات بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إليها، تطوّرت الخدمات المرجعية، وصولاً إلى الخدمة الرقمية كأحد أهم أوجه تقديمها. وشيئاً فشيئاً تتصدّر الخدمات المكتبية، وتتعددت المصطلحات المستخدمة في التعبير عنها، والتي منها: الخدمة المرجعية الافتراضية، والخدمة المرجعية الإلكترونية، والخدمة المرجعية على الإنترنت، وقد تبين أن المكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة بسكرة تعمل على ذلك من خلال إضافة التسجيلات الببليوغرافية الخاصة بالأوعية المرجعية وتعديل وتحسين قاعدة البيانات الخاصة لتتماشى مع التطورات الحديثة.

المحور الثاني: دور أخصائي المراجع في تحديث الخدمة.

7- الطرق والأدوات الحديثة للخدمة المرجعية:

لقد تبين من خلال أجوبة فردي عينة الدراسة أن اختصاصي الخدمة المرجعية يقوم بتأدية دوره في تقديم الخدمة المرجعية، عن طريق مساعدة المستفيد في استخدام مجموعات المكتبة بالطريقة الأمثل، لتلبية حاجاته من المعلومات.

وتتمثل هذه المساعدة في نشر الفهارس الببليوغرافيات المطبوعة، وإتاحة الفهرس الإلكتروني، وتوفير قواعد المعلومات الإلكترونية، وإدارة الإعارة التعاونية.

إن القائم على الخدمة المرجعية لابد أن يكون مختص في علم المكتبات والمعلومات فقدراته ومعرفته وخلفياته القبلية تدعمه بشكل كبير في تقديم الخدمة المرجعية في أحسن صورة.

8- إسهامات أخصائي الخدمة المرجعية في تطويرها:

إن أخصائي 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 ولقد ثبت من خلال البيانات المجمعة أن أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة والتي يتوقف تقديمها إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع وكفاءته، ويمكن إجمال المهام المنوطة به في النقاط التالية:

- اختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة ومفيدة، وتتميتها وتحديثها بصورة مستمرة فضلا عن تنظيمها وتجهيزها ببليوغرافيا لأغراض استخدامها بسهولة ويسر.
- 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.
- تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية وذلك بدأ من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار تحتاج إلى البحث في قواعد البيانات. (انظر الى الصفحة رقم 64).

9- آليات تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة عينة الدراسة:

لقد صرح أخصائي المراجع أنه غير راض على جودة الخدمة وذلك لعدم جاهزية المكتبة لتبني الأشكال أو الأوجه الحديثة لها، ويعود السبب في ذلك إلى ضعف البنية التحتية للجانب التكنولوجي نوعاً ما ونقص الخبرة لبعض الأخصائيين وغياب التجربة العملية، وضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل الجامعة وتأثيرها على تحقيق أهداف المكتبات، إضافة إلى قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة، ضعف تدفق شبكات الاتصال والمعلومات في المكتبة المركزية بقطب شتمة.

10- المهارات والكفاءات المهنية:

تبين لنا من خلال الإجابات أن هناك مهارات وكفاءات تقنية وإدارية وتكنولوجية التي تشمل في قوة الاتصال والتواصل والتحكم في التهيئة العملية من خلال الإدراك النفسي والذاتي وقوة الملاحظة والإجماع .

الأخصائيين ذوي خبرة في المجال والعمل من خلال الاتصال فيما بينهم والتواصل مع المستفيد وإبداء الرأي وطرح الأفكار من خلال العمل الميداني والتقني .
والإدراك التام لأهداف المكتبة والمؤسسة الأم والبرامج الخاصة بكل منهما فضلاً عن إلمامه بمناهج البحث وأساليبه وأدواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث خاصة وبالمجتمع عامة .
-الإلمام التام للأوعية المرجعية في المجالات التي يهتم بها، المتاح منها في مكتبته و في المكتبات المجاورة فضلاً عن الإلمام بمقتنيات المكتبة بصفة عامة فإن أخصائي المراجع المتمرس يستطيع أن يستفيد من جميع المقتنيات المتاحة للمكتبة في عمله .

11- اهم الاسئلة والاستفسارات:

تبين لنا من خلال الاجابة أنها تدور حول الأوعية المرجعية التي هي جزءاً هاماً 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 يغطيها .

وجميع المهام التي يقوم بها أخصائي المراجع التي تتضمن الإجابة عن أسئلة المستفيدين عن طريق (المقابلة الشخصية أو الهاتف أو الاتصال الإلكتروني - البريد أو الفيسبوك...) أو مساعدتهم لاستخدام الأجهزة و الوسائل والتقنيات التي تساعدهم على الوصول إلى المعلومة أو توجيههم إلى مواقع موارد المكتبات الأخرى وعملية طرق البحث في البرمجية من خلال استخدام البحث الببليوغرافي في البحث عن الأوعية بالذات. وكيفية استخدام الفهارس. وهذا ما يدل أن أخصائي المراجع يرد على كافة الأسئلة والاستفسارات الموجهة إليه.

المحور الثالث: الأوعية المرجعية في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة.

12- تقديم الأوعية المرجعية:

تبين من خلال الإجابات أن عملية اختيار الأوعية المرجعية يحكمها ثلاثة عناصر أساسية أولها: محافظ المكتبة باعتباره المسؤول على المكتبة وأخصائي المراجع والطلبة باعتبارهم المستفيد الأول والآخر كل هذه العناصر لها دور كبير في اختيار كل ما يناسب المكتبة من أوعية مرجعية مناسبة تساعدهم في تلبية احتياجاتهم.

13- أهمية الأوعية المرجعية في المكتبات:

أفاد لنا أفراد العينة أن الأوعية المرجعية 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 و بسهولة و يسر و ذلك راجع إلى طبيعة تكوينها و تنظيمها الذي يغطيها.

ولذلك فالمكتبة تقدم جميع الأوعية المرجعية وبمختلف أشكالها والتي تتمثل في الكتب والقواميس والمعاجم والموسوعات والمجلات والمذكرات التي تفي بالغرض عموماً وتلبي احتياجات المستفيدين .

14- كفاية الأوعية المرجعية:

صرح لنا فردي العينة أن الأوعية المرجعية التي تمتلكها المكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة بسكرة، كافية لهم بنسبة كبيرة في مختلف التخصصات لإرضاء المستفيد بشكل كبير وهذا لعدة أسباب كان أولها حسن اختيار الأوعية وكيفية توصيلها عبر مختلف الوسائل المتنوعة.

15- الأوعية الأكثر استعمالاً:

وهي الكتب التي ترصد الحقائق والمعلومات حول موضوع من الموضوعات في مختلف مجالات النشاط الإنساني كالبيانات الإحصائية والخصائص الفيزيائية والكيميائية للمواد، وهي أكثر شيوعاً في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية حيث يلجأ إليها المستفيد بحثاً عن معلومات محددة مثل الوزن الذري لعنصر معين أو عدد سكان قطر معين، وقد يطلق عليها مختصرات الحقائق.

-أفاد لنا فردي العينة أن الأوعية الأكثر استعمالاً من طرف المستفيد هي الكتب بما أنها ترصد الحقائق والمعلومات حول موضوع من الموضوعات في مختلف مجالات النشاط الإنساني كالبيانات الإحصائية والخصائص الفيزيائية والكيميائية للمواد، وهي أكثر شيوعاً في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية حيث يلجأ إليها المستفيد بحثاً عن معلومات محددة مثل الوزن الذري لعنصر معين أو عدد سكان قطر معين وقد يطلق عليها مختصرات الحقائق. والمعاجم اللغوية ويرجع ذلك إلى التنوع الذي تمتاز به من حيث المفردات اللغوية والموسوعات يصفنها تشمل كل موضوعات المعرفة البشرية أما الباقي استعمالها نسبياً من طرف المستفيد والمعاجم اللغوية ثم الموسوعات والمجلات والمذكرات والكشافات والبيبلوغرافيات .

16- تقديم اوعية مرجعية حديثة:

أفاد لنا أفراد العينة أن المكتبة توفر مجموعة من الأوعية الحديثة من بينها المذكرات والمجلات الكترونية PDF وكذا إصدارات المكتبة من خلال موقع المكتبة على الخط المباشر والكشافات والبليوغرافيات . وبعض الأوعية من كتب وموسوعات ومعاجم بصيغة الكترونية لتواجدها في مواقع الانترنت . .

المحور الرابع: مشاكل وصعوبات تقديم الخدمة المرجعية.**17- مشاكل وصعوبات تقديم الخدمة المرجعية:**

يتبين لنا من خلال فردي العينة أن أخصائي المراجع والمكتبة تواجه العديد من المشاكل والصعوبات التي تقف عائق بالنسبة لهم وتتجلى ذلك في مجموعة من النقاط:
نقص دورات التكوين حول تطوير الخدمات المرجعية .

-ضعف البنية التحتية .

-ضعف الميزانية.

-السلطة المفرطة لبعض المسؤولين .

-مشاكل إدارية .

-آخر اهتمامات المسؤولين المكتبات والمكتبي.

-ضعف التجهيزات وتدفق الانترنت.

-نقص دورات التكوين للأخصائيين .

18- اهم الحلول والاقتراحات لفردي العينة لتجاوز المشاكل والصعوبات:

أفاد فردي العينة أن هناك مجموعة من الحلول والمقترحات التي قد تساهم في التخفيف من المعوقات التي تحد من عملية الخدمة المرجعية بمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة وتتمثل كالآتي:

-إعادة هيكلة المكتبات وفق إدارة علمية..

-تجسيد شركات تعاونية مع مختلف المكتبات الوطنية والأجنبية.

- وعي المسؤولين بتخصص المكتبات والمكتبي.
- الاهتمام أكثر بأخصائي المعلومات وخاصة أخصائي المراجع.
- إقامة دورات تكوينية وتربصات مهنية وعلمية.
- توفير أوعية إضافية متنوعة تخدم التخصص.
- أن يكون الأخصائي يمتلك صفات الصبر وحسن المعاملة.
- تنظيم دورات تدريبية للموظفين .
- توظيف أخصائي مراجع مؤهلين وأكفاء.
- أن يكون الأخصائي يمتلك صفات الصبر وحسن المعاملة.
- الاهتمام أكثر بالمكتبة والعاملين بها من طرف المسؤولين.

19-الأفاق المستقبلية في تطوير الخدمة المرجعية في مكتبة المركزية جامعة محمد

خيزر بسكرة:

صرح افرد العينة أن لديهم حماس كبير على تطوير الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيزر بسكرة قطب جامعي شتمة للنهوض بها ورفع مستوى نظام العمل فيها وذلك من خلال توفي مجموعة من النقاط التي تعتبر أساس هيكله العمل داخل المكتبة من خلال توفير أخصائيين متخصصين وذو خبرة وخلق روح المجموعة بين العاملين لتوفير محيط عملي ليتمكن طرح كل الأفكار التي تساعد في تطوير الخدمة وكذا تنظيم دورات تكوينية خارجية ورفع ميزانية المكتبة لتبني نظام آلي متطور واقتناء رصيد متنوع .

8-نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية التي قمنا بها بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيزر بسكرة -أنموذجا-وبعد تحليل البيانات المجمعه وتحليلها توصلت إلى جملة من النتائج والتي تمحورت في الشكل التالي:

8-1- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.

أ- الفرضية الأولى : التي كان مفادها أن: " ساهمت التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب جامعي شتمة- "

استنادا إلى النتائج التي تم التوصل إليها بعد عملية المقابلة والملاحظة التي تمت مع المحافظ وأخصائي المراجع تبين لنا أن المكتبة تقدم خدمات مرجعية متنوعة ومتطورة كخدمة البريد الإلكتروني وصفحة المكتبة على FACEBOOK التي تعتبر خدمات مباشرة على الخط .

وبناء على هذا نستنتج أن الفرضية الأولى تحققت.

ب- الفرضية الثانية: افترضنا فيها أن: " يلعب التكوين المستمر والمستوى العلمي لأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب جامعي شتمة- دورا فعالا في تطوير وتحديث الخدمة المرجعية الحديثة".

أظهرت النتائج المستقاة من البيانات المجمعة حول الدور الذي يلعبه أخصائي المراجع في تقديم الخدمات المرجعية الحديثة تبين لنا أن البعض منهم يملك الخبرة والكفاءة اللازمة بحكم التجربة المهنية والتكوين الذاتي والمستوى العلمي ساعد كثيرا الطرف الآخر في رفع والنهوض بمستوى المكتبة رغم نقص الإمكانيات اللازمة.

وبناء على هذا نستنتج أن الفرضية الأولى تحققت.

ج- الفرضية الثالثة: والتي صيغت على نحو: " تقدم الخدمة المرجعية الحديثة بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب جامعي شتمة- أوعية مرجعية حديثة".

استنادا إلى النتائج المتحصل عليها من خلال معرفة الأوعية المرجعية الموجودة في المكتبة تبين لنا المكتبة توفر مختلف الأوعية المرجعية المتنوعة كالكتب والموسوعات والمعاجم والقواميس وكذا المذكرات في شكلها الإلكتروني على الأقراص الليزرية وتوفر الكتب والموسوعات في جانبها الإلكتروني على موقع المكتبة.

وبناء على هذا نستنتج أن الفرضية الثالثة تحققت.

د-الفرضية الرابعة: التي كان مفادها: " ضعف البنية التحتية ونقص اليد العاملة المؤهلة بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب جامعي شتمة- أدى إلى قصور الخدمة المرجعية الحديثة بها".

بينت النتائج المتحصل عليها أن المشاكل والصعوبات التي تواجه المكتبة المركزية قطب جامعي شتمة في تقديم الخدمة المرجعية تمثلت في المشاكل الإدارية (ذهنية المسؤولين) النظر الدونية لأخصائيي المكتبات- وضعف البنية التحتية من تجهيزات وضعف تدفق شبكة الانترنت ونقص الدورات التكوينية حول تطوير الخدمات المرجعية أدى بشكل كبير الى قصور الخدمة بالمكتبة. وبناء على هذا نستنتج أن الفرضية الرابعة تحققت.

9-النتائج العامة للدراسة:

تمثلت أبرز النتائج العامة للدراسة في النقاط التالية:

-أفاد فردي عينة الدراسة ان مكتبة المركزية قطب جامعي شتمة تقدم مجموعة من الخدمات المرجعية التي ترضي المستفيد إلى حد ما العمل على تطويرها في المستقبل وارتقاءها إلى ابعد الحدود.

- من أهم الأوعية المرجعية التي تعتمد عليها عينة الدراسة في تقديم الخدمة المرجعية :المعاجم والقواميس بنسبة والموسوعات ودوائر المعارف والبيبلوغرافيات والمذكرات في شكلها الالكتروني.

- أن فردين عينة الدراسة راضية على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة مع العمل على تحسينها.

-تمثلت اقتراحات فردي العينة على تطوير وتفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة،وتوفير أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين بالإضافة إلى تدريب المستفيدين على كيفية البحث والوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.

- تطبيق الخدمات المرجعية الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين وتسهيل الخدمة بالمكتبة.
- أرجع أفراد عينة الدراسة أسباب عدم تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة بشكل جيد إلى أن تكاليفها باهظة (ضعف الميزانية)، واستخدامها معقّد بالنسبة لبعض الأخصائيين.
- وجود بعض المشاكل الإدارية (عدم اهتمام المسؤولين بالمكتبة) مما أدى إلى عدم الاستغلال الجيد للخدمات المقدمة في المكتبة.
- هناك رؤية مستقبلية للعمل على إعادة هيكلة المكتبة وفق إدارة علمية تطمح للحصول على خدمات جد متطورة تهدف على تحسين وتطوير مختلف أنواع الخدمات الموجودة في المكتبة وخاصة الخدمات المرجعية.
- 10-مقترحات الدراسة.**
- لابد من احترام وقت الاجابة عن الاسئلة قدر الإمكان، ويكون هذا مطلباً لأي أخصائي مراجع في المكتبة.
- أن تحرص المكتبات على وضوح الخدمة المرجعية الرقمية في مواقعها للمستفيد ليسهل عملية الوصول إليها.
- ضرورة تبني التكنولوجيا الحديثة بشكل جيد في المكتبة لتسهيل تواصل المستفيد مع أخصائي المراجع سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد الشخصي أو مختلف أنواع الوسائل الحديثة وعلى الخط المباشر.
- ضرورة توفير عدد كافي من الأخصائيين المؤهلين ذوي خبرة وكفاءة في مجال الخدمات المرجعية.
- ضرورة العمل على تطوير الخدمة المرجعية و إتاحتها بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة .
- العمل على اقتناء رصيد كافي ومتنوع من المصادر والأوعية المرجعية الحديثة .

- الاهتمام أكثر بأخصائيين المراجع والعمل على تكوينهم وتدريبهم بشكل متطور من خلال دورات تكوينية وتريصات ميدانية وندوات خاصة بالمكتبيين.
- إيجاد حلول لكل المشاكل والصعوبات التي تحول دون الإفادة الجيدة في تطوير المكتبة.

خاتمة :

تعد الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات الجامعية ذات أهمية كبيرة نظرا لدورها الفعال التي تلعبه في تطوير البحث العلمي خصوصا ، وقطاع التعليم العالي عموما فيمكن اعتبارها بمثابة روح المكتبة، وبالتالي يتوجب على المكتبة أن تقدمها في صور وأشكال ذات جودة، وهذا لتتمكن من تأدية مهامها والدور المنوط بها وترقى إلى مصاف الخدمات المتميزة التي تقدمها المكتبات الرائدة، ناهيك عن ضرورة تكوين رصيد مفيد كفاية ونوعا من مصادر ورقية والإلكترونية تخدم تخصصات المكتبات، وهذا لا يتأتى إلا بوجود أخصائي المراجع متمكن يكتسب مهارة وخبرة عالية في المجال، كل هذه المتطلبات من أجل نيل رضا المستفيد

وإن الهدف من وراء هذه الدراسة هو معرفة واقع الخدمة المرجعية الحديثة بالمكتبات الجامعية وأخذنا كنموذج عن ذلك المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة، لمعرفة مدى مطابقة الخدمة المرجعية المقدمة بها مع ما يجب أن تكون عليه في العصر الرقمي، مع إبراز أهم الصعوبات التي تحول دون تطوير وتفعيل هذه الخدمة، لكن تبين أن المكتبة المركزية الجامعية بالرغم من توفرها على خدمة مرجعية لا تزال أمامها مجهودات جبارة وفعالة حتى تستطيع الارتقاء أحسن وأفضل بمستوى هذه الخدمة. وفي ختام هذه الدراسة نرجو أننا قد وفقنا في إتمام هذا العمل البسيط، وأصبنا فيه حظا من النجاح. من خلال إخراج هذا المشروع إلى النور وتجسيده على أرض الواقع على مستوى مكتباتنا الجامعية بعدما كان مجرد فكرة، وهذا من أجل ترك بصمة وإضافة ولو بسيطة كرد جميل للمجهودات الكبيرة المبذولة من طرف أساتذتنا، مسؤولينا وكل الأعضاء الفاعلين في المحيط الأكاديمي لغرض تعليمنا وتوجيهنا .

الخلاصة

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة.

-كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

-شعبة علم المكتبات والتوثيق.

-تخصص تكنولوجيا أنظمة المعلومات والتوثيق.

استمارة اسئلة المقابلة

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د في علم المكتبات

والتوثيق تخصص تكنولوجيا أنظمة المعلومات والتوثيق

تحت عنوان:

الاتجاهات الحديثة للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة

- تحت اشراف الأستاذة:

إعداد الطالب:

- طرشي حياة

-مناعي سمير

السنة الجامعية: 2018/2017

تهدف هذه المقابلة إلى كشف واقع الخدمة المرجعية بمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة . حيث تمت المقابلة مع أخصائي المراجع و محافظ المكتبة .

وذلك من خلال المحاور التالية:

أسئلة المقابلة:

المحور الأول: الخدمة المرجعية وتطوراتها الحديثة.

1- هل تقوم مكتبة المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة بتقديم خدمات مرجعية ؟

2- ما هي الوسائل التي تعتمد عليها في تقديم الخدمة المرجعية؟

3- كيف يتم تقديم هذه الخدمة ؟

4- ما هي الوسائل التكنولوجية الأكثر استعمالا في تقديم الخدمات المرجعية ؟

5- هل تسهم الخدمة المرجعية في تسهيل العمل داخل المكتبة؟ كيف يتم ذلك؟

6- هل هناك تحديث للخدمة المرجعية ؟

المحور الثاني: دور أخصائي المراجع في تحديث الخدمة المرجعية.

7- هل القائم على الخدمة المرجعية مختص في علم المكتبات والمعلومات؟

8- هل ترى أن أخصائي المراجع له دور فعال في تطوير الخدمة المرجعية كيف يتم ذلك؟

9- هل أخصائي المراجع راض على جودة الخدمة ؟

10- ما هي المهارات العلمية والعملية التي تدعم تقديم الخدمة المرجعية بفعالية وجودة عالية؟

11- ما هي أكثر الأسئلة التي يتلقاها أخصائي المراجع من طرف المستفيد؟

المحور الثالث : الأوعية المرجعية في الأوعية المرجعية في المكتبة المركزية

بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة.

12- من هم الفاعلون في اختيار الأوعية المرجعية ؟.

13- ما هي الأوعية المرجعية التي تقدمها المكتبة ؟.

14- هل هي كافية لإرضاء المستفيد ؟.

15- ما هي الأوعية الأكثر استعمالا ؟.

16- هل تقدم المكتبة أوعية مرجعية حديثة؟.

المحور الرابع: معوقات تقديم الخدمة المرجعية .

17- ما هي المشاكل والصعوبات التي تواجه أخصائي المراجع والمكتبة معا؟.

18- ما هي الحلول والاقترحات لتجاوز هذه المشاكل والصعوبات ؟.

19- هل هناك رؤية مستقبلية في تطوير الخدمات المرجعية في المكتبة المركزية

محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة ؟



الشكل رقم 02 : يبين المكتبة المركزية قطب جامعي شتمة



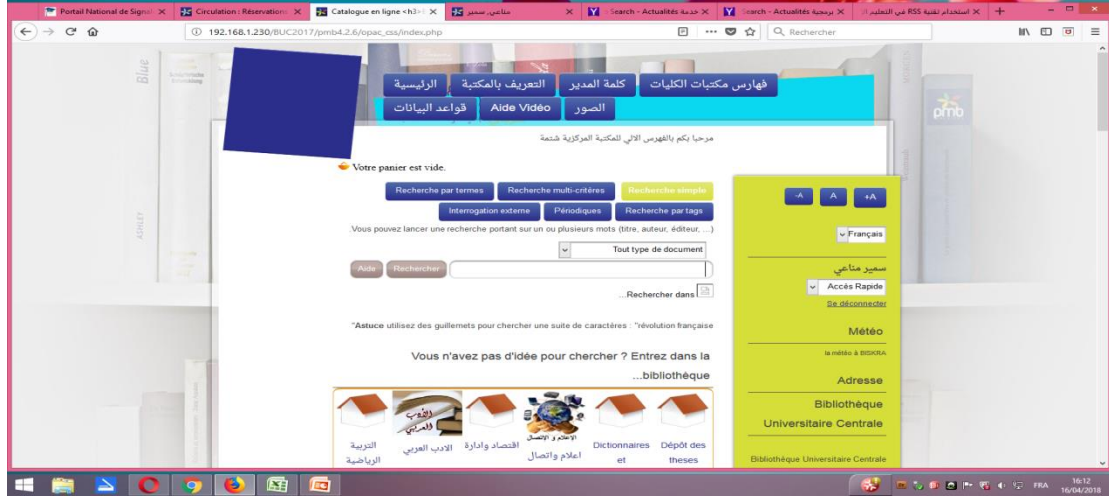
شكل رقم 03: يبين القاعة الخاصة بالمطالعة لطلبة الدكتوراه



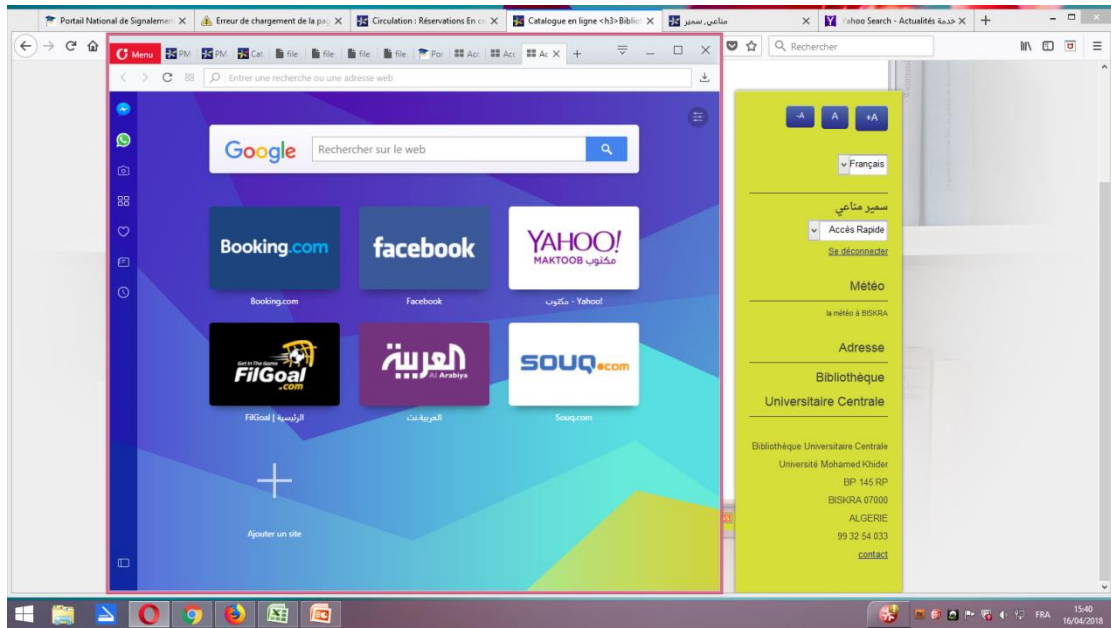
شكل 04: يبين القاعة الخاصة بالموسوعات والمعاجم



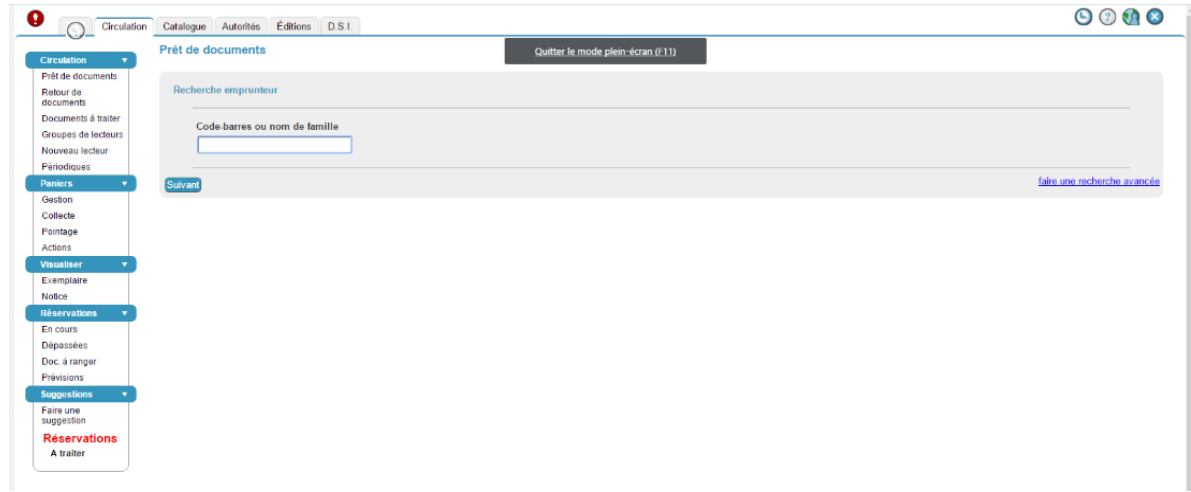
شكل 05: يبين القاعة الخاصة بالمطالعة والبحث البيبليوغرافي



شكل رقم 06: يبين الصفحة الرئيسية للفهرس المتاح على الخط المباشر .



شكل رقم 07: يبين ربط بمواقع التواصل الاجتماعي و محركات البحث



شكل رقم 08: يبين الواجهة الرئيسية الخاصة ببرمجية PMB



شكل رقم 09: صفحة المكتبة المركزية قطب جامعي شتمة على موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك.

-قائمة المصادر والمراجع.

قواميس وموسوعات:

1-د ياسر يوسف عبد المعطي، د.تريسا لشر. موسوعة علم المكتبات والمعلومات:كشاف عربي انجليزي للقاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات ط.1. القاهرة : دار الكتاب للحديث، 2016.

2- عبد الفتاح قاري، عبد الغفور . معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات:

انجليزي عربي.الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000 .

3- الشامي، محمد أحمد . قاموس مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف ،

(على الخط). تمت الزيارة يوم، 15-03-2018. متاح على الرابط:

<https://www.elshami.com/>

كتب:

4- ربحي . مصطفى عليان . امين النجداوي . مقدمة في علم المكتبات

والمعلومات . ط.2. عمان: دار الفكر .2001.

5- الوردي، زكي حسين . مجبل لازم المالكي. المعلومات و المجتمع . عمان :

مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،2002 .

6- وائل رفعت ، علي محمد. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة.ط.1 . القاهرة :

دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.2014.

7-، صوفي، عبد الطيف. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. قسنطينة :

مطبوعات جامعة منتوري،2001.

8-احمد حس، سعيد. المكتبة الجامعية:نشأتها.تطورها.أهدافها.وظائفها. بيروت :

دار الجبل.1992.

- 9- شعبان، خليفة عبد العزيز . بناء و تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات :دراسة في أسس النظرية والتطبيقات .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2011.
- 10-النشار، السيد السيد . دراسات في المكتبات والمعلومات . مصر الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2002 .
- 11-مبروك ابراهيم، السعيد . إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة . الإسكندرية : دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2014 .
- 12- رحي . مصطفى عليان . امين النجداوي . مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . ط1.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- 13-دياب، حامد الشافعي . المكتبات الجامعية :أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية.القاهرة : دار غريب ، 1994 .
- 14- همشري، عمر أحمد .المكتبة ومهارات استخدامها.عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع.2009.
- 15- بدر، احمد ، محمد عبد الهادي .المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي .القاهرة : دار غريب، 2001.
- 16- أنور بدر، أحمد . المكتبات ومراكز المعلومات النوعية. ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر. القاهرة : دار الثقافة العلمية ، 2009 .
- 17- عبد المنعم، غادة . مرافق المعلومات :ماهيتها، إدارتها، خدماتها .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية،2000 .
- 18- همشري، عمر أحمد ، عليان رحي مصطفى .المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار الشرق،1997 .

- 19-النشار، السيد .الأوعية المرجعية :ماهيتها .فئاتها .خدماتها .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية للنشر و التوزيع،2002 ..
- 20-محمد فتحي، عبد الهادي .اسامة السيد. مصادر و خدمات المعلومات المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات . القاهرة :المكتبة الأكاديمية، 2006 .
- 21-حامد عودة، أبو الفتوح .المدخل إلى علوم المكتبات .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية للنشر و التوزيع، 2001 .
- 22- المدادحة ، احمد نافع.أنواع المكتبات = Types of libraries .عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع،2011 .
- 23- ربا، احمد الدباس . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية . ط1. عمان الأردن : دار البداية، 2010.
- 24- بدير، جمال .المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان الأردن: دار الحامد للتوزيع والنشر،2008.
- 25- المدادحة، احمد نافع .الخدمات المكتبية . ط1 . الأردن : المعتر للنشر والتوزيع،2009.
- 26- النوايسة، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع،2000.
- 27- عليان، ربحي مصطفى . خدمات المعلومات = Information servise .عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2010 .
- 28- وائل، رفعت ، علي محمد .المعطيات العصرية وتقييم دور المكتبات .كلية الآداب .قسم المكتبات جامعة القاهرة . ط1. الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2016.

- 29- النشار، السيد . الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات .القاهرة :
العربي للنشر و التوزيع، 1992 .
- 30- صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات
الجامعية. عين مليلة : دار الهدى، 2004.
- 31- مجبل لازم، مسلم المالكي . المراجع :التطورات الحديثة في أساليب الخدمة
المرجعية و اتجاهاتها . عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2000.
- 32- النوايسة، غالب عوض . مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات :
مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع، 2010 .
- 33- ذو الفقار، شيماء. مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات
الإعلامية. ط1. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2009.
- 34- بن مرسل، احمد. منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. ط2.
ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، 2005.
- 35- موريس، انجرس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة
صحراوي وآخرون، دار القصة، 2006.
- 36- فرحاتي ، العربي بلقاسم. البحث الجامعي بين التحرير والتصميم والتقنيات
. عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2011.
- 37- بوحوش ،عمار. محمد محمودالذنيبات . مناهج البحث العلمي و طرق إعداد
البحوث . ط3 . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2001.

رسائل جامعية:

- 38- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات . دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل ، 2011 / 2012.
- 39- بوشارب، بولوداني لزهرة. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية . مذكرة ماجستير في علم المكتبات. دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس سطيف. تخصص إعلام علمي وتقني جامعة منتوري قسنطينة، 2005/2006.
- 40- بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية . مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د . دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي ، 2016.
- 41- بوشامة، ثلجة. كوثر شنيقي. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية حاجيات المستفيدين . مذكرة ماستر . دراسة ميدانية جامعة العربي بن مهدي ام البواقي، 2016.
- 42- دريدي، نورة . خريج الجامعة بين التكوين و التشغيل . ماجستير علم اجتماع التنمية . قسنطينة ، 98/99.
- مجلات ومقالات الدوريات:
- 43- الرحيلي، اروى يوسف. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية. المملكة العربية السعودية كلية الآداب و العلوم الإنسانية قسم المعلومات و مصادر التعلم . دراسة تقويمية. العام الجامعي 1435 هـ 1436 هـ .

44- شاهين، شريف كامل . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت : واقعها ومستقبلها . تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2005 .

45- احمد جابر، جميلة. الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات. الأكاديمية في لبنان دراسة تقييمية مجلة المكتبات والمعلومات في العالم العربي ، ع2 . 2014.
46- د. كوار، فوزية . تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية . المكتبة المركزية الجامعية بادرار أنموذجا. الحوار الفكري ، ع12، م11، 2008.

ويبوغرافيا:

47-بطاقة فنية ، لجامعة محمد خيضر بسكرة .(على الخط) تمت الزيارة يوم،

2018/04/12 .المتاح على الرابط :

<http://univ->

[biskra.dz/index.php/presentation/presentations?id=186](http://univ-biskra.dz/index.php/presentation/presentations?id=186)

المستخلص:

تتناول الدراسة موضوع اتجاهات الحديثة للخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية ،حيث قمنا بتسليط الضوء على المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعي شتمة .

وبعد التحليل من خلال إجراء المقابلة توصلنا إلى إثبات جميع فرضيات البحث حيث أن الخدمات المرجعية الحديثة ، تلعب دورا فعالا وأساسيا في المكتبة وكذا في تسهيل عملية الإجابة على الاستفسارات ومختلف الأسئلة المطروحة التي يرد عليها أخصائي المراجع وتوفير مختلف الأوعية المرجعية الرقمية وتقديمها عن طريق الوسائل التكنولوجية المختلفة كالبريد الإلكتروني وصفحة المكتبة على الفاييبوك ..الخ

-الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية-الخدمة المرجعية -الأوعية المرجعية-أخصائي المراجع -المكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة.

Le résumé

Notre étude se porte sur les aspects modernes des services de référencement dans les bibliothèques universitaires, nous avons pris comme échantillon la bibliothèque centrale de l'université Mohamed Khider Biskra du pôle universitaire de Chetma.

Après avoir effectué des entretiens, nous avons pu affirmer toutes les hypothèses de la recherche et montrer que les services de référencement modernes jouent un rôle très important dans la gestion des bibliothèques et la facilitation dans n'importe quel type de questionnement que peut rencontrer le spécialiste des références, et fournir également toutes les références numériques afin de les mettre en disposition par le biais des adresses électroniques ou les réseaux sociaux de la bibliothèque.

Mots clés :

Les bibliothèques universitaires – les services de référencement – le spécialiste des références – La bibliothèque centrale de l'université Mohamed Khider.