

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

رقم:.....

جامعة محمد خيضر - بسكرة



معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

قسم التربية الحركية

مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر

تخصص نشاط بدني تربوي رياضي

العنوان

## المراجع والخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية على مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية - بسكرة-

تحت إشراف:

من إعداد :

- لزنك أحمد

- معطار أحمد

- غنانية رايح

السنة الجامعية : 2021/2020

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي ثمرة عملي

إلى المرأة التي كانت تعزيني في الحزن ورجائي في اليأس وقوتي في الضعف  
ولا تزال ... إلى من علمتني معنى الحياة ... إلى من القلب يهواها والعمر فداها.

وأطلب من الله أن يرعاها ... إلى **أمي، أمي، أمي.**

إلى من زرعني على خفافه العلم... ونازل من أجلي وتعب لارتاح، وهيا لي أسباب  
النجاح ... إلى من يسرف في حياته من أجل أن يراني أرتقي صموات المجد والكبرياء

...إلى **والدي حفظ الله**

إلى **إخوتي** وأخواتي، إلى **كل الأعمام** والأخوال وإلى **كل الأصدقاء والأحباب.**

وإلى كل من رافقني في درب الدراسة وذاق معي طعم النجاح

أسدي لهم ثمرة عملي ..إلى من وسع قلبي ولم تسعه كلمات قلبي .



بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى: " قل هو الذي أنشأكم وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة قليلا ما تشكرون "

الحمد لله الذي أعانني على إتمام عملي ووفقي إليه، ويسر لي أسباب النجاح.  
أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من وقف إلى جانبي خلال عملي هذا  
وساعدني من قريب أو من بعيد.

أتقدم بالشكر إلى إدارة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وإلى الدكتور المؤطر " لزنك أحمد " حفظه الله

وإلى كل من ساهم ولو بالدعاء. من قريب أو من بعيد لإنجاح هذا العمل المتواضع الذي  
أبتغي به مرضاة الله تعالى.

## قائمة المحتويات

أ	إهداء
ب	شكر
	قائمة المحتويات
ج	قائمة الأشكال
د	قائمة الجداول
1	مقدمة
<b>الجانب التمهيدي</b>	
4	1-الإشكالية
4	2-الفرضيات
5	3-أهداف البحث
5	4-أهمية البحث
5	5-أسباب اختيار الموضوع
6	6- مصطلحات البحث
6	7- الدراسات السابقة والمشاهدة
<b>الفصل الأول المكتبات الجامعية</b>	
10	تمهيد
11	1-المكتبات الجامعية:
11	1-1-تعريف المكتبات الجامعية
12	1-2-أهداف المكتبات الجامعية
13	1-3- وظائف ودور المكتبات الجامعية

14	1-4- أنواع المكتبات الجامعية
15	2- إمكانات المكتبات الجامعية وخدماتها
15	2-1- إمكانات المكتبات الجامعية
15	2-2- مجموعات المكتبات الجامعية (المقتنيات):
16	2-3- خدمات المكتبات الجامعية
18	3- أنواع الخدمات المكتبية والعوامل المؤثرة في تقديمها
18	3-1- أنواع الخدمات المكتبية
20	3-2- الخدمات المكتبية العامة (المباشرة)
24	3-3- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية
26	خلاصة
<b>الفصل الثاني الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية</b>	
28	تمهيد
29	1- الكتب المرجعية في المكتبات الجامعية
29	1-1- تعريف الكتب المرجعية
30	1-2- الفرق بين المصدر والمرجع
30	1-3- صفات كتب المراجع
31	1-4- أهداف دراسة المراجع وأهميتها
31	1-5- أنواع الكتب المرجعية
36	1-6- طرق ترتيب الكتب المرجعية
37	1-7- تقييم الكتب المرجعية
37	2- أقسام المراجع في المكتبات
37	2-1- تعريف قسم المراجع

38	2-2-تنظيم قسم المراجع في المكتبة
38	2-3-أهمية قسم المراجع في المكتبات
38	2-4-وظائف وأعمال قسم المراجع في المكتبات
40	3-الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية وتطوراتها الحديثة
40	3-1-الخدمات المرجعية التقليدية
43	3-2-المراجع والخدمات المرجعية الإلكترونية
49	خلاصة
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الأول منهجية البحث والإجراءات الميدانية</b>	
52	تمهيد
53	1-الدراسة الاستطلاعية
53	2-الدراسة الأساسية
54	3-متغيرات البحث
54	4-أدوات البحث
56	خاتمة الفصل
<b>الفصل الثاني دراسة وتحليل النتائج</b>	
58	تمهيد
59	1- نبذة عن مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ISTAPS
59	1-1-نشأة المكتبة:
59	1-2-أقسام المكتبة
59	1-3-مهام مكتبة المعهد
59	1-4-القانون الداخلي لقاعة المطالعة

60	1-5-خدمات المكتبة
61	2-عرض النتائج
61	2-1-حجم الرصيد الوثائقي
62	2-2-كمية المراجع المقتناة على حسب السنة
63	2-3-نسبة توفر المراجع لكل نوع من أنواع المراجع لمكتبة الكلية
54	2-4-نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حسب طبيعتها
65	خاتمة الفصل
<b>الفصل الثالث مناقشة النتائج وتفسيرها</b>	
67	تمهيد
68	1) مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
69	2) الاستنتاجات
70	3) الخلاصة العامة
71	4) الاقتراحات والتوصيات
73	قائمة المصادر والمراجع
	ملخص الدراسة

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
61	يبيّن رصيد المكتبة من الكتب والمراجع	.1
62	يبيّن كمية الاقتناء في كل سنة	.2
63	يبيّن نسبة توفر مختلف الأرصدة الوثائقية في المكتبة	.3
64	يبيّن نسبة استخدام الأرصدة الوثائقية في المكتبة	.4

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
61	يمثل رصيد المكتبة من الكتب والمراجع	1
62	يمثل كمية الاقتناء في كل سنة	2
63	يمثل نسبة توفر مختلف الأرصدة الوثائقية في المكتبة	3
64	يمثل نسبة استخدام الأرصدة الوثائقية في المكتبة	4

# مقدمة

لا شك أن مستخدمي المعلومات كثيرون لا حصر لهم ولا يقتصر على فئة دون أخرى، فالكل بحاجة إلى المعلومات كحاجته إلى غيرها من مقومات الحياة الأخرى ويعد الباحث العلمي من بين الأكثر استخداما لها والأكثر بحثا وتنقيبا عنها والباحث المتعمق يحتاج إلى قسم المراجع بالمكتبة كبقية الأقسام الأخرى باعتباره يضم جميع الأوعية المرجعية اللازمة للبحث العلمي وبذلك فإن هذه الأخيرة لا تستخدم كمخزون للمعلومات الجاهزة فحسب بل تستخدم أيضا كأدلة أو مفاتيح للوصول إلى محتويات الأوعية الأخرى ومع ظهور أقسام الخدمة المرجعية وإدراك المكتبيين ومختصي المعلومات بأهمية المراجع كمصدر مهم للمعلومات هذا ما دفع القائمين على إعداد ووضع مناهج التدريس في أقسام المكتبات والمعلومات إلى الاهتمام بالمراجع ووضعها كمادة مستقلة عن مصادر المعلومات الأخرى. ونظرا لما يشهده عصر المعرفة من تطورات متلاحقة في مختلف الميادين التقنية والعلمية واتساع رقعة النشر الإلكتروني في بيئة المكتبات وتنامي أعداد المستفيدين وتنوع اهتماماتهم فقد اتجهت المكتبات ومراكز المعلومات لمعالجة هذه التحديات إلى استحداث خدمات جديدة متطورة واتجاهات معاصرة منها الخدمة المرجعية الرقمية وهي الوجه المتطور الحديث للخدمة المرجعية التقليدية والتي لا غنى عنها في البيئة الرقمية والمتاحة خلال 42 ساعة على مدار الأسبوع دون اعتبار للحدود الزمانية أو المكانية.

وانطلاقا مما سبق جاءت دراستنا هذه لمحاولة التعرف على وضعية استخدام المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة محمد خيضر بيسكرة، وجاءت معالجة هذا الموضوع من خلال وضع خطة توضح الخطوات التي تسير عليها الدراسة والتي تجلت في ثلاث فصول أساسية:

الفصل التمهيدي والذي تندرج تحته إشكالية الدراسة وتساؤلات وفرضيات وأهداف وأسباب اختيار الموضوع وانتهاء بالدراسات السابقة ومصطلحات الدراسة.

أما الفصل الأول أي الإطار النظري للدراسة، والمقسم إلى ثلاث عناصر: أولها تطرق إلى المكتبات الجامعية بكل تفاصيلها من تعريفها وأهدافها ووظائفها وأنواعها وثانيها تطرق إلى إمكانياتها وخدماتها ابتداء من مجموعاتها وتعريف الخدمة المكتبية بالإضافة إلى خصائصها ومتطلباتها وثالثها تطرق أيضا إلى أنواع الخدمات المكتبية المتمثلة في الخدمات المباشرة وغير المباشرة إضافة إلى العوامل المؤثرة فيها.

وفي الفصل الثاني المقسم أيضا إلى ثلاثة عناصر أولها تطرق إلى الكتب المرجعية في المكتبات الجامعية بكل تفاصيلها من تعريفها والفرق بين المصادر والمراجع وصفاتها وأهداف دراستها وأهميتها وأنواعها وثانيها تطرق إلى أقسام المراجع في المكتبات الجامعية والذي تناول تعريف قسم المراجع وتنظيمه وأهميته ووظائفه والعاملون فيه

وثالثها تطرق إلى الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية وتطوراتها الحديثة والمتضمن الخدمات المرجعية التقليدية والخدمات المرجعية الالكترونية والرقمية.

وأخيرا في الثالث الذي يضم الجانب التطبيقي وهو عبارة عن دراسة ميدانية بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، والذي احتوى على 3 فصول : بحيث اعتمدنا في الفصل الأول توضيح منهجية الدراسة ومجالاتها وحدودها إضافة إلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة والملاحظة كأداة لجمع المعلومات والتي تم تحليل نتائجها، والفصل الثاني قمنا بعرض النتائج وتحليلها أما في الفصل الثالث فقمنا مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات وخروج مجموعة من الاستنتاجات و اقتراحات.

# الفصل التمهيدي

### 1- الإشكالية :

تقع على عاتق المكتبات الجامعية مسؤوليات كبيرة للنهوض والارتقاء بالمستوى الثقافي والعلمي .ولكي تؤدي هذه المكتبات رسالتها على أكمل وجه لابد لها من توفير العديد من الخدمات لمستفيديها، وتعتمد هذه الخدمات على كفاءة الإطار البشري ومصادر المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها المتوفرة.

ونجد من بين هذه المصادر الأوعية المرجعية التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه المصادر نظراً لما تحتويه من معلومات قيمة وشاملة سواء كانت في شكلها التقليدي أو الإلكتروني.

فالمكتبات الجامعية تعتبر المعنية الأكثر من غيرها بتقديم هذه الخدمات على مستوى عال ورفيع، وهذا يعود لتنوع مجتمع المستفيدين منها . ومن بين هذه الخدمات نجد الخدمة المرجعية التي تعتبر منبئ أهم الخدمات العامة والمباشرة التي تقدمها المكتبات الجامعية لروادها .

ونظراً لأهمية المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية أردنا تسليط الضوء على هذا العنصر من خلال موضوع دراستنا المتمثل في: المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. ومن هذا المنطلق جاء طرحنا للإشكالية الآتية:

ما هي وضعية استخدام المراجع والخدمات المرجعية من طرف رواد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ؟

ومنه نستنتج التساؤلات التالية:

- 1- ما نسبة توفر رصيد المراجع لدى مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ؟
- 2- ما هي نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع من طرف رواد مكتبة كلي معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ؟
- 3- هل رصيد المراجع بهذه المكتبة متوفر بعدة لغات ؟

### 2- الفرضيات:

#### 1-2- الفرضية العامة:

- تتوفر مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية على رصيد متنوع ومستخدم من الكتب المرجعية.

#### 2-2- الفرضيات الفرعية:

من خلال الإشكالية المطروحة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات للتحقق من صحتها بعد إجراء الدراسة الميدانية وهي كالتالي :

- 1-نسبة توفر رصيد المراجع بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ضئيلة مقارنة بالرصيد الإجمالي لوثائق المكتبة.
- 2-نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع من طرف رواد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- 3-رصيد معتبر للمراجع بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية يفتقر إلى اللغات الأجنبية .

### 3-أهداف الدراسة: تهدف دراستنا إلى:

- معرفة مدى قيمة وأهمية الأوعية المرجعية بالنسبة لرواد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية .
- معرفة مدى استخدام رواد هذه المكتبة للكتب المرجعية .
- تعريف الباحثين بكيفية الحصول على هذه المراجع واستخدامها في بحوثهم العلمية.

### 4-أهمية الدراسة: تكمن أهمية دراستنا فيما يلي:

- تشجيع المستفيدين على استخدام المكتبة وتعليمهم كيفية الحصول على الكتب المرجعية واستخدامها في بحوثهم العلمية.
- إرشاد الباحثين وتوجيههم للوصول إلى المصادر الملائمة ومساعدتهم في كيفية استخدامها واستخراج المعلومات منها.

### 5-أسباب اختيار الموضوع:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع وضعية استخدام رصيد المراجع والخدمة المرجعية بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، وكان اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب ودوافع أهمها:

- 1-عدم وجود دراسات سابقة حول هذا الموضوع على مستوى هذه المكتبة.
- 2-جهل الباحثين بكيفية الحصول على هذا النوع من مصادر المعلومات.
- 3-الرغبة أن يكون هذا العمل بداية لأعمال أخرى تخص هذا الرصيد(المرجع).
- 4-إفادة المكتبة والقراء ببعض المعلومات الخاصة برصيد المراجع.
- 5-تزويد المكتبة ببعض الاقتراحات.

7- مصطلحات البحث:

\*المكتبة الجامعية:

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها (عبد المعطي 2009. ص 490).

وتعرف بأنها جوهرة الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال(محمد، 2014.ص 134)

كما عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات (الشامي؛ السيد، 1988، ص 164).

\*مفهوم الكتب المرجعية:

هي المصادر التي وضعت للاستشارة أو يرجع إليها بشأن معلومة أو معلومة معينة(قاري ، 2006.ص251)

\*مفهوم الخدمة المرجعية:

هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء الدراسة أو البحث. فمساعدة المستفيد على التعرف على أماكن أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدونها في خدمة مرجعية.

أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين منها (النشار، 1992، ص 55).

7-الدراسات السابقة:

\*الدراسة الأولى: الدراسة الخاصة بالسيدة أروى الرحيلي تحت عنوان: الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات. دراسة تقويمية بجامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية.

تناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في أربع مكتبات جامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تجميع مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية وتحليل مواقعها وإرسال أسئلة مرج والمقارنة فيما بينها عية لها وتحديد الفترة الزمنية المستغرقة في الرد على الأسئلة، وإرسال استبيان لطلبات قسم

المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة وتحليل النتائج، وقد توصلت الدراسة إلى أن 75٪ من المكتبات الجامعية حددت فئات المستفيدين في مواقعها وأن مصطلح askalibrarian، هو المصطلح الأكثر استخداماً من قبل المكتبات مجال الدراسة بنسبة 50٪، كما تبين أن أكثر شكل من أشكال تقديم الخدمة مستخدم من قبل الجامعات هي استمارة البريد البسيط بنسبة 100٪، من إجمالي المكتبات يليها البريد البسيط بنسبة 75٪، ويليهما بنسبة متساوية خدمة الدردشة وخدمة الأسئلة المتكررة بنسبة 50 ٪ من إجمالي المكتبات .

\***الدراسة الثانية ل:** فاتن سعيد بامفلح تحت عنوان: التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية.

تهدف الدراسة إلى التخطيط لمشروع إنشاء خدمة مرجعية إلكترونية بين المكتبات الجامعية تقدم بطريقة تفاعلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات من خلال تحديد المتطلبات الإدارية والفنية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات، والتعرف على نماذج لبعض المشاريع العالمية التعاونية للخدمة المرجعية الرقمية، وأيضاً تحديد متطلبات إنشاء مشروع تعاوني بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية على مستوى الجامعات السعودية وتتبع الدراسة المنهج الوثائقي للتعرف على الإنتاج الفكري المكتوب حول الموضوع، والتعرف على تجارب المكتبات العالمية التي قد قدمت مشاريع مماثلة، كما قامت الباحثة بزيارة مواقع مختلفة على الشبكة العنكبوتية .

وتوصلت الباحثة إلى عدد من الدراسات التي أجريت حول الموضوع التي تتناول بعضها الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، في حين ركز البعض الآخر على عملية التخطيط لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات وقد تبين قلة المصادر العربية في هذا المجال.

\***الدراسة الثالثة ل:** الدكتورة فوزية تحت عنوان أقسام المراجع في المكتبات الجامعية الجزائرية بجامعات الغرب الجزائري نموذجاً. واعتمدت الباحثة في دراستها على استبيانين، الأول خاص بالمكتبيين في قسم المراجع بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة والثاني خاص بالمستفيدين من أقسام المراجع في هذه المكتبات الجامعية ولهذا الدراسة هدف عام وأهداف فرعية، فالهدف العام يتمثل في التعرف على أقسام المراجع الموجودة بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري، ومعرفة نوع الخدمات المقدمة بها أما الأهداف الفرعية فتتمثل فيما يلي:

أهمها معرفة مدى تلبية الخدمة المرجعية للتساؤلات المستفيدين ومعرفة مدى رضى المستفيدين عن خدمات أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية وأيضاً معرفة مدى تقديم الخدمات المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات، وكذلك معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال التقنية الحديثة.

توصلت الباحثة في الأخير إلى ان المكتبات الجامعية الجزائرية ما زالت بعيدة عن التطورات الحديثة، إذ مازالت تقدم خدمات تقليدية دون اللجوء إلى استخدام التقنية الحديثة إضافة إلى ذلك نجد أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية، رغم أهميتها ودورها في تقديم الخدمات إلى المستفيدين لا تقدم خدمات مرجعية ترضي

مستفيديها بشكل تام، وذلك ناتج عن عدة نقائص، ومن هنا كان لزاما على هذه الأقسام بهذه المكتبات العمل على استثمار التقنية الحديثة وشبكة الإنترنت لتطوير خدماتها وتقديمها بصورة أفضل للمستخدمين بكل فئاتهم 1 .

### \*التعليق على الدراسات السابقة:

كل الدراسات السابقة لها علاقة جزئية بدارستنا، أي أنها تدرس موضوع الخدمة المرجعية من جوانب مختلفة، أما الدراسة التي نحن بصدد تقديمها فتتمثل في معرفة وضعية استخدام المراجع والخدمات المرجعية من طرف رواد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية نموذجا.

# الفصل الأول

## المكتبات الجامعية

## تمهيد:

تعتبر المكتبات الجامعية المحور الرئيسي في تدعيم المناهج الدراسية، والنهوض بالتعليم وتطوير البحث العلمي بالجامعات. حيث تسعى هذه المكتبات إلى تقديم خدمات المعلومات للمجتمع الجامعي من طلاب وإداريين وباحثين وأساتذة بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم كما تسعى أيضا من أجل تحقيق أهدافها وكسب رضا مستخدميها.

ومن هذا المنطلق فقد تناولنا في هذا الفصل تعريف المكتبة الجامعية وأهدافها ووظائفها وأنواعها ومكوناتها ومجموعاتها، وتطرقنا أيضا إلى تقديم مفهوم الخدمة المكتبية وخصائصها ومتطلباتها، وأنواعها المتمثلة في خدماتها الفنية غير المباشرة وخدماتها العامة المباشرة، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في تقديمها.

## 1- المكتبات الجامعية:

## 1-1- تعريف المكتبات الجامعية:

قبل أن نتطرق إلى تعريف المكتبات الجامعية لابد من التذكير بمفهوم كل من المكتبة والجامعة:

أ- فالمكتبة هي: كلمة مأخوذة من الكتاب الذي يشكل مصدر المعلومات الرئيسي بالمكتبات، رغم وجود منافس قوي له في العنصر الحاضر يتمثل في المواد غير المطبوعة بأنواعها المختلفة.

وتعرف المكتبة بأنها مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة، وتقوم على تنظيم هذه المصادر، وتقديمها لمجتمع المستفيدين منها بأيسر الطرق من خلال مجموعة من الخدمات المكتبية وذلك عن طريق عدد من العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات (إبراهيم، 2012. ص11).

ب- تعريف الجامعة: الجامعة هي مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات لدراسات الأدب والعلوم ومدارس أو كليات للدراسات المهنية، وتقدم الجامعة الدراسات لطلاب المرحلة الجامعية الأولى كما تقوم أيضا بالدراسات العليا والبحوث في الكليات والمدارس المذكورة أو عن طريق كلية للدراسات العليا والبحوث (شريف، 2007، ص81).

ج- تعريف المكتبة الجامعية: توجد عدة تعاريف للمكتبة الجامعية نذكر منها ما يلي:

ورد في قاموس المكتبات وعلم المعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها: "المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية، بعض الجامعات الكبيرة توجد فيها مكتبات للدراسات الأولية أو الدراسات العليا أو مكتبات الأقسام العلمية والتي يمكن مقارنتها بمكتبة الكليات. (الحاج، 2017، ص197)

كما ورد تعريف غادة عبد المنعم موسى بأن استخدام هذا المصطلح للدلالة على المكتبة التي تمثل جزء من إحدى مؤسسات التعليم العالي كلية أو معهد أو جامعة يتطلب الالتحاق بها إتمام مرحلة التعليم الثانوي، ولديها سلطة منح الدرجات أو الدبلومات أو الشهادات، وتقدم هذه المكتبة خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى (أربع سنوات عادة بعد الثانوية العامة وتمتد إلى خمس أو ست سنوات في بعض الكليات) وطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وقد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة ولتحقيق ذلك فهي تقوم بجمع وتنظيم وتيسير تداول مجموعاتها من الكتب والدوريات والمواد السمعية البصرية وغيرها من مصادر المعلومات

للعلمية التعليمية والبحثية بالجامعة، فالهدف الرئيسي من وجودها هو تدعيم المناهج الدراسية والبحث داخل الجامعة (عليوي ، المالكي، 2007، ص 31) .

ويعرفها ربحي مصطفى عليان بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي. (عليان، 2002 ، ص.365)

كما أكد أيضا السعيد مبروك إبراهيم في كتابة الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة الملحقه بالمعهد العالي للتعليم وظيفته الأساسية البحث وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات. ( إبراهيم، 2014 ، ص 14)

ومن خلال هذه التعاريف السابقة يمكننا القول أن المكتبة الجامعية هي من أهم ركائز مؤسسات التعليم العالي إذ تحتوي على ثروة هائلة من المعلومات والتي تهدف إلى دعم عملية التعلم والتدريب والبحث العلمي من خلال مختلف الخدمات الأساسية التي تقدمها لمستفيديها. فنجاح أي جامعة يرتبط ويقاس بمدى نجاح مكتبتها.

## 1-2- أهداف المكتبات الجامعية:

تتبع أهداف المكتبة الجامعية من الأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها.

ويمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي:

-اقتناء مصادر المعلومات بكافة أشكالها.

-تنظيم مصادر المعلومات واثاحتها بأفضل الطرق الممكنة.

-تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع. ( إبراهيم، 2014 ، ص 23)

-تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها بين الهيئات والمؤسسات في الداخل والخارج.

-خدمة البر امج الأكاديمية والبحثية للجامعة. ( إبراهيم، 2009 ، ص 31)

-المكتبة الجامعية مركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المختصين على أعمال المكتبات وذلك عن طريق عقد الدورات التدريبية.

وأخيرا المكتبة الجامعية مركز اشعاع ومصدر من مصادر تطوير علم المكتبات نفسه وذلك عن طريق الدعاية لهذا العلم وجذب أفضل العناصر له، وايضاً المبحوثين وإصدار المجلات والنشرات والبليوغرافيات وكل ما من شأنه أن يرفع من شأن هذا العلم ويعرف به (حمادة، 1981. ص 58) .

## 1-3- وظائف ودور المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة. ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع. أي الإضافة للمعرفة عن طريق البحث وتعليم موضوعات معينة كأنظمة فكرية أو الإعداد لمهن معينة (موسى، 2007، ص 166).

ومنه يمكن تلخيص وظائف المكتبة الجامعية وقدراتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة التي تخدمها فيما يلي:

-إدارة وتنمية المجموعات بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها من العمليات اللازمة لذلك.

-تنظيم تلك المجموعات وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف وتكشيف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.

-تقديم الخدمات المكتبية واسترجاع المعلومات وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات الموجودة ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع فضلا عن خدمات استرجاع المعلومات المتخصصة. (بدر، عبد الهادي، 2001، ص31)

-توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا؛

-إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية هامة يمكن أن يستفيد منها الباحثون.

وهناك من قسم هذه الوظائف إلىوظيفتين أساسيتين هما:

**أ-وظائف إدارية:** والمتمثلة في وضع سياسة المكتبة والتخطيط لنموها ووضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تيسير العمل بها ومتابعة تنفيذه. وكذا اختيار العاملين وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

**ب-وظائف فنية:** تتمثل في تنمية المجموعات المكتبية حتى تقوم الجامعة بمهامها في التعليم والبحث واستخدام التقنيات المناسبة لتنظيم هذه المجموعات حتى تستطيع تقديم خدمة جيدة للرواد، وتيسير سبل الاستفادة من مصادر المعلومات (قشيدون، 2009، ص 23).

و من خلال ما سبق ذكره يمكن اعتبار المكتبات الجامعية أنها تتركز لخدمة جمهورها على أطر القيم كافية ترتبط مع بعضها انطلاقاً من صورتها وخدماتها الكافية المقدمة في هذا النمط على التوالي:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
- الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف المصالح والمخابر.
- الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات.
- أفراد المجتمع المحلي ويعتمد هذا الأساس على سياسة الجامعة والمكتبة وعلاقتها بالمجتمع (عبد الحميد، 2006، ص 168).

#### 1-4- أنواع المكتبات الجامعية:

إذا كان للمكتبة المدرسية أقساماً من مركزية ومكتبة صف ومكتبة مادة ، فإن للمكتبة الجامعة أقساماً كذلك وخاصة عندما يكبر حجم المؤسسة الجامعية وتتباعده مبانيها ويزداد عدد طلابها وأساتذتها، فإذا كان حجمها محدوداً وطلبتها قليلي العدد لم تكن لها حاجة إلى استحداث أقسام للمكتبة. وفيما يلي بيان هذه الأقسام:

**أ- المكتبة المركزية:** وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية، وغالباً ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة من ملتقيات وندوات ومحاضرات وغيرها (بلححات، 2018، ص 36)

**ب- مكتبة الكلية:** هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذلك تقديم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب واعداد البحوث على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع (إسماعيل، 2009، ص 251)

**ج- مكتبة الأقسام:** وتهدف هذه المكتبة إلى خدمة قسم معين، وغالباً ما توضع في قاعة اجتماعات القسم -إن وجدت- ويشرف عليها أمين القسم السكرتير، والهدف منها هو وضع المراجع الأساسية التي يحتاج إليها الأساتذة قريبة من أيديهم (بلححات، 2018، ص 37).

**د- مكتبة المعاهد المتوسطة:** تستجيب المعاهد المتوسطة لاحتياجات خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون مواصلة تعليمهم الجامعي لمدة أربعة سنوات من أجل ذلك فالمعاهد المتوسطة تزود طلابها بالمهارات المهنية والتعليم العالي اللازم للقيام ببعض الأعمال المساعدة والفنية في المجالات التعليمية والتجارية والصناعية والزراعية وغيرها (بدر، 2009، ص 158).

هـ- مكتبات مراكز البحث العلمي: وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة أو وحدات البحث، وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم، وإجراء تجاربهم (إسماعيل، 2009، ص 250).

## 2- إمكانات المكتبات الجامعية وخدماتها

2-1- إمكانات المكتبات الجامعية: تحتاج المكتبة الجامعية إلى عدة إمكانات لتحقيق أهدافها والتي تتمثل فيما يلي:

### 2-1-1- الإمكانات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبة الجامعية وتحتاج المكتبة إلى مجموعة جيدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية، كما تحتاج إلى عدد كاف من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية. ويعتمد حجم الإطار البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها. وكلياتها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة، وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها.

### 2-1-2- الإمكانات المادية:

وتتمثل في نفقات شراء أوعية المعلومات بكل أشكالها و مخصصات القوى العاملة ونفقات الأجهزة (أجهزة الحواسيب والاتصالات) وأجهزة تشغيل المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية ونفقات البرمجيات وصيانة الأجهزة وتدريب المستخدمين. فالميزانية يجب أن لا تعكس أرقاما وبنودا مالية فقط ، بل من المفترض أن تعكس خطة العمل والتطوير بالمكتبة فهي تمثل برنامجا منطقيا وشاملا. ( سي الطيب، 2018، ص 43).

## 2-2- مجموعات المكتبات الجامعية (المقتنيات):

على المكتبة الجامعية تكوين مجموعة متوازنة وشاملة وحديثة من مصادر المعلومات المختلفة، بمختلف اللغات والأشكال (مطبوعة، سمعية بصرية، محوسبة،...) (والموضوعات، قادرة على تلبية حاجيات المستخدمين منها على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم وتساعدتهم على تحقيق أهدافها ورسالتها. وتضم مجموعات المكتبات الجامعية عادة مصادر مطبوعة (كتب، مراجع، دوريات، رسائل جامعية، بحوث طلابية في مرحلة الدراسات العليا،...) ومصادر

سمعية بصرية) أفلام، صور، ميكروفيلم، ميكروفيش،... (ومصادر محوسبة) الأنترنت، قواعد بيانات؛... ( ويفضل أن يشترك ويشرف على اختيارها لجنة مكونة من جميع فئات المجتمع الأكاديمي . (عميمور، 2016، ص 36)

وهناك عدة عوامل تتحكم في عملية تنمية مجموعات المكتبات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1-الرصيد الحالي للمكتبة من أوعية المعلومات وتحليله كما ونوعا.
- 2-مجتمع أوعية المعلومات والذي يتسم بكثرتة وشدة تنوعه وتشتته.
- 3-مجتمع المستفيدين من حيث حجمه وطبيعة خصائصه واحتياجاته.
- 4-الموارد المالية والبشرية المتاحة للمكتبة أو مركز المعلومات . (موسى، 2008، ص50)

### 2-3- خدمات المكتبات الجامعية:

لتحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها بالخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات وتيسير وصول مستفيدين إليها بأسرع وقت وبأقل جهد ممكن.

### 2-3-1-تعريف الخدمة المكتبية:

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. فقد عرفها: "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات".

كما أشار ميلفيل ديوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف"(النوايسة، 2000، ص21) .

ويمكن تعريفها أيضا بأنها مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعرض بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستفيدين التي يمكن أن تشمل نطاقا عريضا من الخدمات الإرشادية والعامة وخدمة المعلومات. ( عطوي، 2016، ص40)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا القول أن الخدمة المكتبية هي جميع النشاطات الفنية والإدارية التي يقوم بها موظفو المكتبة لمساعدة المستفيدين للوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل سهولة ويسر.

### 2-3-2-خصائص الخدمة المكتبية: تتميز الخدمة المكتبية بجملة من الخصائص التي تميزها عن بقية الخدمات

المقدمة من طرف المؤسسات الخدمية الأخرى، ومن بين هذه الخصائص نذكر أهمها فيما يلي:

- 1- الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة، والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستخدمين منها.
- 2- تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية الوصول إلى المستخدمين أينما وجدوا، بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
- 3- تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستخدم، حيث تقوم بتيسير سبل تلبية المستخدم لاحتياجاته المعلوماتية المختلفة.
- 4- تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية، فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتيسير وتسهيل الوصول والحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة أو من خارجها، وهو ما أدى إلى بروز نوع جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.
- 5- تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقوم أدائها.
- 6- كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة الوصل بين المستخدم ومصادر المعلومات التي تلي احتياجاته (غانم، 2010، ص154).

### 2-3-3- متطلبات الخدمات المكتبية: وتتمثل فيما يلي:

**أ- مصادر المعلومات:** وهي مصادر مطبوعة والإلكترونية مثل: الكتب والدوريات و الكشافات والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع والمواد السمعية مثل: الأسطوانات والأفلام والأشرطة والأقراص الممغنطة. (المدادحة، 2014، ص84)

**ب- الإطار البشري المؤهل:** يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة المكتبي. فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها وبالتالي تحقيق المكتبات لأهدافها.

**ج- التسهيلات اللازمة:** يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وتوفير أجواء البحث العلمي مثل: الأجهزة والتقنيات والبرمجيات، وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والإنترنت.

والبريد الإلكتروني والمواد السمعية البصرية والإضاءة والتهوية وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين على الوصول إلى مصادر المعلومات (سي الطيب، 2018، ص 54).

ج-المتطلبات المادية (الميزانية): حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء ما يلزم من كتب وأجهزة حاسوب وتصوير وتخصيص جزء من هذه الميزانية للصيانة(المدادحة، 2014، ص 85)

### 3- أنواع الخدمات المكتبية والعوامل المؤثرة في تقديمها:

3-1-أنواع الخدمات المكتبية: تقدم المكتبة الجامعية كغيرها من المكتبات نوعين من خدمات المعلومات هما:

#### 3-1-1-الخدمات الفنية( غير المباشرة):

يطلق على الخدمات الفنية أيضا مصطلح الخدمات غير المباشرة لأنها لا تتعامل مع المستخدمين مباشرة أو وجها لوجه ولكنهم يستفيدون من نتائجها. وتعتبر كتمهيد للخدمات المباشرة وتشمل الخدمات الفنية والاختيار والتزويد والفهرسة والتصنيف، التكشيف والاستخلاص والصيانة والتجليد.

1(التزويد: عملية التزويد تعرف بأنها تنفيذ ومتابعة الإجراءات العملية التي تتبعها المكتبة من أجل الحصول على مصادر المعلومات التي يتم اختيارها للمكتبة (عبد المعطي، 1998، ص 25). .

تتضمن خدمات التزويد سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية إذ تعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات.

أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل:

- دراسة مجتمع المستخدمين من حيث خصائصه للمعلومات.
  - بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة.
  - القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.
  - واجراء عملية تجليد هذه المصادر وصيانتها التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.
- يجب أن تحدد المكتبة أو مركز المعلومات سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الاشكال واللغات ويجب أن تكون سياسات الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وأن تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعملها.

2( الصيانة والتجليد: ويربط بخدمة المحافظة على المكتبات وصيانتها أي العناية بالكتب التالفة وترميم المواد المكتبية .

فالتجليد هو عملية تجميع واحكام الصفحات المطبوعة أو المخطوطة في غلاف مصنوع من الورق المقوى ومغطى بالجلد أو البلاستيك أو القماش، ويتم تجليد بعض المواد المكتبية كالكُتب والدوريات وغيرها من المواد المطبوعة لحمايتها من كثرة أو سوء الاستخدام وحفظها للمستقبل.

بالإضافة إلى ذلك فإن التجليد يجعل المواد المكتبية سهلة الحمل والحركة وبالتالي سهلة الاستخدام كما يجعلها أقل سمكا (مراد ، 2008، ص88) .

**3) الفهرسة والتصنيف:** تعتبر خدمة الفهرسة والتصنيف من أهم الخدمات الفنية ذلك لأن نتائجها النهائية عبارة عن وسائل أو أدوات للبحث(فهارس) للسيطرة على هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات من خلال وصفه وتقديمه بصورة منظمة للدارسين في مختلف المجالات (مراد ، 2008، ص89)

فالفهرسة تعرف بأنها عملية إعداد المادة الثقافية من (كتب ودوريات ومخطوطات ومصغرات فيلمية...الخ) إعداد في من خلال الوصف المادي لكي تكون هذه المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وأقل وقت وأكثر دقة وتحديد للموضوع. ويتمخض عن هذه العملية تكوين الفهارس. (عبيدات، 2002، ص 19) .

أما التصنيف بمعناه العام يعني جمع الأشياء والأفكار المتشابهة مع أ وفصل الأشياء أو الأفكار غير المتشابهة، ويتحدد التشابه والاختلاف على أساس امتلاك أو عدم امتلاكها لصفة جوهرية تسمى الخاصة (عليان، 2012، ص 16) .

ومن أهم فوائد التصنيف في المكتبة ما يلي: (وزارة الثقافة ، 2011، ص 12)

1- يساعد القراء على الوصول إلى ما يريدونه من مواد بسرعة وسهولة، وذلك بدلالة رمز التصنيف الموجود على بطاقة الفهرس والموجود على الكتاب، والذي يحدد موقع المادة على الرف.

2- يضع حدودا واضحة لمختلف أصول المعرفة وفروعها وبالتالي يمنع اختلاط وتداخل مواد المكتبة مع بعضها البعض.

3- يخدم القارئ في الوصول لأوعية المعلومات حسب موضوعاتها.

#### 4) الكشف والاسخلاص:

بسبب ما يشهده هذا العصر من نمو متزايد في مصادر المعلومات المنتجة والمنشورة، فقد صارت فرصة استرجاع ما تضمنه من حقائق وأفكار بالاعتماد على الطرق التقليدية صعبة وغير عملية. ولهذا ظهرت خدمات الكشف

والاستخلاص لمصادر المعلومات لتساهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة. (عليان ، المومني، 2009، ص276) .

فالتكشيف هو عملية إعداد الكشافات أو إعداد مداخل الكشاف التي تؤدي للوصول إلى المعلومات في مصادرها وتضمن هذه العمليات بإيجاز شديد فحص الوثيقة، تحليل المحتوى. وازدادة مؤشرات وفقا لمعايير محددة سلفا وتحديد مؤشرات المحتوى مكان وتجميع المداخل الناتجة في كل متماسك (عبد الهادي، زايد، 2000، ص 21) .

وعرفه المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية التكشيف بأنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف (موسى، 2012، ص10) . أما خدمة الاستخلاص فتعتبر من أهم الخدمات الفنية حيث أنه أحد العمليات التقنية المتقدمة التي تقوم بها مراكز المعلومات، وقد ظهرت الحاجة إليه نتيجة لتزايد المنشورات في المجالات الموضوعية المتخصصة.

ويعرف المستخلص بأنه موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون إحدى الوثائق مع أوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة وتوجيه اهتمام الباحث إلى العنصر الذي يكون محل اهتمامه. ويدفع الباحث أو يساعده إلى الرجوع إلى الوثيقة الأصلية تماشيا مع اهتماماته اللازمة. (العناسوه، 2009، ص 184)

### 3-2- الخدمات المكتبية العامة (المباشرة):

يطلق على الخدمات العامة أيضا مصطلح الخدمات المباشرة لأنها تقدم إلى المستخدمين بشكل مباشر وجها لوجه. وتمثل هذه الخدمات في:

#### 3-2-1- خدمة الإعارة:

تعتبر الإعارة من الخدمات المهمة والضرورية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، وأحد المؤشرات الهامة على نشاطها وقدرتها على الوصول إلى مجتمع المستخدمين وإمدادهم بالوثائق المطلوبة.

فهي عملية تسجيل مصدر المعلومات-الوثائقي وغير الوثائقي-من أجل استخدامه داخليا أو خارجيا(إعارة داخلية وإعارة خارجية) لفترة زمنية محددة، ويشرف على هذه العملية أحد الموظفين المختصين. وتتم هذه الخدمة وفقا لضوابط معينة ولوائح محددة تضعها إدارة هذه المؤسسات لمعرفة الوثائق المعارة ومدة الإعارة وتاريخ الإرجاع لكل وثيقة.

فعادة ما تصمم نماذج خاصة بالإعارة تتكون من ثلاث نسخ، نسخة يحتفظ بها داخل ملف الإعارة ونسخة ترفق بالوثيقة المعارة ونسخة توضع في مكان الوثيقة المعارة للمساعدة في التعرف على مكانها وتاريخ إرجاعها؛ لمطالبة المستعير حين يتأخر. وتتطور التقنية صممت نظم الإعارة المبنية على الحاسوب، لغرض تسهيل عملية الإعارة للمستعيرين، واليوم توجد الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدم نظم الإعارة المبنية على الحاسوب بعد تراجع النظم التقليدية في تلبية حاجاتهم التي كانت فيها إجراءات الإعارة من أصعب العمليات لخدمة المستفيدين.

حيث تقدم هذه النظم المبنية على الحاسوب معلومات عن المصادر المعارة مثل المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي وبيانات النشر ومعلومات أخرى مثل المتوفرة في السجلات الورقية العادية كتاريخ الإعارة وتاريخ الإرجاع، وتتم عن طريق الحاسوب المزوجة بين الوثيقة المعارة والمستعارة وتاريخ إعادة الوثيقة المعارة بسرعة عالية وقدرة فائقة كما يسهل عملية إعداد خطابات للمستعيرين يذكرهم بموعد الإرجاع. ويوفر قائمة بالمواد المعارة بالإضافة إلى إمكانية الحصول على إحصائيات وحسابات وغرامات التأجير بسهولة ويسر.

وتوجد الكثير من الأنظمة العالمية التي تطبق الإعارة المحوسبة مثل نظام computer onlinelibrary (center(oclc مركز المكتبات المحوسبة على الخط المباشر (عبود، 2008، ص 107).

**3-2-2- خدمة المراجع:** إن خدمات المراجع هي ذلك العمل الذي يهتم اهتمام مباشرًا بمساعدة القارئ في الحصول على المعلومات واستخدام الأوعية المكتبية المرجعية للدراسة أو للبحث ويلاحظ أن الكتب نوعان محلية ومطبوعة داخل الوطن أو أجنبية مطبوعة خارج الوطن، وكلاهما أما كتب غير مرجعية أعدت للقراءة من بدايتها إلى نهايتها.

أم المطبوعات المرجعية أو المراجع فهي تلك المطبوعات التي لا تقرأ بالكامل لأن طبيعة ترتيب المرجع لا تحقق ذلك، لأن المرجع يرجع إليه الباحث للكشف عن جزء معين من المعرفة أو الحصول على معلومات أو عدة معلومات مثل القواميس ودوائر المعارف أو الموسوعات والأطالس والجداول الإحصائية وهي إما تكون شاملة تتناول الموضوعات بتغطية شاملة أو مركزة ومكثفة في معالجتها، وفي كل الحالات تتبع طريقة معينة في ترتيبها هجائياً أو موضوعياً أو زمنياً أو جدولياً... الخ. وقد تكون متخصصة في مجال معين.

والمراجع أحد الأوعية المكتبية الهامة التي لا غنى عنها بالمكتبات لما تحتويه من معلومات قيمة تخدم القراء وتساعد الأخصائي في تقديم الخدمة المرجعية (شريف، 2004، ص 95).

**3-2-3- خدمة الإحاطة الجارية:**

الإحاطة الجارية هي مصطلح جديد نسبياً لأنشطة مألوفة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وهي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين، وتسجيلها من أجل إعلامهم (إحاطتهم علماً) بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة، أو مراكز المعلومات، ويمكن القول بأن خدمة الإحاطة الجارية تأتي من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام أو التخصص وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا. (الدباس، 2008، ص 151)

**3-2-4- الخدمات البليوغرافية:**

للبليوغرافيا تعريفات لا حصر لها ومن أبسطها جمع المعلومات عن الكتب وغيرها من المصادر ووصفها وتنظيمها وفق قواعد معينة أما النشاط البليوغرافي يمكن أن يتسع ليشمل حصر ما صدر في موضوع معين أو بلغة معينة أو لمؤلف معين، أو عن مؤسسة معينة، أو لفترة معينة من القراء. فقد تتسع لتضم ما كتب في بلد معين أو إقليم جغرافي معين، وتعد الخدمات البليوغرافية على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا ولهذا تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات الأكاديمية والمتخصصة والوطنية بسبب طبيعة جمهورها واحتياجاته. وتأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته وتعدد احتياجات المستفيدين. (عليان، 2009، ص 270)

**3-2-5- خدمة البث الانتقائي:**

يقصد بالبث الانتقائي للمعلومات توزيع المعلومات أو الوثائق أو الإشارات البليوغرافية على نطاق واسع بناء على مبادرة من جانب المستفيد نفسه، ويختلف ذلك عن تقديم المعلومات أو الوثائق عند طلبها كما هو الحال في الخدمات المكتبية التقليدية وغالباً ما تقدم مراكز المعلومات خدمة البث الانتقائي للمعلومات على أنها إحدى وسائل الإحاطة الجارية الموجهة لصالح المستفيد على حدى إذ تعتمد هذه المراكز بمهمة الوساطة بين المستفيدين والجهات التي تقوم بإعداد المستخلصات كالمستخلصات الكيميائية مثلاً. (جنان، حامد، 2011، ص 57)

و يعتبر البث الانتقائي نظام من نظم خدمات المعلومات وبمقتضاه يتم تزويد المستفيدين كأفراد أو مجموعات بالمعلومات التي تهمهم بشكل آلي ومنتظم. (مهران، 2006، ص 77)

**3-2-6- خدمة البحث بالاتصال المباشر:**

هناك العديد من التسميات التي أطلقت على البحث بالاتصال المباشر منها:

-البحث على الخط المباشر، البحث الآلي المباشر، الاسترجاع على الخط المباشر، غير أن مصطلح البحث بالاتصال المباشر هو الأكثر شيوعاً وحدائثاً بين تلك التسميات.

ويعرف البحث بالاتصال المباشر بأنه: "قواعد بيانات محوسبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية تفاعلية عن طريق الطرفيات موصولة بالحواسيب الرئيسية وأحياناً تكون هذه الطرفيات على مسافة أميال من الحاسب المركزي".

وتكمن أهمية البحث بالاتصال المباشر فيما يلي:

1-الإجابة على استفسارات المستخدمين وتزويدهم بما يحتاجون إليه من معلومات وحقائق وأرقام إحصائية وأدلة وعناوين.

2-توفر قواعد المعلومات البيانات البليوغرافية. كما أن هناك عدد من القواعد توفر النصوص الكاملة للوثائق من كتب ومقالات للدوريات بحيث يستطيع الباحث الرجوع إلى تلك الوثائق مباشرة.

3-تتوفر لدى قواعد المعلومات خدمة البث الانتقائي للمعلومات. وكذلك خدمة الإحاطة الجارية، بحيث تزود المؤسسة والأشخاص المعنيين أولاً بأول بكل ما يصدر حديثاً في مجال اهتمامهم.

4-الإحاطة إلى مصادر المعلومات، بحيث تزود الباحث والمهتم بمعلومات أخرى عن مقالات الدوريات والكتب، وكثيراً ما توفر قواعد المعلومات مستخلصات عن الوثائق. (عبادة، 2005، ص117)

**3-2-7- خدمة تدريب المستخدمين:** تعتبر خدمة تدريب المستخدمين من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام .

تعرف خدمة تدريب المستخدمين "أنها عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف وإكساب المستخدمين الحاليين والمحتملين تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات القدرة على تحقيق الاستفادة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته".

إن تدريب وتعليم المستخدمين المهارات المكتبية والمعلوماتية المختلفة يهدف إلى تحقيق ما يلي:

1- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.

2- تعريفه بالأساليب والوسائل المثلى للحصول على المعلومات.

3- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه.

4- تعليم المستفيدين كيف يقومون بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات. "(النوايسة، 2000، ص 113)

### 3-2-8- خدمات أخرى: خدمة الترجمة وخدمة التصوير والاستنساخ:

بالإضافة إلى خدمات المكتبات والمعلومات التي تم ذكرها هناك خدمات أخرى منها خدمة الترجمة وخدمة التصوير والاستنساخ.

خدمة الترجمة: لقد كانت لغات التأليف قديما على اللغة الإنجليزية التي تمثل حوالي 66% الفرنسية والألمانية وتمثل كل منهما حوالي 11% ولكن مع ظهور دولا جديدة اهتمتا بالتأليف والنشر ومنها اليابان والصين والهند وروسيا ظهرت لغات جديدة غير معروفة لدينا. عدد المترجمين منها قليل جدا إذا قورن بعدد المترجمين من الإنجليزية والفرنسية والألمانية. فأصبحت حركة الترجمة من تلك اللغات الجديدة قليل جدا إذا قورن بالإنجليزية والفرنسية والألمانية. (محمد، 2014، ص 163)

تهدف خدمة الترجمة إلى تيسير الاستفادة من المواد الأجنبية المتوافرة بالمكتبة أو مركز المعلومات. حيث تسهم في إزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد أو تعوق الاستفادة الكاملة منها نتيجة لعدم إلمام بعض المستفيدين بهذه اللغات (السيد، 2008، ص 102).

خدمة التصوير والنسخ: تعتبر خدمة التصوير والنسخ مكملة لعملية الإعارة حيث تقدم هذه الخدمة للباحث وذلك بتوفير نسخة له من وعاء المعلومات الذي يحتاجه. وذلك إما على شكل أو على شكل ميكروفيلمي. والشكل الأخير يحتاج إلى أجهزة قراءة خاصة إلا أنه يمكن تحويل نسخة الميكروفيلم أو الميكروفيش إلى نسخة ورقية. (العمد، 2009، ص 176)

### 3-3- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية: تتمثل فيما يلي:

أ-مجتمع المستفيدين: يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع.

ب-حجم المكتبة: يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد شكل وأهداف الخدمات المكتبية المقدمة.

ج-أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل تلك الأهداف.

د-نوع المكتبة: تختلف الخدمات المكتبية باختلاف الأهداف والإمكانات المتوفرة.

هـ-العاملون في المكتبة: من حيث المؤهلات العلمية والعدد والرغبة في العمل. إذ يفترض أنه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المكتبية المقدمة

و-ميزانية المكتبة: تعتبر ميزانية المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكلما زادت الميزانية زادت الخدمات المكتبية.

ن-عوامل أخرى: اقتصادية واجتماعية وثقافية، وتطور الاتصالات وهذه العوامل لها تأثير في تقديم الخدمات المكتبية.

## خاتمة الفصل:

تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية في الجامعة باعتبارها مؤسسة علمية ثقافية تربية تهدف إلى خدمة المجتمع الجامعي ككل. وزيادة ثقافته العلمية وتحتاج المكتبات الجامعية إلى عدة إمكانيات مادية من تجهيزات وآلات متطورة تواكب العصر، بالإضافة العنصر البشري المؤهل الذي يعتبر أهم عنصر في تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين. ولا بد للمكتبة الجامعية أن تحتوي على مجموعات غنية بمصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها. فالمكتبات الجامعية تسعى دائما لتوفير أحسن وأجود الخدمات لمستفيديها بنوعها الخدمات الفنية غير المباشرة والمتمثلة في خدمة التزويد والفهرسة والتصنيف...

وأیضا الخدمات العامة المباشرة التي تتمثل في خدمة الإعارة وخدمة المراجع والإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات بالإضافة إلى وجود عدة عوامل مؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية.

# الفصل الثاني

الخدمة المرجعية في المكتبات  
الجامعية

## تمهيد:

تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيق أهدافها من خلال تقديم العديد من الوظائف والخدمات الإرشادية إلى مستخدميها تلبية لحاجياتهم المعلوماتية ولعل أبرزها الخدمة المرجعية بمختلف أوعيتها من قواميس وموسوعات وأدلة وغيرها، حيث أصبحت هذه الأخيرة تشكل قاعدة معلوماتية هامة للباحث المتعمق والقارئ المبتدئ، وهذا ما جعلها تشكل حيزا مهما في المجموعة المكتبية بحيث أصبحت المكتبات تخصص لها قسما مستقلا، يشرف عليه مجموعة من المكتبيين المؤهلين من ذوي الخبرات الواسعة في كتب المراجع وطرق تنظيمها .

ولم تقتصر الخدمة المرجعية على تقديم خدماتها للمستخدمين بالطرق التقليدية بل تطورت بتطور التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات. فأصبحت تقدم بأشكال جديدة إلكترونية ورقمية ترضي المستخدمين وتلبي حاجياتهم المعلوماتية.

## 1-الكتب المرجعية في المكتبات الجامعية:

## 1-1-تعريف الكتب المرجعية:

أ-الدلالة اللغوية: كلمة مرجع (والجمع = مراجع) هي المقابل العربي للمصطلح الأجنبي reference وهي صيغة اسم المكان للفعل رجع وتعني الموقع أو المكان الذي يرجع إليه شخص من الأشخاص أو الذي يهدف إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد إليه أمر من الأمور والرجوع إلى المكان أو الموقع قد يكون لأسباب حسية أو غايات معنوية. فالمنزل يعتبر مرجعا للناس بعد العمل، والصيدلية مرجع للباحثين عن الدواء، والمعمل مكان يرجع إليه للقيام بتجارب معينة. كما أن الكتاب مرجع لمن يريد الاطلاع والقراءة أو الاستزادة من المعرفة والرجوع إليه. وفي القرآن الكريم " إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ". أي رجوعكم وعلى ذلك فالكلمة تعني ما يرجع إليه في علم أو أدب من عالم أو كتاب. وهذا المعنى اللغوي لكلمة مرجع في الثقافة العربية(موسى، 2012، ص14) .

فقد ورد في معجم الرائد: ألفبائي في اللغة و الأعلام كلمة مرجع مصدر للفعل رجع وجمع مراجع-رجوع- محل الرجوع- كتاب يرجع إليه للاستفادة منه في درس مبحث من المباحث(مسعود، 2005، ص 806)

وقد أشار قاموس المنجد العربي -الفرنسي-الفرنسي-العربي للطلاب أن كلمة مرجع وجمعها مراجع = مصدر جمع مصادر هي المقابل العربي للمصطلح الفرنسي reference ، مصدر للفعل رجع(المنجد للطلاب ، 2007 ، ص813) .

## ب-الدلالة الاصطلاحية :يوجد عدة تعاريف للكتاب المرجعي نذكر منها ما يلي:

الكتاب المرجعي يعرف بأنه الكتاب الذي رتبت فيه المعلومات ووضعت بالشكل الذي يجعلها غير صالحة لتق أر من أولها إلى آخرها وانما يرجع إليه لغرض الاستشارة للبحث عن معلومة موجزة عن موضوع معين، أو موقع مدينة معينة، أو ضبط علم من الأعلام أو الحصول على معلومة عن مساحة قطر معين...الخ. (المالكي، 2000، ص134)

ويعرف أيضا الكتاب المرجعي في قاموس اكسفورد (Oxford English Dictionary oed) بأنه " الكتاب الذي أعد من أجل الرجوع إليه أو استشارته" (مختار، 2012، ص300) .

فالكتب المرجعية في معناها الاصطلاحى في علم المكتبات والمعلومات تمثل جزءا من مواد المعرفة البشرية الأساسية التي لا تستغني عنها أي مكتبة أو مركز معلومات لأنها المصدر الأساسي في الإجابة على كثير من استفسارات القراء بسرعة وبسهولة وذلك راجع إلى طبيعة تكوينها و تنظيمها الذي يغطيه. (النوايسة، 2009، ص 231)

عليه يمكننا القول بأن المتاب المرجعي هو الكتاب الذي لا يقرأ من أوله لآخره بل يرجع إليه للإجابة على استفسارات القراء بكل سهولة ويسر.

### 1-2- الفرق بين المصدر والمرجع:

يذهب بعض الباحثين إلى أن المصدر والمرجع بمعنى واحد، وهو كل ما يتعلق بالبحث المراد كتابته من دراسات ووثائق قديمة أو حديثة مخطوطة أو مطبوعة، فالمصادر وكذلك المراجع هي كل ما يرجع إليه في البحث للإفادة منه والأخذ منه والسير فيه والرجوع إليه ويفرق آخرون بين المصدر والمرجع عندهم وهو ما يتصل بموضوع البحث اتصالاً مباشراً معاصراً أو قريباً من المعاصرة والمرجع هو كل ما يفيد في إثراء البحث وإنماء مادته من كتب ودراسات وغيرها فهناك عدة فروق أساسية بين المصدر والمرجع في الدراسات التاريخية والأدبية والأكاديمية سنوضحها فيما يلي:

**في التاريخ:** المعلومات التي تلقي الضوء على الموضوع التاريخي بشكل مباشر مثل: الآثار والوثائق والكتابات المعاصرة للحدث التاريخي تعتبر مصادر، أما المعلومات والدراسات الحديثة التي توضح جوانب الموضوع أو تبين وجهات نظر المؤرخ الحديث وتحليلاته للأحداث القديمة فهي مراجع.

**وفي دراسات تاريخ الأدب:** نجد أن المصدر يتمثل في كل كتاب أو رسالة أو تراث فكري يمثل حلقة هامة في تطور الأدب العربي بمعناه العام مثل الشعر والخطب والرسائل والفلسفة ونحوها، أما المراجع فإنها ما عدا ذلك من الدراسات التي كتبت حول الأدب العربي وتاريخه.

**في مجالات الدراسات الأكاديمية:** تعني كلمة مصادر الكتب أو المؤلفات التي تكون موضوع البحث أو الرسالة، أما كلمة مراجع فتعني الكتب والمقالات والبحوث وغيرها التي كتبت سابقاً حول موضوع البحث أو الرسالة

### 1-3- صفات كتب المراجع:

حتى يكون الكتاب مرجعاً يجب أن تتوفر فيه ثلاث صفات أساسية هي: (النوايسة، 2009، ص 323)

**أ- التنظيم:** وهو أهم الصفات التي تتميز بها المراجع ويقصد به في الدرجة الأولى تيسير الاستخدام أي تسهيل وصول القراء والدارسين للحصول على المعلومات بسرعة ودقة. وأشهر أنواعه التنظيم المصنف والتنظيم الهجائي والتنظيم الموضوعي والتنظيم الزمني والتنظيم قبل ذلك يكون بسيطاً ولكنه في أكثر الأحيان يجمع بين عنصرين أو أكثر من العناصر السابقة. ومن مظاهر التنظيم إلحاقها بالكشافات الهجائية أو المداخل الإضافية على اختلاف أنواعها ولاسيما في المراجع التي لم تنظم هجائياً في مدخلها الأساسي.

ب- التركيز: تمتاز المراجع بأنها مركزة لذلك تكثر من استعمال المختصرات وضبط العبارات في المواد والمعلومات التي ترد في المرجع بصورة روتينية متكررة كتواريخ الميلاد والوفاة وأسماء الدرجات العلمية والمشهور من أسماء الكتب والأشخاص والأماكن وغيرها.

ج- الشمول: تمتاز المراجع بأنها شاملة للموضوع الذي تغطيه، وهذه مسألة نسبية ترتبط بالمدى أو الدائرة التي أراد واضع المرجع أن يغطيها في كتابه وليس هناك شمول مطلق في أي كتاب مرجعي مهما اتسعت الدائرة التي يغطيها.

#### 1-4- أهداف دراسة المراجع وأهميتها:

##### \*أهداف دراسة المراجع:

- 1- معرفة النشأة التاريخية للمراجع في إطار الفكر الإنساني والفرق بين الكتب المرجعية وغير المرجعية.
- 2- معرفة عناصر تقييم المراجع والتقسيم الوظيفي لها.
- 3- معرفة عدد كاف من المراجع العربية والأجنبية وقيمتها الاستخدامية.
- 4- القدرة على التمييز بين الكتاب المرجعي وغير المرجعي.
- 5- القدرة على استخدام كل مرجع على حدى.
- 6- المهارة في حل المشكلات واستخدام المراجع في حلها (الشريف، 2009، ص 26).

##### \*أهمية المراجع: تأتي أهمية المراجع فيما يلي: (سلامة، 2002، ص 62)

- 1- أنها تشكل أحد الأقسام الرئيسية في جميع أنواع المكتبات لكونها مصدرا رئيسيا من مصادر المعرفة الإنسانية.
- 2- دورها في تيسير الوصول للحقائق المختلفة بحيث تعرض المعلومات بأسلوب منظم.
- 3- أنها تعرض الباحثين على جهود وأفكار السابقين في مجال بحثهم، والدرجة التي وصلوا إليها، مما يساعد في معرفة نقاط الضعف التي تحتاج إلى تغطية.
- 4- أنها ترشد الباحث إلى مصادر أخرى للمعلومات.

1-5- أنواع الكتب المرجعية: هناك عدة أنواع للمراجع يهدف كل نوع منها إلى الإجابة على استفسارات وهذه الأنواع تتمثل فيما يلي:

1-5-1- الموسوعات أو دوائر المعارف هي عبارة عن تجميع شاملة لجميع فروع المعرفة الإنسانية أو لفرع واحد منها، وذلك من خلال عدد كبير من المقالات أو الدراسات التي تكتب بأقلام عدد من المتخصصين في الموضوع، وغالبا ما ترتب الموسوعات هجائيا أو موضوعيا.

وتقسم الموسوعات بشكل رئيسي إلى:

أ- **الموسوعات العامة:** وتعالج مختلف مجالات المعرفة الإنسانية ومن أمثلتها بالعربية الموسوعة العربية الميسرة، الموسوعة العربية العالمية، دائرة معارف القرن العشرين، دائرة معارف القرن العشرين، دائرة معارف البستاني، موسوعة المورد، والموسوعة الذهبية وغيرها

أما الموسوعات العامة الأجنبية منها: Encyclopedine Americana, lagrand , Encyclopedia Britanica , Encyclope dielarousse.

ب- **الموسوعات المتخصصة:** وتعالج موضوعا معينا أو موضوعات عدة ذات علاقة ويوجد حاليا موسوعة أو أكثر لكل موضوع ومن أمثلتها العربية: كتاب الحيوان للجاحظ، البيان والتبيين للجاحظ الكامل للمبرد، العقد الفريد لابن عبد ربه، نهاية الأرب في فنون الأدب للنويري، دائرة المعارف الإسلامية.

أما الموسوعات المتخصصة الأجنبية منها: . MCGraw- Hil Encyclopedia of Science and Teachnology, Encyclopedia of Education (عليان، 2005، ص 94)

وعلى الرغم من أهمية الموسوعات إلا أنها تعد عاجزة على مواكبة التطورات الحديثة في بعض الموضوعات والاكتشافات العلمية والحوادث التاريخية.

**1-5-2- القواميس أو المعاجم:** أطلق البعض اسم القاموس على المعجم، وهي تسمية متأخرة تعود لأبي طاهر محمد بن يعقوب الفيروز آبادي (ت718هـ) فقد صنف معجما سماه "القاموس" وهي لفظة فارسية تعني البحث الأعظم ليميزه عن بقية المعجمات ثم شاعت التسمية على سبيل التوسع والأصل للفيروز آبادي فقط. (أبو ليل، 2005، ص98)

أما ميساء محروس أحمد مهران تشير إلى أنه يطلق لفظ المعاجم (القواميس) على تلك الكتب التي تجمع الألفاظ في ترتيب هجائي وتشرحها وتوضح طريقة نطقها وتبين اشتقاقها وتذكر معانيها المختلفة واستعمالات كل منها. (مهران، د.ت.. ص25)

ويمكن أن يكون القاموس أحادي اللغة مثل) لسان العرب (أو ثنائي اللغة مثل) المورد: إنجليزي-عربي(، أو ثلاثي اللغة أو متعدد اللغات.

وتقسم المعاجم بشكل عام إلى:

1- المعاجم اللغوية العامة: التي تتناول ألفاظ لغة معينة مثل (المنجد والعصري ولسان العرب oxfordEnglish Dictionary وغيرها).

2- المعاجم المتخصصة: التي تضم الألفاظ أو المصطلحات الخاصة بموضوع معين أو عدة موضوعات ذات علاقة مثل (المعجم الجغرافي، المعجم الفلسفي، معجم مصطلحات علم المكتبات والمعلومات Education of Dicyionary) وغيرها. (عليان، غنيم، 2013، ص 224)

1-5-3- معاجم التراجم والسير: تدل كلمة (سيرة) على تاريخ حياة امرئ من الناس وترادفها كلمة (ترجمة) وتستشار معاجم السير والتراجم لمعرفة تاريخ حياة أشخاص يستحقون التسجيل والذكر. فهي تتناول بإطناب أو إيجاز سير هؤلاء الأشخاص في مجالات متعددة أو في مجال محدد داخل فترة زمنية معينة خدمة لمستوى معين. (ضبش، 2008، ص 65)

وتعرف كتب التراجم والسير "هي المؤلفات التي تعطي معلومات عن الأشخاص المشهورين، وغالبا ما ترتب هجائيا وهذه الملفات قد تكون عالمية أو قومية أو مهنية. وقد تتناول حياة الشخصيات السالفة أو المعاصرة، أو تجمع بينهما".

ومن الأمثلة على هذا النوع من كتب المراجع في اللغة العربية منها ما يلي: (الوردي، 2002، ص 90)

- وفيات الأعيان لابن خلكان.
- معجم الأدباء لياقوت الحموي.
- كتاب الطبقات لابن سعد.
- السيرة النبوية لابن هشام.
- الإعلام لخير الدين الزركلي.
- معجم المؤلفين لعمر رضا كحالة.
- الدرر الكامنة في أعيان المائة الثامنة لابن حجر العسقلاني وغيرها من كتب التراجم والسير التي تزخر بها المكتبة العربية والتي من الصعوبة حصرها.

1-5-4- كتب الحقائق: هي مصادر مرجعية تورد المعلومات الموجزة والحقائق والبيانات الرئيسية المحددة كالبيانات الإحصائية والمعلومات العلمية. ومن أمثلتها:

- موسوعة العالم/ مركز الأبحاث والدراسات الدولية في دار الرأي العام. - القاهرة: دار الرأي العام، 1338هـ.

-الموسوعة المقارنة للقوانين والتشريعات والأنظمة لدول الكويت، البحرين، قطر، الإمارات.-الكويت: مؤسسة محمود النقيب (ربيع، 2004، ص26) .

**1-5-5- المोजزات الإرشادية:** تعطي توجيهات وإرشادات وتعليمات تفيد القارئ في أداء عمل معين أو تجهيز شيء معين أو أداء وظيفة معينة وتكثر تلك المोजزات الإرشادية في مجال العلوم التطبيقية مثل أصول الطهي لنظيرة تغولا والطهي علم وفن لمرجس سابا ودراسات في تفصيل الملابس لعلية عابدين وأصول التفصيل لفتححي خليل وفن الطهي الحديث لسميحة عبد اللطيف وفن التفصيل والحياكة (الشريف، د س ، ص 127) .

### 1-5-6- الأدلة:

الدليل هو قائمة بالأفراد أو الهيئات على اختلاف أشكالها ترتب نسقيا أو هجائيا وتعطي البيانات عن كل وحدة مفردة مثل العناوين وعادة ما يعرض الدليل البيانات أو المعلومات بطريقة تساعد المستفيدين منه على الوصول إليها بيسر وسهولة(يوسف، 2008، ص 112) .

**1-5-7- البيلوغرافيا:** البيلوغرافيا من الكلمات الأجنبية التي دخلت إلى اللغة العربية كلمة bibliography بيلوجرافيا في العصر الحديث، وقد ورد هذا اللفظ أصلا عن اللغة اليونانية في القرن الخامس قبل الميلاد، وهو يتكون من كلمتين هما:

وتعني يكتب أو ينسخ فالمعنى اللغوي هو كتابة الكتب، أو نسخ الكتب، إلا أن هذا المعنى تطور بعد ذلك إلى "وصف الكتب" أو "الكتابة عن الكتب"(الرمادي، 2013، ص15) .

يقول مارشاند أن البيلوجرافيا هي فن تقديم المعلومات عن طريق الكتب وهي لا تقدم فقط تاريخها.

ولكن تقدم أيضا معلومات عن الطريقة المناسبة لترتيبها سواء على الرفوف بالمكتبات أو وصفها بدقة ومهارة على صفحات الفهرس، ومن هذا التعريف يتضح أنه يشمل كتب عن الكتب العامة. والإنتاج الفكري عن المكتبات وخاصة الفهرسة والتصنيف والقوائم التي تحصر وتصف الكتب وغيرها من الأدوات المعنية في معرفة الكتب. (الشريف، 2014، ص 12).

ومن فوائد البيلوغرافيات ما يلي:

- -مساعدة الباحثين في التعرف على المطبوعات المؤلفة في تخصصاتهم.
- -دعم مبدأ التعمق والتخصص.
- -المساهمة في التقدم العلمي للمجتمع والاطلاع على السجل البشري من المؤلفات.

**1-5-8- الكاشافات:** هناك تعريفات اصطلاحية متعددة للكشافات نذكر منها:

يعرف شريف محمد عبد الجواد الكشاف: "بأنه دليل مرتب وفق طريقة ما للمحتويات الفكرية لأوعية ومصادر المعلومات باستخدام مؤشر لفظي أو رمزي للمحتوى، ومؤشر مادي لمكان المعلومات المطلوبة، والكشاف لا يقرأ قراءة تتابعية من البداية إلى النهاية وإنما يرجع إليه للوصول إلى أماكن المعلومات" (الشريف، 2008، ص 43).

ويعرف تيلور أرلين وجودي دانييل الكشافات أنها استرجاع تتيح إمكانات الوصول إلى محتويات مصادر المعلومات التي يتم تحليلها (مثل مقالات الدوريات، والقصص القصيرة ضمن إحدى المجموعات القصصية والبحوث التي تضمنها محاضر جلسات المؤتمرات) (تيلور، 2012، ص 80).

وفائدتها أنها تجمع الموضوعات المتشابهة في مكان واحد مثل الكشافات الموضوعية.

- كشافات الأحداث الجارية من مصادرها المختلفة.

- كشافات النصوص مثل المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم والمعجم المفهرس لألفاظ الحديث الشريف. (عليان، النجداوي، 2005، ص 100)

**1-5-9- المستخلصات**

فيعرف ربحي مصطفى عليان المستخلصات بأنها عبارة عن ملخصات موجزة ودقيقة لمقالات علمية أو مطبوعات عامة أو متخصصة، تصاغ بأسلوب مشابه لأسلوب الوثيقة الأصلية، مصحوبا بوصف بليوغرافي لتسهيل الوصول إلى الوثيقة الأصل، ليتمكن الباحث من خلالها من اتخاذ قرار حول مدى حاجته لها ومدى أهميتها له، ويمكن أن تكون المستخلصات لعدد من مصادر المعلومات كالكتب والدوريات والرسائل الجامعية وغيرها.

وتأتي أهمية المستخلصات من أنها: (عليان، 2008، ص 132)

- ✓ - توفر الوقت والجهد على القارئ حيث أنه لا يستطيع الاطلاع على كل ما ينشر في موضوع تخصصه
- ✓ - تعتبر ركيزة أساسية في اختيار الوثائق ذات الصلة بالموضوع.
- ✓ - تعتبر أسلوبا متطورا من أساليب الإحاطة الجارية، بحيث تتيح للباحث القدرة على ملاحقة التطورات في مجال تخصصه.
- ✓ - تيسر على الباحث البحث الراجع للإنتاج الفكري.

## 1-5-10- المراجع الجغرافية

تعتبر المراجع الجغرافية من أهم الوثائق التي تعرف القارئ بمظاهر سطح الأرض المختلفة، وهي أداة قيمة في تلبية رغبات حب الاطلاع للرفع من المستوى الثقافي (مزيش، 2009، ص111) .

فالمراجع الجغرافية مصطلح يطلق على جميع المواد والكتب الجغرافية ذات الصفة المرجعية التي واعطاء معلومات جغرافية مختلفة تفيد الباحث أو القارئ في تحديد الأماكن والمواقع ووصفها (عبد الحميد، 2007، ص 26) .

## 1-5-11-الحوليات والتقويم والكتب السنوية:

وهي من المراجع التي تغطي كل جديد في عالم النشر، وأيضا التطورات الأخيرة في مختلف نواحي الحياة فالحوليات تصدر عادة سنويا منها ما هو إحصائي ومنها ما هو روائي فالحوليات الروائية المتخصصة لا تقف عند السرد والرواية والتقرير. بل أيضا تقارن وتقيم، فهي دراسات تستعرض وتزن وتقيس أحداث العام في مجال معين.

الكتاب السنوي للإحصاءات التربوية في الوطن العربي، الكتاب السنوي في علم النفس الذي تصدره الجمعية المصدرية للدراسات النفسية بالقاهرة(شريف، 2014، ص 129) .

## 1-6-6-طرق ترتيب الكتب المرجعية:

لا بد أن تكون المعلومات مرتبة ترتيبا منطقيا يتفق وطبيعة المادة العلمية للمرجع ليسهل الوصول إليها بأقل جهد وأسرع وقت، وتختلف المراجع في طرق تنظيمها وترتيبها وفقا لطبيعة المادة التي تقدمها.وهناك خمس طرق شائعة لترتيب المراجع هي: (بدير، 2008، ص141)

1-الترتيب الهجائي: استخدام الأحرف الهجائية سواء كان ذلك حرف بحرف أو كلمة بكلمة كما هو الحال في القواميس ودوائر المعارف.

2-الترتيب الجغرافي: التقسيم وفقا للقارات والبلدان والأطالس، والمراجع الجغرافية.

3-الترتيب الزمني: استخدام السنوات كأساس للترتيب، والأيام للمراجع التاريخية.

4-الترتيب الموضوعي: وهو استخدام تقسيمات الموضوع العام إلى موضوعات فرعية.

## 1-7- تقييم الكتب المرجعية:

إن نجاح المكتبة الجامعية في أداء رسالتها يتوقف على مدى نجاح قسم المراجع بما في ذلك الإجابة على الأسئلة والاستفسارات الخاصة بالمستفيدين وتلبية احتياجاتهم البحثية والمرجعية ، كما أن نجاح الخدمة المرجعية يعتمد على عنصرين رئيسيين هما:

-مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها.

-أخصائي مراجع مؤهل ومتخصص ولا يستطيع هذا الأخير أداء عمله إلا إذا كان ملماً كافياً بالمراجع التي يستعين بها للإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية، وهذا يتطلب منه دراسة فردية لأهم وأبرز المراجع حتى يتمكن من التعرف عليها تعرفاً كاملاً ودقيقاً.

## 2- أقسام المراجع في المكتبات:

## 2-1- تعريف قسم المراجع:

هو قسم مستقل عن المكتبة له وظيفة الفنيون المدربون على عملهم تدريب خاصاً، وله حجراته الخاصة به، وله برامجهم وخططهم يقوم بتنفيذها متعاوناً مع الأقسام الأخرى بالمكتبة، ويحتل موقعا محوريا بالنسبة لمعظم أقسام المكتبة، وهو يستخدم في تقديم خدماته المرجعية كل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية ولكنه يعتمد أساساً على ذلك النوع من الأوعية الفكرية التي تسمى بالأوعية المرجعية

يمكن تعريف قسم المراجع على أنه: ذلك الجزء أو القسم من المكتبة الذي تعهد إليه مسؤولية مساعدة المستفيدين والمترددین في استخدامهم لها وخاصة في استخدامهم في تلك المراجع في كافة احتياجاتهم المتميزة للمعلومات.

يعتبر قسم المراجع في المكتبات الجامعية من الأقسام الهامة والحيوية لما يلعبه من دور فعال في خدمة الباحثين والطلاب والهيئة التدريسية في الجامعة وهذه الخدمة تقوم على طريقتين:

الأولى: توجيه الباحثين والطلاب والأساتذة وإرشادهم إلى المراجع التي يجدون فيها المعلومات التي يحتاجونها في بحوثهم.

الثانية: مساعدتهم في الوصول إلى المراجع التي يحتاجونها في أقصر وقت وبأقل جهد(كوار، 2016، ص 50) .

**2-2-تنظيم قسم المراجع في المكتبة:**

تختلف طرق تنظيم العمل في قسم المراجع حسب التنظيم الإداري المتبع في كل مكتبة على حدى. فربما لا يستدعي الأمر وحاجة العمل في المكتبات الصغيرة الحجم، سواء كانت عامة أو جامعية أو متخصصة إلى أفراد قسم للمراجع بل قد يصل الأمر كذلك إلى عدم تخصيص موظف مستقل بالعمل المرجعي والخدمة المرجعية.

وما يحدث في مثل هذه الحالات هو أن يتولى مسؤولية العمل المرجعي أحد موظفي المكتبة من المؤهلين لأداء ما تتطلبه الوظائف الخاصة بالعمل المرجعي في أضيق الحدود. بينما ينظم قسم المراجع في المكتبات الكبرى الجامعية والمتخصصة، والعامة أو الوطنية أو البحثية- وفق التنظيمات الموضوعية.

حيث يتم تخصيص مكتبة كلية أو مجال موضوعي- مثل مكتبة كلية الطب أو مكتبة كلية الزراعة أو مكتبة كلية الاقتصاد أو مكتبة العلوم السياسية. أو قد يضم التخصص الموضوعي مجموعة من المجالات الموضوعية المترابطة مثل: (مكتبة كلية العلوم) فيزياء- كيمياء- رياضيات... (،) ومن ثم يخصص لكل مكتبة موضوعية قسم خاص بالمصادر والمراجع المتخصصة في هذا المجال الموضوعي أو المجالات الموضوعية. (جري، عبد الحليم، 2009، ص46)

**2-3-أهمية قسم المراجع في المكتبات:**

تحرص المكتبات سواء كانت مكتبات عامة أو جامعية أو وطنية أو متخصصة أو بحثية على أن تنتمي وتحدد بصفة دائمة من إمكانياتها سواء كان ذلك في مجموعاتها خاصة بمجموعة المراجع أو تجهيزاتها أو في خدماتها تيسيرا لأدائها لو وظائفها، حيث أن كل ما يقوم به قسم المراجع خاص في نواحي العمل المرجعي وما يقدمه من الخدمات المرجعية بالنسبة للمستفيدين والباحثين يحتفظ به المستفيدون في ذكرتهم لسنوات طويلة عن تلك المكتبة وقسم المراجع.

ومن ثم فإن نجاح المكتبة بين مجتمعها من المتخصصين والباحثين والمستفيدين يتوقف بالدرجة الكبرى على مدى نجاح قسم المراجع في الإجابة على استفساراتهم وتلبية احتياجاتهم المرجعية والبحثية(جري، عبد الحليم، 2009، ص12)

**2-4-وظائف وأعمال قسم المراجع في المكتبات:**

عموما ينقسم خدمة أقسام المراجع إلى فئتين: (شريف، 2007، ص294)

أ-الإجابة عن الأسئلة البسيطة نسبيا التي تتطلب الإجابة عليها تقديم بعض البيانات أو الحقائق الموجزة، ويشار إليها عادة بالأسئلة المرجعية.

ب- تقديم المعلومات الكاملة أو المختارة في موضوعات محددة ويتطلب ذلك بحث الإنتاج الفكري أو الإحصائي الإعلام قادرا على الإجابة على كلا النوعين من الأسئلة.

أما الوظائف والأعمال التي تجرى في أقسام المراجع دائمة فهي ستة وظائف:

**الأولى: الإشراف:** وتشمل هذه الوظيفة القيام بخدمات مكتبية بصورة دائمة عن طريق:

أ- التنظيم المناسب للإمكانيات المرجعية.

ب- اختيار المراجع.

ج- إدارة موظفي القسم/دراسة رواد المكتبة.

**الثانية: الإعلام:** أ- الإجابة على أسئلة القراء.

ب- معرفة أنواع الأسئلة وتحليلها ومعرفة مصادر أجوبتها.

ج- إعطاء السائل أحدث مصادر المعلومات.

**الثالثة: التوجيه والإرشاد.**

أ- الإرشاد:

ب- إعداد قوائم للمطالعات الموجهة.

ج- المساعدة في تنمية التثقيف الذاتي لرواد المكتبة.

**الرابعة: التعليم:**

أ- إعداد برنامج تعليمي لكيفية الاستفادة من المكتبة وكيفية استعمال المكتبة وكيفية الاستفادة من المراجع.

ب- إعداد برامج غير نظامية للأفراد والجماعات لتعليمهم كيفية استعمال المكتبة والاستفادة من المراجع.

**الخامسة: إعداد قوائم المؤلفات :** تعد هذه القوائم من قبل قسم المراجع وهي عبارة عن قوائم مؤلفات في

موضوع معين، ترتب قوائم المؤلفات بعدة طرق ( هجائيا، موضوعيا، تاريخيا، جغرافيا، حسب نوع المواد).

**السادسة: تقويم المراجع:** من أحد واجبات قسم المراجع ويعتمد تقويم المراجع على الأسس الآتية:

(أ) الاسناد، (ب) المعالجة، (ج) المجال الفكري والشمول، (د) الترتيب، (هـ) الهيئة (الشكل) .

**3-الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية وتطوراتها الحديثة:****3-1-الخدمات المرجعية التقليدية:****3-1-1-تعريف الخدمة المرجعية:**

تعتبر الخدمات المرجعية من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين للمعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات ومراكز المعلومات معهم من خلال الإجابة عن استفساراتهم المعلوماتية وتقديم التوجيه والإرشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجياتهم المعلوماتية(الدباس، 2012، ص167) .

**3-1-2-التطور التاريخي للخدمة المرجعية:**

لقد كانت المكتبات منذ بداية تأسيسها تسهم في تقديم المساعدة والخدمات الإرشادية فضلا عن الاهتمام بإرادة المكتبة وبناء المجموعة المكتبية. وكان افتتاح خدمة المراجع الرسمية في المكتبات يعود بشكل واضح إلى التطورات الاقتصادية والاجتماعية في بيئة المجتمع الأمريكي خلال القرن التاسع عشر. وتشير الدراسات إلى أن أول خدمة مرجعية بدأت حين تم إنشاء أول مكتبة متخصصة في تقديم خدمات المراجع لجمهور القراء في المملكة المتحدة عام 1852 وسميت ب: Reference manchester The library (علي، 2013، ص 85)

**3-1-3-أنواع الخدمة المرجعية:**

تنقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين رئيسيين هما:

1-الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل الإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإرشادهم وتوجيههم إلى وإعداد المراجع المناسبة وتعليمهم وتدريبهم على استخدام للم ارجع المختلفة القوائم الببليوغرافية لهم عند الضرورة.

2-الخدمات المرجعية غير المباشرة: وتشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الأرفف وتقييمها وضبط إعارتها الداخلية وإعداد فهرس لها وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة (الدباس، 2012، ص 168) .

**3-1-4-أهداف الخدمة المرجعية:**

يمكن تلخيص أهداف الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات فيما يلي: (علي، 2013، ص 93)

1-الإجابة على استفسارات وأسئلة المستفيدين عن حقائق ومعلومات معينة.

2-الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات المستخدمين سواء للبحث أو الدراسة.

3-تدريب المستخدمين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام واستخدام المراجع بخاصة للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث.

ويتطلب تقديم خدمة مرجعية مناسبة بالمكتبات ومراكز المعلومات مراعاة الجوانب التالية:

1-التعرف على الاحتياجات الحالية للمستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها والتنبؤ قدر الإمكان باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.

2-العمل على اقتناء مجموعة مناسبة وكافية ومتوازنة من كتب المراجع وتنميتها.

3-الربط بين استخدام مجموعة كتب المراجع وبين الاستخدام الشامل لمجموعات المكتبة من المواد في مختلف الأقسام الموضوعية.

4-مسح مصادر المعلومات المتوفرة بالمتجمع سواء أكانت رسمية أم خاصة والتعرف على إمكانات الاستفادة منها في تلبية احتياجات المستخدمين والرد على أسئلتهم واستفساراتهم.

**3-1-5-مستويات الخدمة المرجعية:** هناك ثلاث مستويات من الخدمة المرجعية هي:

أ-الخدمة المرجعية المتحفظة: وهي التي تقتصر على تقديم الحد الأدنى من الخدمة، وفي هذا النمط يكفي أخصائي المراجع التأثير على المراجع أو المصادر التي يحتمل أن يجد فيه السائل إجابة لاستفساره.

ب-الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) وفي هذا النمط يحاول أخصائي المراجع تقديم بعض الشروح التي توضح كيفية استخدام المصدر أثناء معاونته للسائل في إيجاد جواب سؤال معين.

3-الخدمة المرجعية التامة (القصوى): في هذا النمط يعتمد أخصائي المراجع إلى إيجاد الجواب بنفسه للسائل، حيث لا يكفي فقط بالإشارة إلى المصدر أو تعليم السائل كيفية استخدامه، كما في النمطين السابقين ، بل يقدم الإجابة جاهزة. (النوايسة، 2002، ص 89) .

**3-1-6-ركائز الخدمة المرجعية:** يمكن حصر متطلبات أو مقومات الخدمة المرجعية في الآتي: (عليان، 2010، ص 156)

- المستفيد أو العميل.
- السؤال أو الاستفسار النابع من المستفيد واحتياجاته المختلفة.
- لائحة أو سياسة منظمة للخدمة تحدد أهدافها والمستفيدين منها.
- معايير التقييم والحكم على جودة الخدمة.
- سياسة تسويقية للخدمة لمجتمع المستفيدين.
- مصادر المعلومات المرجعية الموجه إليها السؤال.
- مصادر المعلومات المرجعية وغيرها من مصادر المعلومات.
- أخصائي المراجع أو مكتبي المراجع) أو الوسيط المستفيد والإجابة 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 وتجهيزات والبرمجيات وغيرها من الموارد لتشغيل الخدمة.
- شبكة الأنترنت (بالنسبة للخدمة المرجعية الإلكترونية).

**3-1-7- وسائل الخدمة المرجعية:** هناك وسائل (طرق) لتقديم الخدمة المرجعية في المكتبات أو مراكز المعلومات هي:

**أ-المقابلة الشخصية والزيارة:** تعد طريقة المقابلة الشخصية عند طرح المستفيد لسؤاله من أكثر الأنواع استخداما في المكتبات أو المراكز المعلومات، حيث يتم في هذه الطريقة مقابلة المتخصص مع المستفيد أو السائل وقد يدور بينهم حوار يفهم من خلاله الموظف المسؤول طبيعة السؤال المرجعي ونوع المعلومات المطلوبة، ولا شك أن المقابلة الشخصية تعتبر تحديا كبيرا لاختصاصي المراجع سيما وأن بعض من المستفيدين هم باحثون اكتسبوا خبرة في استخدام المراجع المتنوعة، وهذا يتطلب من الاختصاصي المرجعي تقديم إجابة تتعدى الإجابة التقليدية مما يوجب توفر الخبرة الكافية لدى الموظف المسؤول ليتسنى له القيم بواجبه بصورة جيدة.

**ب-البريد العادي:** ترد في أحيان عديدة لقسم المراجع رسائل تحمل أسئلة أو استفسارات مختلفة وهذه الطريقة تكون أكثر صعوبة من المقابلة الشخصية لأنها تحتاج إلى فهم وصياغة للمشكلة وتحديدتها بمصطلحات مناسبة إلا أن الوقت الكافي يتوفر للمتخصصين في عملية البحث والتقصي وإعداد الإجابة على السؤال أو الاستفسار.

## 3-2-المراجع والخدمات المرجعية الإلكترونية:

## 3-2-1 المرجعية الإلكترونية:

## 1)تعريف المراجع الإلكترونية:

تعتبر المراجع الإلكترونية أحد التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في تقديم خدمات المعلومات، وبالإضافة إلى ما أصبح متاحاً على الأقراص الضوئية لوحظت ظاهرة جديدة بالدراسة وهي مجموعة المراجع التي توافرت بكثرة على شبكة الأنترنت في السنوات الأخيرة، لذا كان من الطبيعي أن يتغير تعريف ومفهوم هذه المراجع الجديدة بعد أن كان تعريف المرجع التقليدي أو الورقي لا يقرأ من أوله لآخره، ولكنه يستشار عند الحاجة للإجابة على استفسار معين «أصبح تعريف المرجع الإلكتروني هو الوعاء الذي يحتوي على عدة مداخل تتضمن شبكة من الإحالات كبديل لأرقام الصفحات، والإرشادات المصدرية فالتنقل بين مداخل المرجع الإلكتروني أصبح من خلال الحالات والروابط بينها مما يسر العملية وجعلها أكثر سرعة» ( الرمادي، 2008، ص 364).

## 2)أشكال وأنواع المراجع الإلكترونية:

لقد ظهرت المراجع الإلكترونية في عدة أشكال وأنواع هي:

- الأوعية المرجعية الورقية التي تم تحميلها إلى أقراص ضوئية أو على شبكة الإنترنت
- أوعية مرجعية متاحة على الخط المباشر من خلال قواعد البيانات ومراسد المعلومات
- الأوعية المرجعية التي صدرت فشكل إلكتروني (سواء على أقراص ضوئية أو على شبكة الإنترنت، وليس لها أصل ورقي).

-الفئات الجديدة من الأوعية المرجعية مثل وهي البديل الإلكتروني للأدلة، حيث نقدم للمستفيدين مجموعة من المعلومات الشاملة والمختصرة حول موضوع معين على شبكة الأنترنت وقد تعالج موضوع فرعي فقط لكي تقدم المعلومات بشكل فعال وبسيط.

## 3)أهمية المراجع الإلكترونية:

للمراجع الإلكترونية أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي:

- 1- سرعة في البحث عن المعلومات.

- 2- إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة بأقصر وقت وأقل جهد، سواء كان من قبل المستفيد أو أخصائي المراجع.
- 3- إمكانية تحديث المعلومات بكل سهولة وأسرع وقت .
- 4- صغر الحيز الذي تستوعبه.
- 5- الإمكانات المادية تكون قليلة مقارنة بالمراجع الورقية.
- 6- تحتوي على أكبر مجموعة من المراجع.
- 8- إمكانية تحقيق الأمن للمعلومات.

#### 4) طرق تأهيل المكتبات للاستفادة من المراجع الإلكترونية:

هناك عدة طرق للتأهيل المكتبات للاستفادة من المراجع الإلكترونية نذكر منها: (النجار، 2009، ص149)

- 1- توفير عدد مناسب من الأجهزة يتناسب عدد المستخدمين.
- 2- القيام بتدريب أخصائي المراجع لمواكبة التغيرات التي تطرأ على تلك الأجهزة.
- 3- البحث على الأنترنت عن طريق محركات البحث المشهورة.
- 4- البريد الإلكتروني الخاص بالمكتبة والرد عليها.

#### 3-2-2- الخدمة المرجعية الإلكترونية:

##### 1) تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

وإذا كانت الخدمات المرجعية الإلكترونية هي امتداد طبيعي للخدمات المرجعية التقليدية وتطورها الخدمة المرجعية التقليدية قد عرفت بأنها المساعدة الشخصية للمستخدمين الذين يبحثون عن المعلومات من خلال تفاعل حقيقي مع المستخدمين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة ، أو كما يعرفها "كاتز" بأنها عملية للإجابة على الأسئلة بالاعتماد على توافر العناصر التالية:

المعلومات والمستخدمين وأخصائي المراجع، فإن الخدمة المرجعية الإلكترونية تهدف أيضا إلى استثمار المعلومات ومساندة المستخدمين في الوصول السريع للمعلومات المطلوبة والتحقق من الاستخدام الكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل أخصائي المراجع مع المستخدمين ولكن تتم هذه الخدمة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات ويأتي في مقدمتها الإنترنت بالطبع.

أما أفضل التعريفات وأشملها فهو التعريف الذي ورد في قاموس المكتبات المتاح على الإنترنت، حيث يعرف الخدمة المرجعية الإلكترونية بأنها خدمة تقدم من خلال الإنترنت تتم عادة باستخدام البريد الإلكتروني والرسائل الفورية والمحادثة والأشكال الأخرى المعتمدة على الويب وعادة ما تتم الإجابة عن الأسئلة بواسطة المكتبيين في قسم المراجع في المكتبة وأحيانا بواسطة المشاركين والمتطوعين في نظام المراجع التعاوني (النجار، 2009، ص150)

2) أنواع وأشكال الخدمة المرجعية الإلكترونية: يمكن تقسيم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى نوعين رئيسيين هما:

أولاً: الخدمات المرجعية عبر البريد الإلكتروني: وتنقسم إلى أنواع فرعية:

أ- استخدام البريد الإلكتروني بشكله المعروف: يرسل المستفيد بريدا إلكترونيا للمكتبة يتضمن الاستفسار المرجعي مع إمدادها بالمعلومات المهمة ويمكن للمكتبة الرد على الاستفسار بالبريد الإلكتروني أو بالهاتف أو بالفاكس أو بإرسال خطاب، وهكذا.

ب- استخدام استشارات الويب: حيث يقوم المستفيد بتعبئة استمارة على الخط المباشر متاحة على موقع المكتبة على الويب العالمية وتشمل الاستمارة على مجموعة من الأسئلة التي تستهدف إيضاح السؤال المرجعي للمستفيد ويمكن الاستمارة أن تكون موجزة ومختصرة، كما يمكن أن تكون مفصلة وموسعة وتتضمن عددا كبيرا من عناصر البيانات التي على المستفيد تعبئتها.

ثانياً: الخدمة المرجعية بالمحادثة: وتنقسم إلى الأنواع الفرعية الآتية: (عليان، 2010، ص 190)

أ- استخدام برمجيات المحادثة البسيطة.

ب- استخدام غرف المحادثة المعتمدة على الويب.

ج- استخدام برمجيات مركز الاتصال عبر "الويب".

3) أهداف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

تسعى المكتبات في تطبيقها لنظم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق واحد أكثر من الأهداف الآتية: (الدباس، 2008، ص178)

أ- تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين بمن فيهم أولئك الذين يستطيعون أولا يرغبون بالحضور إلى المكتبة .

ب- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستخدمين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالإنترنت

ج- توزيع الأعمال ( الأسئلة المرجعية) على المتخصصين في كل الفروع.

د- تحقيق فعالية أكبر للمتخصصين بتحويل الأسئلة المتشابهة إلى نقطة معينة) موظف أو فرع) ضمانا لجودة الإجابة من ناحية وتحقيقا لفاعلية أداء الموظفين من ناحية أخرى.

هـ- إنشاء شبكات مع المكتبات الأخرى للمشاركة في حجم الأعمال التي ينفذها المتحضرين ولزيادة الساعات التي يعمل بها الموظفون أو مضاعفتها مع الأخذ في الحسبان للاستجابة للأسئلة على مدار الساعة.

#### 4) إجراءات الخدمة المرجعية الإلكترونية: ومنها ما يلي: (النجار، 2009، ص 162)

1- تلقي الاستفسارات عن طريق البريد الإلكتروني أو أشكال الوب الأخرى.

2- تحليل الاستفسارات.

3- أداء الاستفسارات.

4- إرسال الاستفسارات.

5- توصيف الإجابات.

6- تقاسم المعلومات.

7- إرسال الإجابات للمستفسرين بالبريد الإلكتروني.

8- أرشفة الإجابات.

9- القدرة على إجراء البحث المؤرشف.

#### 3-2-3- الخدمة المرجعية الرقمية:

1) تعريف الخدمة المرجعية الرقمية: إن هذا المصطلح غير متفق عليه بنسبة مطلقة إذ تعددت المصطلحات التي

تعبر عن هذا في أدبيات الموضوع وتفاوتت من دراسة لأخرى .

فقد عرفت الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمة التي تطلب عن طريق الانترنت غالبا ما تقدم عن طريق البريد الإلكتروني، المحادثة الفورية أو الاستمارة الإلكترونية ويتم الإجابة على استفسارات عن طريق أخصائي المكتبات في أقسام المراجع بالمكتبات وفي بعض الأحيان يتم التعاون في الخدمة بمشاركة أكثر من مكتبة في الأنترنيت على الاستفسارات (خليفة، 2012).

أما قاموس علم المكتبات والمعلومات المباشر فيعرف الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمات المرجعية التي تقدم عبر شبكة الانترنت، إما عن طريق ملئ استمارات وبين تفاعلية ويقوم على هذه الخدمة اختصاصي المراجع بالمكتبة وأحيانا المشاركون في نظام الخدمة المرجعية التعاونية الذي يخدم أكثر من جهته. (داود، 2015، ص 26)

وقد عرفت الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمة التي تطلب عن طريق الأنترنت غالبا ما تقدم عن طريق البريد الإلكتروني، المحادثة الفوري أو الاستمارة الإلكترونية، ويتم الإجابة على استفسارات عن طريق أخصائي المكتبات في أقسام المراجع بالمكتبات وفي بعض الأحيان يتم التعاون في الخدمة بمشاركة أكثر في الأنترنت على الاستفسارات.

أما قاموس علم المكتبات والمعلومات المباشر، فيعرف الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمات المرجعية التي تقدم عبر شبكة الأنترنت إما عن طريق ملئ استمارات وبين تفاعلية و يقوم على هذه الخدمة اختصاصي المراجع بالمكتبة وأحيانا المشاركون في نظام الخدمة المرجعية التعاونية الذي يخدم أكثر من جهة.

وقد عرفت جمعية خدمات المراجع والمستفيدين RUSA، Associtie services and Reference، التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA، الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي، أو أي تقنية الأنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور ماديا للمكان، وفي الغالب يتم استخدام المصادر وان كان من الممكن الاستعانة بغيرها وتؤكد الجمعية على أن المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة

من الممكن أن تتم متابعة استفسارات الخدمة المرجعية الافتراضية بوسائل اتصال ليست افتراضية مثل الهاتف أو الفاكس أو البريد العادي أو غير ذلك في بعض الأحيان (بامفلح ، 2008، ص 119).

## 2) الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع ظهورها:

هناك العديد من الآراء الواردة وراء تلك الدوافع في أدبيات الموضوع فهناك من يذهب إلى أنها تتلخص فيما يأتي: (الخفاف، 2012، ص 442)

1- قلة المترددين على قسم المراجع في المكتبات في البيئة المادية مقابل ارتفاع نسبة المستخدمين لمواقع المكتبات على الأنترنت.

2- التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات.

3- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد.

أما جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين RUSA، فقد برزت التزايد المستمر للاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية بالمبررات الآتية:

- ثورة الاتصالات والتطورات المتلاحقة بها.

- النمو المتزايد لشبكة الأنترنت.

- عدم اقتصار تقديم الخدمة المرجعية الرقمية على المكتبات فقط، إنما امتدت شركات ذات طابع تجاري التي تتيح هذه الخدمة من خلال مواقعها على الأنترنت.

- انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية فضلا عن وجود خدمات تشتت رسومات مالية.

## خاتمة الفصل:

مما سبق اتضح لنا أن المراجع والخدمات المرجعية عنصر مهم في المكتبات الجامعية ونجاح هذه المكتبة يتوقف على مدى نجاح خدماتها المرجعية لذا وجب تفعيل هذه الأخيرة في المكتبات الجامعية وتطويرها من أجل تقديم خدمات ذات كفاءة وجودة لإرضاء مستخدميها وتلبية احتياجاتهم

الجانب التطبيقي

# الفصل الأول

منهجية البحث والإجراءات

الميدانية

## تمهيد:

إن البحوث العلمية مهما كانت اتجاهاتها وأنواعها تحتاج إلى منهجية علمية للوصول إلى أهم نتائج البحث قصد الدراسة، و بالتالي تقديم و تزويد المعرفة العلمية بأشياء جديدة وهامة إن طبيعة مشكلة البحث هي التي تحدد لنا المنهجية العلمية التي تساعدنا في معالجتها، و موضوع البحث الذي نحن بصدد معالجته يحتاج إلى الكثير من الدقة والوضوح في عملية تنظيم و إعداد الخطوات الإجرائية الميدانية للخوض في تجربة البحث الرئيسية، و بالتالي الوقوف على أهم الخطوات التي من مفادها التقليل من الأخطاء واستغلال أكثر للوقت و الجهد، انطلاقا من اختيار المنهج الملائم لمشكلة البحث و طرق اختيار عينة البحث و انتقاء الوسائل و الأدوات المتصلة بطبيعة تجربة البحث.

## 1- الدراسة الاستطلاعية:

قبل الشروع في المقابلة التي أردنا القيام بها كنا سنقوم بخطوات تمهيدية و التي كان الهدف منها إعداد أرضية جيدة للعمل و هذه الخطوات يمكن حصرها فيما يلي:

- التعرف على المجتمع الأصلي للدراسة من خلال القيام.
- صياغة أسئلة المقابلة وتحكيمه.
- كنا سنقوم بالدراسة الاستطلاعية بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية قد كان الهدف من الدراسة التعرف على :

- مدى صلاحية أسئلة المقابلة.
- معرفة إمكانية التطبيق العلمي.
- معرفة متوسط الزمن المستغرق لتطبيق أدوات البحث.
- التأكد من ثبات و صلاحية الأدوات المستعملة في بحثنا هذا.

## 2- الدراسة الأساسية:

## 2-1- منهج البحث

فإن اختيار المنهج المناسب في البحث العلمي يعتمد أساسا على طبيعة المشكلة وكذلك تختلف هذه الأخيرة باختلاف الهدف المراد الوصول إليه وإن اختيار المنهج السليم والصحيح في مجال البحث العلمي، يعتمد بالأساس على طبيعة المشكلة. ويقول محمد زيان عمر "إن المنهج الوصفي هو عبارة عن مسح شامل للظاهرة الموجودة في جماعة معينة، وفي مكان معين ووقت محدد بحيث يحاول الباحث الكشف ووصف الأوضاع القائمة والاستعانة بما يصل إليه، في التخطيط للمستقبل (عمر، 1993، ص 118)".

أو ستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج العلمية استعمالا في البحوث العلمية، ولكونه أنسب المناهج للوصول إلى أهداف البحث، ويتناسب وطبيعة المشكلة التي نحن بصدد دراستها.

## 2-2- مجتمع وعينة البحث

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، ويتكون مجتمع دراستنا من رصيد مراجع مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية والذي يبلغ 4938 وثيقة.

**-عينة الدراسة:**

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي. أما عن نوع العينة التي اخترناها لإجراء دراستنا فقد اعتمدنا على قائمة الاستخدام للمراجع ضمن رصيد الكتب بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية من بداية السنة الجامعية 2020 إلى غاية شهر ماي 2021.

**2-3-مجالات البحث:**

**المجال الزمني :** وتشمل الوقت الذي استغرقناه في الدراسة بشقيه النظري والميداني ، من بداية الموافقة على موضوع بالتحديد من **المجال المكاني:** تتضح الحدود الجغرافية لهذه الدراسة من خلال العنوان وهو المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية

**3-متغيرات البحث :**

للسير الحسن البحث الميدانية عمد الباحث إلى ضبط جميع المتغيرات التي من شأنها إعاقاة الدراسة ، و عليه قمنا باستبعاد كل المتغيرات التي تؤثر مباشرة على نتائج البحث، حيث تم ضبط:

- **المتغير المستقل:** وهو المتغير الذي يفسر لنا الظاهرة، فهو السبب الافتراضي للمتغير التابع، و قد يكون المتغير المستقل في دراسة معينة هو نفسه متغير تابع في دراسة أخرى(وحيد، 2000، ص105). المتغير المستقل (المراجع والخدمات المرجعية)

- **المتغير التابع:** وهو النتيجة و المتغير الذي يعتمد على متغير سابق له (المتغير المستقل) فهو الظاهرة، و هو هدف الدراسة و البحث المتغير التابع الذي يتمثل في (المكتبات الجامعية)

**4-أدوات البحث:**

استخدم الباحث في هذه الدراسة الأدوات التالية:

○ **المصادر والمراجع العربية والأجنبية:** قمنا بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية والرسائل الجامعية، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، والهدف من خلال اللجوء للبيانات الثانوية في هذا البحث، هو التعرف على الأسس والطرق السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن أحر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال بحثنا الحالي.

يعتمد الباحث أثناء دراسة الظاهرة موقع بحثه على استخدام أدوات عديدة تفيده في جمع البيانات حول مشكلة الدراسة وجاءت أدوات جمع البيانات حول مشكلة الدراسة في بحثنا هذا كما يلي:

**1-4-1 المقابلة:** فهي تدخل ضمن أدوات البحث العلمي، حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات واطار إنجازها من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير الموثوقة في أغلب الأحيان، للبحث بالمقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة وآراء ومواقف محددة. (بن مرسلي ، 2003، ص 214)

واعتمدنا على هذه الأداة من أجل توثيق معلوماتنا وتمت هذه المقابلة مع مسؤول مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية .

**4-2-الملاحظة:** فالملاحظة هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أووضاع ظاهرة معينة ، وتسجيل الملاحظات أولا بأول كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك الأسلوب أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.

واعتمدنا على أداة الملاحظة في دراستنا لمشاهدة ووصف رصيد المراجع بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، بمكان دراستنا وللتأكد من معلوماتنا وبياناتنا وقد اعتمدنا على الملاحظة المباشرة.

## خاتمة الفصل

لقد تمحور هذا الفصل حول منهجية البحث والإجراءات الميدانية التي أجزها الباحث خلال التجربة الاستطلاعية والأساسية، تماشياً مع طبيعة البحث العلمي ومتطلباته العلمية والعملية، وذلك بتوضيح المنهج المتبع في البحث والعينة بالإضافة إلى مجالات البحث والذي من خلاله يستطيع القيام بالدراسة الميدانية ومن ثم تحليل النتائج المستخرجة من الاستبيان.

# الفصل الثاني

دراسة وتحليل النتائج

**تمهيد**

كل بحث علمي يتطلب التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي فالأول يستدعي معطيات علمية مرجعية وثائقية ترتبط بالموضوع المعالج و هذا ما تم العمل عليه منذ بداية الموسم الدراسي وبعد الانتهاء من الإطار النظري وتبين المعلومات والذي دام إلى غاية شهر ماي 2021 بعدها اتضحت الرؤيا حول الجانب التطبيقي حيث اعتمدنا على أداتين في جمع المعلومات وتتمثل في الملاحظة والمقابلة إذ تعد هذه الأخيرة أداة بحث مهمة باعتبارها من أدوات البحث الأساسية في البحث العلمي والتي بواسطتها يتم الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، فالباحث لا يحتاج فقط إلى ما توفر لديه من وثائق مختلفة في جمعه للبيانات والمعلومات والحقائق بل يحتاج بل قد يحتاج إلى مقابلة مع بعض الأشخاص ذوي العلاقة بموضوع البحث لتوثيق معلومات

## 1- نبذة عن مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ISTAPS

### 1-1- نشأة المكتبة:

بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 14-129 المؤرخ في 05 أفريل 2014 و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 98 - 219 المؤرخ في 07 جويلية 1998 المتضمن انشاء الجامعة ، والذي بموجبه تم إنشاء معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية بجامعة محمد خيضر - بسكرة ، تكونت مكتبة المعهد على اثر عملية الإقتناء و تحويل الرصيد الوثائقي من مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، وقد فتحت أبوابها يوم 2015/10/08

### 1-2- أقسام المكتبة : تنقسم المكتبة إلى 4 أقسام:

✓ قسم الإعارة الخارجية والمطالعة

✓ بنك الإعارة الخارجية والمطالعة

✓ مخزن الكتب

✓ إدارة المكتبة

### 1-3- مهام مكتبة المعهد:

- اقتراح برامج اقتناء المراجع و التوثيق الجامعي بالتنسيق مع الاساتذة والطلبة.
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة باستعمال احدث الطرق للمعالجة والترتيب. صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة و تحيينه المستمر وتطويره.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الرواد. و مساعدة الأساتذة و الطلبة والباحثين في بحوثهم البيبليوغرافية
- تنشيط التعاون مع المكتبات الجامعية.

### 1-4- القانون الداخلي لقاعة المطالعة: على كل الطلبة احترام القانون الداخلي للقاعة.

المادة 01: يجب إظهار بطاقة الطالب عند دخول القاعة.

المادة 02: يجب وضع المحافظ و الرزم في مدخل القاعة مباشرة و في المكان المخصص لها.

المادة 03: على كل الطلبة الالتزام بالهدوء التام أثناء المطالعة.

المادة 04: يمنع منعا باتا نقل أجهزة المكتبة من مكان لآخر (كراسي، طاولات،...).

المادة 05: يمنع منعا باتا تناول الوجبات الخفيفة أو أية مشروبات بقاعة المطالعة.

المادة 06: يمنع منعا باتا التجمع داخل القاعة.

- المادة 07:** يمنع منعاً باتاً استعمال الهاتف النقال داخل القاعة - وضعية الكاتم للصوت -
- المادة 08:** لا يسمح للطلبة باستعمال أكثر من ثلاث كتب فوق الطاولة.
- المادة 09:** كل إتلاف أو سوء استعمال للكتب يعرض صاحبه إلى عقوبات صارمة.
- المادة 10:** لا تتحمل المكتبة مسؤولية ضياع الوثائق الشخصية و الأشياء الثمينة.
- المادة 11:** على كل الرواد احترام المشرفين على القاعة.
- المادة 12:** كل إحلال أو عرقلة لنظام المكتبة يعرض صاحبه مباشرة إلى:

- التنبيه
- الدعوة إلى مغادرة القاعة
- المنع من الدخول إليها



### 1-5- خدمات المكتبة:

و تقدم المكتبة خدمة الإعارة الخارجية للكتب و المذكرات. أما الإعارة الداخلية فهي تخص القواميس و الأطروحات. كما تقدم المكتبة خدمة الإطلاع على النص الكامل أو تحميل الأطروحات (الدكتوراه و الماجستير و الماستر) من الفهرس الإلكتروني للمكتبة مباشرة.

- تقدم المكتبة خدمة تكوين المستفيدين و تدريبهم على البحث في الفهرس الآلي و الاستفادة من مختلف خدمات المكتبة.

- تقدم المكتبة خدمة التواصل مع مستعمليها عبر البريد الإلكتروني و عبر صفحتها على الفاييسوك.

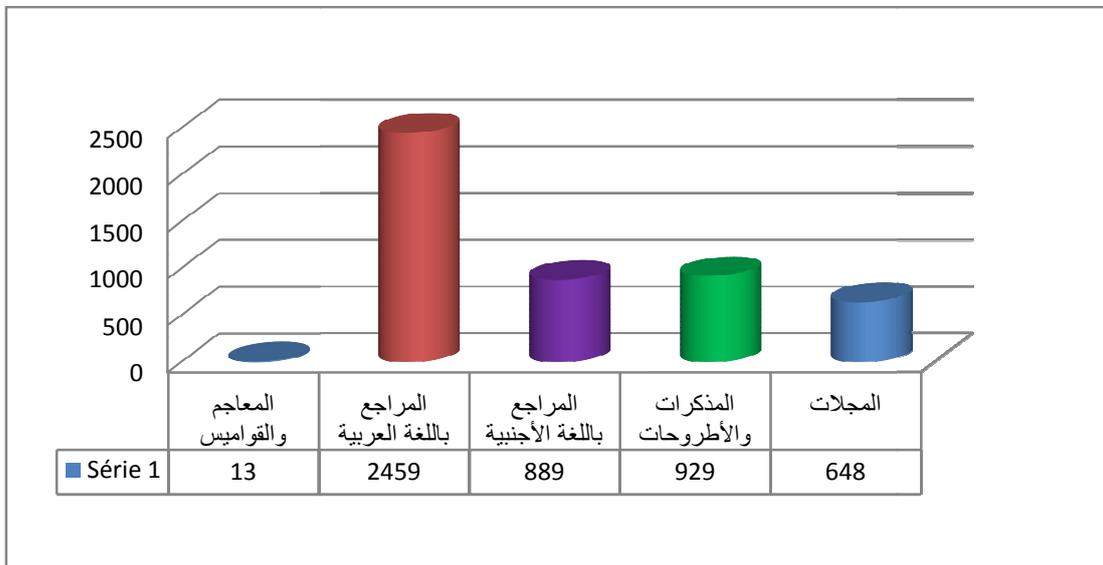
## 2- عرض النتائج

## 2-1- حجم الرصيد الوثائقي:

تتوفر المكتبة على رصيد وثائقي ثري يغطي جميع التخصصات المدرسة بالكلية مقسم على النحو التالي:

الجدول رقم 01: يبين رصيد المكتبة من الكتب والمراجع

العنوان / العدد	نوع الرصيد الوثائقي
13	المعاجم والقواميس
2459	المراجع باللغة العربية
889	المراجع باللغة الأجنبية
929	المذكرات والأطروحات
648	المجلات
4938	المجموع



الشكل رقم 01: يمثل رصيد المكتبة من الكتب والمراجع

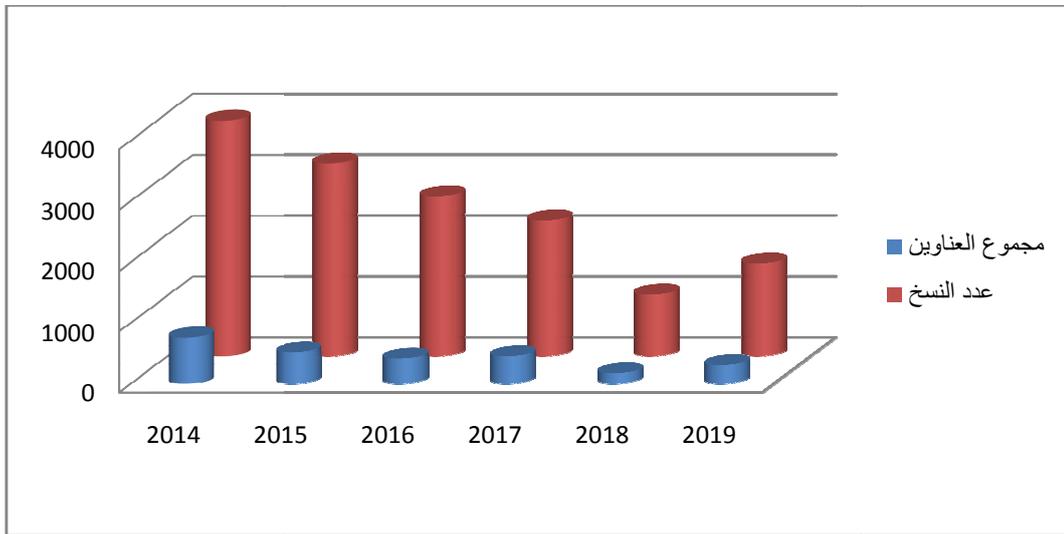
من خلال الجدول رقم وعبر الدراسة التقييمية التي قمنا بها فإننا نلاحظ أن المكتبة تحتوي على عدد معتبر من المراجع ، بالإضافة إلى التنوع بينها فهي تحتوي على كتب باللغة العربية من مختلف التخصصات التي لها علاقة بالتربية البدنية وكذا مراجع باللغة الأجنبية ، ولا ننسى بعض من القواميس والمجلات الرياضية ، بالإضافة إلى مذكرات وأطروحات التخرج الخاصة بطلبة المعهد

## 2-2- كمية المراجع المقتناة على حسب السنة

فتعتمد إدارة المعهد على اقتناء مجموعة من المراجع كل سنة لإثراء رصيد المكتبة و توفير أكبر قدر ممكن من المراجع لمساعدة الطلبة في مختلف البحوث

الجدول رقم 02 : يبين كمية الاقتناء في كل سنة

السنة	مجموع العناوين	مجموع النسخ
2014	763	3877
2015	514	3167
2016	412	2625
2017	449	2229
2018	171	1013
2019	305	1524



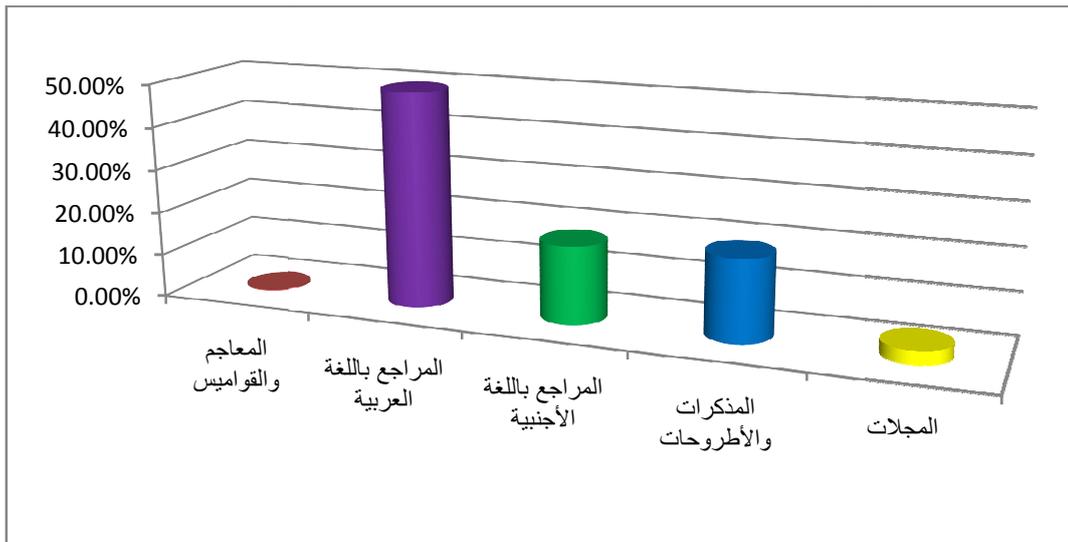
الشكل رقم 02 : يمثل كمية الاقتناء في كل سنة

نلاحظ من خلال الجدول أن المعهد يقوم باقتناء مجموعة من مراجع كل عام وقد تم اقتناء في أول سنة لمكتبة المعهد كمية معتبرة من المراجع ، فنلاحظ تراجع في كمية الكتب المقتناة في كل عام إلى غاية عام 2018 الذي عرف تراجع كبير وقد يكون راجع لأسباب معينة ، وفي حين أن سنة 2019 قد تم استدراك الأمر ومحاوله الزيادة في الكمية بدون أن ننسى النسخ التي تتوفر مع الكتب المقتناة فإن المكتبة تتوفر على كمية معتبرة من النسخ أولا لتسهيل على الطلبة وثانيا محافظة المكتبة على الكمية في حالة الاهتراء او ضياع البعض منها.

## 2-3- نسبة توفر المراجع لكل نوع من أنواع المراجع لمكتبة الكلية

الجدول رقم 03: يبين نسبة توفر مختلف الأرصدة الوثائقية في المكتبة

النسبة	العدد / العنوان	نوع الرصيد الوثائقي
0.26	13	المعاجم والقواميس
49.80	2459	المراجع باللغة العربية
18	889	المراجع باللغة الأجنبية
18.81	929	المذكرات والأطروحات
3.46	648	المجلات
100	4938	المجموع



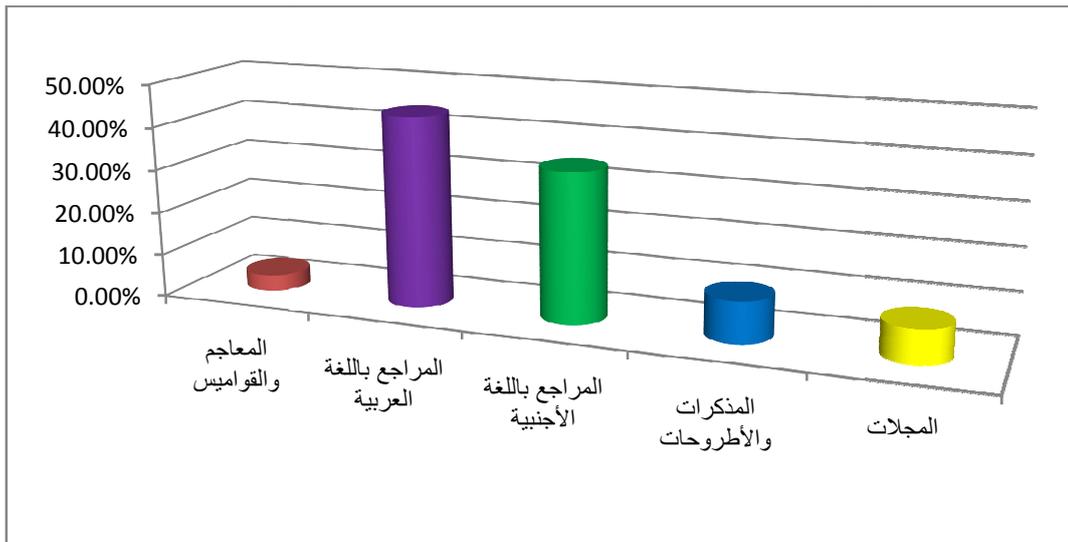
الشكل رقم 03: يمثل نسبة توفر مختلف الأرصدة الوثائقية في المكتبة

من خلال الجدول نلاحظ أن المراجع باللغة العربية تحتل الصدارة بنسبة 49.80 % من كمية الكتب المتوفرة في المكتبة أي الأغلبية وهذا راجع للغة التي نتعامل بها ، أما في المرتبة التالية فتحلتها مذكرات التخرج وأطروحات الدكتوراه بنسبة قدرها 18.81 % ، ولقد جاء بعد ذلك المراجع باللغة الأجنبية بنسبة 18 % والمجلات بنسبة 3.46 % أجا في المركز الأخير القواميس بنسبة 13 % وهذا راجع لقلّة استعمالها وكذا عدم احتياجها بشكل كبير .

## 2-4- نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حسب طبيعتها:

الجدول رقم 04: يبين نسبة استخدام الأرصدة الوثائقية في المكتبة

النسبة	عدد مرات الاستخدام	نوع الرصيد الوثائقي
3.84	100	المعاجم والقواميس
44.23	1150	المراجع باللغة العربية
34.62	900	المراجع باللغة الأجنبية
9.62	250	المذكرات والأطروحات
7.69	200	المجلات
100	2600	المجموع



الشكل رقم 04: يمثل نسبة استخدام الأرصدة الوثائقية في المكتبة

من خلال الدراسة التقييمية التي قمنا بها في مكتبة الكلية اردنا إعطاء نظرة شاملة حول نسبة الاستخدام الفعلي للمراجع حسب طبيعتها حيث نلاحظ من خلال الجدول أن العدد الجمالي لمرات الاستخدام المراجع هو 2600 مرة ، نلاحظ أن نسبة المراجع باللغة العربية الأكثر استخداما حيث استخدمت 1150 مرة، بنسبة 44.23% ويعود ذلك إلى الحاجة إلى طبيعة البحوث من طرف رواد المكتبة وتليها المراجع باللغة الأجنبية التي استخدمت 900 مرة بنسبة تقدر ب 34.62% ثم تليها المذكرات والأطروحات التي استخدمت 250 مرة بنسبة 9.62% وتليها المجلات التي استخدمت 200 مرات بنسبة تقدر ب 7.69% وتليها أخيرا نسبة المعاجم والقواميس التي استخدمت 100 مرة، بنسبة تقدر ب 3.84%.

## خاتمة الفصل

قد تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض نتائج المقابل وإدراجها في جداول ثم تمثيلها بأعمدة بيانية ثم تحليل النتائج التي تم التوصل إليها وسيتم في الفصل القادم مناقشة هذه النتائج على ضوء الفرضيات ثم تحليلها للخروج بمجموعة من الاستنتاجات وكذا خلاصة عامة

# الفصل الثالث

مناقشة النتائج وتفسيرها

## تمهيد

بعد ما تطرقنا إلى عرض وتحليل النتائج فيما سبق سنقوم في هذا الفصل بمناقشة النتائج وتفسيرها للخروج بمجموعة من الاستنتاجات وكذا عرض النتائج على الفرضيات فيما أن تثبت و من تلغى وبعدها سنقدم الاستنتاجات التي خرجنا بها، ثم سنخرج بملخص عام لما حملته هذا البحث و في الأخير سنقدم بعض الاقتراحات والتوصيات التي قد يكون لها أثر إن تم أخذها على محمل الجد

## 1) مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

## 1- مناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

- نسبة توفر رصيد المراجع بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ضئيلة مقارنة بالرصيد الإجمالي لوثائق المكتبة.

من خلال تحليلنا لنتائج الجداول الخاصة بالفرضية الأولى وعلى ضوء الإجابة التي وصلنا إليه من خلال المقابلة ، فإن مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية تتوفر على رصيد معتبر من المراجع ، بالفرضية غير محققة وذلك ما أبرزته لنا نتائج و تحاليل الجداول أعلاه. وهذا راجع بشكل جيد وإيجابي للطلبة.

## 2- مناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

- نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع من طرف رواد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية معتبرة.

من خلال تحليلنا لنتائج الجداول الخاصة بالفرضية الثانية وعلى ضوء الإجابة التي وصلنا إليه من خلال المقابلة ، فإن رواد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية يستخدمون المكتبة بشكل متذبذب وغير مستقر وبنسبة أقل من المتوسط ، بالفرضية غير محققة وذلك ما أبرزته لنا نتائج و تحاليل الجداول أعلاه . وهذا راجع لإهمال الطلبة لهذا الجانب المهم

## 3- مناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

-رصيد المراجع بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية يفتقر إلى اللغات الأجنبية .  
من خلال تحليلنا لنتائج الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة وعلى ضوء الإجابة التي وصلنا إليه من خلال المقابلة ، فإن رصيد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية على كمية معتبرة من المراجع باللغة الأجنبية ، بالفرضية غير محققة وذلك ما أبرزته لنا نتائج و تحاليل الجداول أعلاه، هذا يدل على حرص المسؤولين لتوفير وتنويع الرصيد الوثائقي للمكتبة

## 4-الفرضية العامة:

- تتوفر مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية على رصيد متنوع ومستخدم من الكتب المرجعية.  
من خلال تحليل مختلف نتائج الفرضيات الجزئية فإن مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية تتوفر على رصيد متنوع ومستخدم من الكتب المرجعية ، ومنه نستنتج أن الفرضية العامة محققة.

## 2) الاستنتاجات:

- انطلاقاً من استنتاجات التي استخلصنا من خلال هذا البحث فقد خرجنا بالنتائج التالية:
- جهل الطلبة بأهمية المكتبة ونقص وعيهم الواضح في نقص الاستخدام للمراجع المكتبة
  - نسبة توفر رصيد المراجع بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية معتبرة
  - جهل الكثير من الرواد بوجود الأوعية المرجعية وطريقة استعمالها مع غياب التوجيه لاستخدامها من طرف المكتبيين
  - إهمال كتب المراجع والاعتماد على مصادر المعلومات الأخرى بكثرة من طرف رواد المكتبة



## 3) الاقتراحات والتوصيات

من أجل تحسين خدمة المراجع بمكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية نقدم جملة من الاقتراحات منها ما يلي:

- وضع قسم خاص بالمراجع والخدمة المرجعية .
- تشغيل موظفين في التخصص يشرفون للقيام بهذه المهمة.
- تقديم وتحسين الإرشاد والتوجيه المكتبي.
- زيادة في تنوع محتوى رصيد المراجع .
- تغطية النقص الموجود خاصة في العناوين ذات النسخة الواحدة.
- ربط المكتبة بشبكة الانترنت.

# قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

• المعاجم والقواميس

- الشامي، أحمد محمد؛ السيد، حسب الله. (2003). المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ.
- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. (2000). معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. إنجليزي- عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

• الكتب:

- 1) إبراهيم ، السعيد مبروك. (2009). المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر،
- 2) إبراهيم، السعيد مبروك. (2014). الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- 3) إبراهيم، سعيد مبروك. (2012). إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- 4) إسماعيل، وائل مختار. (2009). إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 5) با مفلح، فاتن سعيد. (2002). التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية، د. م. [د.ن.]
- 6) بدر، أحمد أنور. (2003). المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- 7) بدر، أحمد. عبد الهادي، محمد فتحي. (2001). المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4، مزينة ومنقحة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 8) بن مرسل، أحمد. (2003). مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية
- 9) الحاج إبراهيم، محمد أحمد القلع. المكتبات الجامعية: التخطيط لتنميتها الشاملة. حوليات المكتبات و المعلومات، (ع.10)، جانفي 2102. ص.092.
- 10) حمادة ، محمد ماهر. (1981). مدخل إلى علم المكتبات. ط 2. [د.ن.] مؤسسة الرسالة
- 11) الدباس، ريا أحمد. (2008). المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة ناشرون وموزعون.

- 12) الرحيلي، أروى يوسف. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات: دراسة تقديمية. السعودية. 1221هـ.
- 13) السيد، جيهان محمود.(2008). مكتبات المراكز الثقافية . الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- 14) الشريف، محمد عبد الجواد.(2014). أنشطة وخدمات المكتبات في ظل العولمة وثورة المعلومات. الإسكندرية: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
- 15) عبادة، حسن حسين.(2005). استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع
- 16) عبد الحميد، فادي.(2006). المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع
- 17) عبد المعطي، ياسر يوسف.(2009). القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات. إنجليزي عربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث
- 18) عبد المعطي، ياسر يوسف.(1998). تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات.
- 19) عبد الهادي زايد، محمد فتحي، يسرية محمد عبد الحليم.(2000).التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية
- 20) عبود، رحيم. الصوصاع. فرج.(2008). مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران.
- 21) عبيدات، عبد الله مشعل وآخرون.(2002). أسس الفهرسة والتصنيف. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
- 22) العسكري ، عبود عبد الله .(2004).منهجية البحث العلمي للعلوم الإنسانية. ط 2.دمشق: دار النمير .
- 23) عليان رجي مصطفى. المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. ط.1.إربد: إربد عالم الكتب، 226.ص.2119
- 24) عليان، رجي مصطفى.(2002). إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع
- 25) عليان، رجي مصطفى. الشوابكة، يونس أحمد .(2012).مبادئ التصنيف (وفق نظام ديوي العشري).عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع
- 26) عليان، رجي مصطفى. النجداوي، أمين.(2005). مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 27) عليوي ، محمد عودة. المالكي.(2007). مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق
- 28) العمدة، هاني.(2009). المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشيف. [د. م]: دار المعتر للنشر والتوزيع

- 29) العناسوه، محمد علي.(2009). التكشيف والاستخلاص والأنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: عالم الكتب الحديث، 012.ص،2119
- 30) قنديلجي عامر إبراهيم .(2010). البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 31) محمد، هانني .(2014). خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. الدسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع والطبع.
- 32) محمد، وائل رفعت علي.(2014).نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر.
- 33) المدادحة، أحمد نافع.(2014). المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 34) مهران، ميساء محروس أحمد.(د-ت). خدمات المعلومات في المكتبات. [د. م.]: مركز الإسكندرية للكتاب.
- 35) مختصر التصنيف في المكتبات ونظام ديوي العشري .(2011)دمشق: وزارة الثقافة :مديرية المركز الثقافي.
- 36) موسى، غادة عبد المنعم.(2016).الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات وخدماتها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- 37) موسى، غادة عبد المنعم.(2014). الأسس والاتجاهات الحديثة في بناء وتنمية مجموعات المكتبة التقليدية والرقمية.
- 38) موسى، غادة عبد المنعم.(2007). المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. [د. م] [د.ن]
- 39) النشار، السيد.(1995). الخدمة المرجعية للمكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع
- 40) النوايسة، غالب عوض.(2002).خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع

#### • المجالات

- 1) جنان، صادق عبد الرزاق.(2005). حامد، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مجلة التربية الأساسية، (ع.13)

• رسائل التخرج والاطروحات

- 1) بلحتحات، فاطمة الزهراء.(2018).مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية: مكتبة جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة الجليلي بونعامة. خميس مليانة.
- 2) سي الطيب، ميمونة. بناط، مراد.(2018). تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي. -أحمد بن يحيى الونشريسي- تسيमित. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة الجليلي بونعامة. خميس مليانة.
- 3) عطوي نصيرة.(2016). المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف. بالمسيلة. مذكرة ماجستير: علم النفس: جامعة الحاج لخضر. باتنة
- 4) عميمور، سهام.(2012).المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة، 2102.
- 5) غانم، نذير الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة مج.0.رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري.قسنطينة
- 6) قشيدون حليلة.(2009). الإدارة العلمية للموارد البشرية في المكتبات الجامعية. جامعة السانبا. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: وهران
- 7) كوار، فوزية.(2016). أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: الغرب الجزائري نموذجاً. رسالة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران-1- أحمد بن بلة
- 8) مراد كريم.(2008).مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً. رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة.

## ملخص الدراسة

عنوان الدراسة: المراجع والخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية وجاءت الدراسة الميدانية على مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية - بسكرة-

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى قيمة وأهمية الأوعية المرجعية بالنسبة لرواد مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية العينة قائمة الاستخدام للمراجع ضمن رصيد الكتب بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية وتمثلت الأداة المستخدمة في المقابلة وقد كان من أهم الاستنتاجات جهل الكثير من الرواد بوجود الأوعية المرجعية وطريقة استعمالها مع غياب التوجيه لاستخدامها من طرف المكتبيين ومن أهم الاقتراحات و التوصيات تقديم وتحسين الإرشاد والتوجيه المكتبي

## الكلمات المفتاحية

الخدمات المرجعية - المكتبات - المراجع

**Study title:** References and reference services in university libraries  
The field study came to the library of the Institute of Science and Technology of Physical and Sports Activities - Biskra-

The study aims to know the extent of the value and importance of the reference vessels for the pioneers of the Library of the Institute of Science and Techniques for Physical and Sports Activities. With the absence of guidance for its use by librarians, one of the most important suggestions and recommendations is to provide and improve guidance and office guidance .

## key words

Reference services - libraries - references