



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

مسار : علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات

تخصص : تكنولوجيا و هندسة المعلومات .

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا و هندسة المعلومات

الموسومة بـ:

الخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية للمكتبة  
المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت -

إشراف الأستاذ المحترم:

العباشي بدر الدين

من إعداد الطالبتين:

• حمزاوي فتيحة فاطمة

• بوعلاء ميمونة

لجنة المناقشة

رئيساً

مشرفاً

مناقشاً

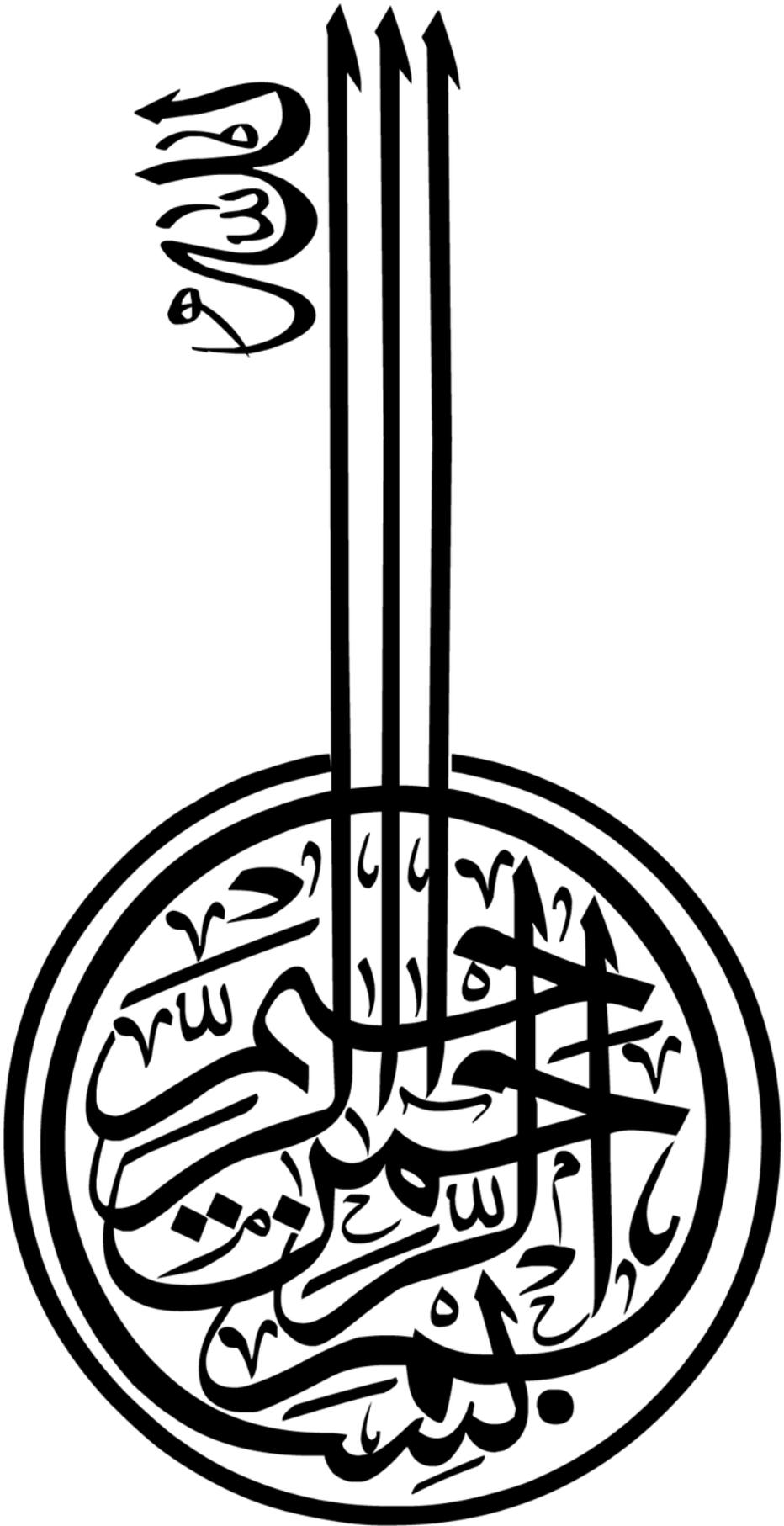
❖ حربيخ نبيل

❖ العباشي بدر الدين

❖ رواحي خيرة

الموسم الجامعي

(1439-1440هـ) الموافق لـ (2018-2019م)



السلامة

## شكر و عرفان

لا يسعنا في هذا المقام و بعد إتمام هذا البحث إلا أن نحمد الله و نشكره على عظيم نعمه و جليل منتهى، فهو مبدأ الحمد و منتهاه لا نحصي ثناء عليه هو كما أثنى على نفسه ، حبا بنا بنعمة طلب العلم و سهل علينا طريقه.

يسرنا نحن الطالبتان أن نتقدم بجزيل الشكر و الإمتنان ، عرفانا بالجميل الى أستاذنا لمحترم العياشي بدر الدين لقبوله الإشراف على هذه الرسالة رغم مشاغله الكثيرة ، فلم يبخل علينا بعمله ووقته.

" اللهم جازه بأحسن مما جازيت به عبادك الصالحين . "

و لا يمكنني بعد رد الفضل لله إلا أن أردّه على جميع الأشخاص الذين قدموا لي يد المساعدة ، كما أشكر الهيئات العليا التي مكنتني من إعداد هذا البحث.

و نتقدم بخالص التحيات و التقدير إلى زملائنا في الدفعة 2019

كما نتقدم بخالص التحيات و التقدير إلى الأساتذة أعضاء اللجنة المناقشة الموقرين على ما تكبدوه من عناء في قراءة هذه المذكرة و إعطائها قيمة.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

# الإهداء

إلى من زين الله إسميهما بذكرهما في كتابه الكريم إلى :  
أبي و أمي حفظهما الله

و إلى أخي الذي كان لي السند في الحياة حفظه الله و أطال  
في عمره

إلى كامل أفراد عائلتي ، و البراعم الصغار الذين بوجودهم  
أناوروا حياتي ، نورهان نسيمه، آية نور الإيمان ، قطر ندى و إلى  
كل رفيقات دربي اللواتي تحملوني في أسوء ظروفهم أدامهم  
الله لي فتية ، خيرة ، سعاد ، رقية أحبكم في الله .

و إلى من ساعدني في إنجاز هذا العمل زكرياء

الطالبة : بوعلام ميمونة

# الإهداء

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله ،  
إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى ، للإنسان الذي إمتلك الإنسانية بكل قوة ،  
إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديمه للعلم ، إلى مدرستي الأولى  
في الحياة

## أبتي الغالي على قلبي أطل الله في عمري .

إلى التي وهبت فلذة كبدي كل العطاء و العنان ، إلى التي صبرت على كل شيء ، التي  
رعتني حق الرعاية و كانت دعواها لي بالتوفيق ، تتبعتني خطوة خطوة في عملي ، إلى من  
إرتدت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي

## نوع الحنان أمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عنى خير الجزاء في الدارين .

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع أدخل على قلبهما شيئا من السعادة  
إلى أخي حبيبي سدي في هذه الحياة؛ حفظه الله لي و أدامه سندا لي .  
إلى أختي نور الهدى ، ملكة حفظها الله لي و وفقهما الله في مسارهما الدراسي .

إلى كل أفراد عائلتي كبيرا صغيراً

إلى من يحملوني بكل حالي صديقاتي و أحبتي ميمونة ، سعاد ، رقية و خيرة

صاحبات النوايا الصادقة

إلى أعز صديق لي زكرياء له مني أسمى الإحترام و التقدير

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد

أهدي ثمرة جهدي هذا.....

الطالبة : حمزوي فتية فاطمة

# فهرس المحتويات:

شكر وتقدير

إهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المختصرات

مقدمة ..... أ-ج

الإطار المنهجي.....

تمهيد ..... 02

إشكالية الدراسة..... 02

تساؤلات الدراسة..... 03

أسباب اختيار موضوع الدراسة ..... 03

أهداف الدراسة..... 04

أهمية الدراسة ..... 05-04

فرضيات الدراسة..... 05

08-05.....الدراسات السابقة.....

09-08.....ضبط مصطلحات الدراسة.....

## الفصل الثاني: المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية

12-11.....المبحث الأول: المكتبات الجامعية.....

12-11.....1- تعريف المكتبات الجامعية.....

14-13.....2- أنواع المكتبات الجامعية.....

15-14.....3- أهمية المكتبات الجامعية.....

17-15.....4- أهداف المكتبات الجامعية.....

18-17.....5- وظائف المكتبات الجامعية.....

19.....6- خدمات المكتبات الجامعية.....

19.....6-1- تعريف الخدمة المكتبية.....

20.....6-2- أنواع الخدمة المكتبية.....

20.....6-1-2- الخدمات الغير مباشرة.....

20.....6-2-2- الخدمات المباشرة.....

22-20.....6-3- متطلبات الخدمة المكتبية.....

22.....6-4- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية.....

23-22.....6-5- أهداف الخدمة المكتبية.....

24-23.....7- المقومات الأساسية لمكتبة جامعة ناجحة.....

26-25.....8- خصائص المكتبات الجامعية.....

26.....9- المجتمع المستفيد من المكتبات الجامعية.....

## المبحث الثاني: البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية ..... 27

- 1- مفهوم البيئة الرقمية ..... 27
- 2- مظاهر البيئة الرقمية والشرائح المعنية بها ..... 28
- 3- إيجابيات وسلبيات البيئة الرقمية ..... 29-30
- 4- نماذج البيئة الرقمية ..... 30-34
- 4-1- المكتبة الإلكترونية ..... 31
- 4-2- المكتبة الرقمية ..... 32-33
- 4-3- المكتبة الافتراضية ..... 33-34
- 5- دوافع المكتبات الجامعية للتحويل نحو الرقمي ..... 35-37
- 6- أوجه تغيير خصائص المكتبات في البيئة الرقمية ..... 37-40
- 7- عوامل نجاح المكتبات الرقمية وسبل تطويرها ..... 40-42
- 8- أهداف المكتبات الجامعية في المجتمع الرقمي ..... 42-44
- 9- تأثير البيئة الرقمية على المكتبات الجامعية ..... 44-46
- 10- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية ..... 47-49
- 11- خلاصة الفصل ..... 50

## الفصل الثالث: الخدمة المرجعية وتطوراتها

### المبحث الأول: الخدمة المرجعية التقليدية ..... 53

- 1- مفهوم الخدمة المرجعية ..... 53-54
- 2- المصطلحات ذات العلاقة ..... 54-55
- 3- نشأة الخدمة المرجعية ..... 55-56

57-57.....	4- أنواع لخدمة المرجعية
56.....	4-1- الخدمة المرجعية المباشرة
57-56.....	4-2- الخدمة المرجعية الغير المباشرة
57.....	5- متطلبات الخدمة المرجعية
57.....	5-1- قسم المراجع
57.....	5-1-1- تعريف قسم المراجع
59-58.....	5-1-2- أنشطة ومهام قسم المراجع
69-59.....	5-1-3- محتويات قسم المراجع
70 .....	5-2- أخصائي الخدمة المرجعية
70.....	5-2-1- تعريف أخصائي المراجع
70-71 .....	5-2-2- الأنشطة والعمليات التي يقوم بها
73-71.....	5-2-3- صفات ومؤهلات أخصائي المراجع
74-73.....	6- الأسئلة المرجعية
73 .....	6-1- تعريف السؤال المرجعي
74-73.....	6-2- أنواع الأسئلة المرجعية
76.....	7- وسائل تقديم الخدمة المرجعية
77 .....	8- ركائز الخدمة المرجعية
78-77.....	9- أهداف الخدمة المرجعية
79-78.....	10- مستويات تاخمة المرجعية
80-79 .....	11- إجراءات تقديم الخدمة المرجعية
85-82.....	12- تقييم الخدمة المرجعية

83-82..... 1-12- مفهوم التقييم وأهدافه

84-83..... 2-12- عناصر التقييم

85-45..... 3-12- طرق ووسائل التقييم

### المبحث الثاني: الخدمة المرجعية الحديثة

87-86..... 1- مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية

89-88..... 2- المصطلحات الدالة عليها

95-89..... 3- تطور الخدمة المرجعية الرقمية

96-95..... 4- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية

100-96..... 5- أنماط الخدمة المرجعية الرقمية

99-97..... 1-5- الخدمة المرجعية الغير تزامنية

100-99..... 2-5- الخدمة المرجعية التزامنية(التفاعلية)

100..... 3-5- الخدمة المرجعية التعاونية

105-103..... 6- إيجابيات وسلبيات بعض أنماط الخدمة المرجعية الرقمية

105..... 7- عناصر تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

105 ..... 1-7- أخصائي المعلومات (رقمي)

106..... 1-1-7- وظائف أخصائي المعلومات

107-106..... 2-1-7- أدوار أخصائي المعلومات

110-108 ..... 3-1-7- معايير الجودة اللازمة في أخصائي المكتبات الرقمي ومهاراته

110..... 4-1-7- مسؤوليات أخصائي المعلومات

116-112..... 2-7- المراجع الرقمية

112..... 1-2-7- تعريف المراجع الرقمية

115-113.....	7-2-2- أنواع المراجع الرقمية
113.....	7-2-2-1- مصادر تنمية معلومات عن مصادر معلومات
114.....	7-2-2-2- مصادر تنمية المعلومات عن الألفاظ والمفاهيم
115.....	7-2-2-3- مصادر تنمية المعلومات عن الهيئات والشخصيات والأماكن
116-115.....	7-2-3- مزايا وعيوب المراجع الرقمية
117-116.....	8- متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية
119-117.....	9- مزايا وأهداف الخدمة المرجعية الرقمية
122-119.....	10- تقييم الخدمة المرجعية الرقمية
123-122.....	11- مستقبل الخدمة المرجعية الرقمية
124.....	12- خلاصة الفصل

## الفصل الرابع: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية لجامعة ابن خلدون-تيارت-

126.....	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
127-126.....	1- تعريف بجامعة ابن خلدون تيارت
126.....	1-1- مفهوم الجامعة
127-126.....	1-2- نشأة جامعة ابن خلدون تيارت
137-127.....	2- المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون
129-127.....	2-1- تعريفها
130.....	2-2- الهيكل التنظيمي
137-131.....	2-3- مهام مصالح المكتبة المركزية
140-137.....	3- الإجراءات المتبعة للدراسة الميدانية
138-137.....	3-1- المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية

138.....	2-3- حدود الدراسة الميدانية
138.....	3-2-1- الحدود الجغرافية
138.....	3-2-2- الحدود البشرية
138.....	3-2-3- الحدود الزمنية
138.....	3-3- مجتمع الدراسة
139-138.....	3-4- عينة الدراسة
139 .....	3-5- أدوات جمع لبيانات
139.....	3-5-1- استمارة الاستبانة
140 .....	3-5-2- المقابلة

### المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

195-144.....	1- تحليل نتائج الدراسة الميدانية
161-144.....	1-1- تحليل المحور الأول
171-161.....	1-2- تحليل المحور الثاني
188-175.....	1-3- تحليل المحور الثالث
190-188.....	2- النتائج على ضوء الفرضيات
193-191.....	3- النتائج للدراسة الميدانية
195-194.....	4- مقترحات و توصيات الدراسة
197-196.....	خاتمة
208-199.....	قائمة المصادر و المراجع

الملاحق

## ملخص الدراسة

## قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	جدول يوضح انواع الأسئلة المرجعية و مصادر الإجابة عنها.	76
2	جدول يوضح رصد زمني لأبرز الإنجازات للخدمة المرجعية الرقمية.	91
3	جدول يوضح نسبة استرجاع استبيانات العين الدراسية العينة الدراسية.	143
5	جدول يوضح جنس العينة الدراسية.	144
6	جدول يوضح مدى التردد على المكتبة .	145
7	جدول يوضح مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات الباحث.	146
8	جدول يوضح ما ان كانت المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون على قسم مراجع.	147
9	جدول يوضح مدى التردد على قسم المراجع بالمكتبة.	149
10	جدول يوضح غرض التردد على قسم المراجع.	150
11	جدول يوضح أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة.	151
12	جدول يوضح مدى تلبية الخدمات المكتبية لإحتياجات الباحثين.	152
13	جدول يوضح ما إن كان تزويد المكتبة بمصادر معلومات الكترونية يدفع الى خلق طرق حديثة لاتاحة المعلومات.	154
14	جدول يوضح أنواع المصادر المتوفرة بالمكتبة.	155
15	جدول يوضح مدى تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على الخدمات التي تقدمها المكتبة.	156
16	جدول يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة.	157
17	جدول يوضح ما ان كانت المكتبة الجامعية تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي.	159
18	جدول يوضح مدى قدرة المكتبة على تلبية الإحتياجات البحثية و المعلوماتية للباحثين.	160
19	جدول يوضح ما إن كانت المكتبة الجامعة توفر خدمة مرجعية.	162

163	جدول يوضح مدى فعالية الخدمة المرجعية بالمكتبة.	20
164	جدول يوضح أنواع الخدمة المرجعية المفضلة للمكتبة.	21
165	جدول يوضح معدل استخدام الخدمة المرجعية بالمكتبة.	22
166	جدول يوضح ضرورة تالية الخدمات المرجعية بالمكتبة الجامعية.	23
167	جدول يوضح أهم معوقات استخدام الخدمة المرجعية.	24
168	جدول يوضح مدى تلبية الخدمة المرجعية لإحتياجات الباحثين بالمكتبة.	25
170	جدول يوضح ما إن تم إستخدام إحدى الخدمات المرجعية الأخرى.	26
171	جدول يوضح تفضيل استخدام المراجع الرقمية بدل التقليدية	27
172	جدول يوضح متى تستخدم الخدمة المرجعية بالمكتبة.	28
173	جدول يوضح أنماط الخدمة المرجعية الرقمية.	29
175	جدول يوضح أهم الأسباب التي تقلل من إستخدام الخدمة المرجعية الرقمية.	30
176	جدول يوضح طلب المساعدة من المكتبي لتلبية إحتياجات الباحث.	31
178	جدول يوضح طبيعة الخدمة التي يقدمها المكتبي.	32
179	جدول يوضح امكانية الإستغناء على وساطة المكتبي أثناء البحث عن مصادر المعلومات.	33
180	جدول يوضح أسباب عدم القدرة الإستغناء على وساطة المكتبي.	34
181	جدول يوضح مدى كفاية المعلومات التي يقدمها المكتبي.	35
182	جدول يوضح مساعدة المكتبي تساهم في دعم التفاعل بين المكتبة و المستفيد.	36
184	جدول يوضح الإستقبال و المعاملة من طرف الأخصائي.	37
185	جدول يوضح المدة التي يستغرقها المكتبي للإجابة على إستفسارات الباحثين.	38
186	جدول يوضح دور الأخصائي في تقديم الخدمة.	39
187	جدول يوضح الخدمة المرجعية التقليدية أم الخدمة المرجعية الرقمية.	40
188	جدول يوضح تقييم الخدمة المرجعية الرقمية من طرف المستفيدين.	41

190	جدول يوضح أهم الاقتراحات لتطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة.	42
191	جدول يوضح مسميات المكتبة الرقمية.	43
192	جدول يوضح الفرق بين المكتبة التقليدية و المكتبة الرقمية.	44
193	جدول يوضح أمثل و نماذج لمكتبات جامعية لرقمية.	45

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
65	شكل يوضح انواع البيليوغرافيات و تقسيماتها	1
66	شكل يوضح أنواع الكشافات	2
68	شكل يوضح أنواع المستخلصات	3
82	شكل يوضح إجراءات الخدمة المرجعية	4
99	شكل يوضح نموذج لطلب خدمة مرجعية عبر البريد الإلكتروني	5
100	شكل يوضح نموذج لطلب خدمة مرجعية بتعبئة إستمارات الويب	6
101	شكل يوضح نموذج الأسئلة المتكررة FAQ	7
103	شكل يوضح نموذج لطلب خدمة مرجعية تعاونية	8
104	شكل يوضح أنماط الخدمة المرجعية الرقمية و أشكالها	9
113	شكل يوضح مهارات أخصائي المراجع	10
144	شكل يوضح جنس العينة الدراسية	12
145	شكل يوضح المستوى للعينة الدراسية	13
147	شكل يوضح تخصص العينة الدراسية	14
148	شكل يوضح مدى التردد على المكتبة	15
149	شكل يوضح مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات الباحث	16
150	شكل يوضح ما ان كانت المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون على قسم مراجع	17
151	شكل يوضح مدى التردد على قسم المراجع بالمكتبة	18
153	شكل يوضح غرض التردد على قسم المراجع	19
154	شكل يوضح أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة	20
155	شكل يوضح مدى تلبية الخدمات المكتبية لإحتياجات الباحثين	20
156	شكل يوضح ما إن كان تزويد المكتبة بمصادر معلومات الكترونية يدفع الى خلق طرق حديثة لإتاحة المعلومات	21

158	شكل يوضح أنواع المصادر المتوفرة بالمكتبة	22
159	شكل يوضح مدى تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على الخدمات التي تقدمها المكتبة	23
161	شكل يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة	24
162	شكل يوضح ما ان كانت المكتبة الجامعية تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي	25
163	شكل يوضح مدى قدرة المكتبة على تلبية الاحتياجات البحثية و المعلوماتية للباحثين	26
164	شكل يوضح ما إن كانت المكتبة الجامعة توفر خدمة مرجعية	28
165	شكل يوضح مدى فعالية الخدمة المرجعية بالمكتبة	28
166	شكل يوضح أنواع الخدمة المرجعية المفضلة للمكتبة	29
167	شكل يوضح معدل استخدام الخدمة المرجعية بالمكتبة	30
169	شكل يوضح ضرورة تالية الخدمات المرجعية بالمكتبة الجامعية	31
170	شكل يوضح أهم معوقات استخدام الخدمة المرجعية	32
171	شكل يوضح مدى تلبية الخدمة المرجعية للاحتياجات الباحثين بالمكتبة	33
172	شكل يوضح ما إن تم استخدام إحدى الخدمات المرجعية الأخرى	34
173	شكل يوضح تفضيل استخدام المراجع الرقمية بدل التقليدية	35
177	شكل يوضح متى تستخدم الخدمة المرجعية بالمكتبة	36
178	شكل يوضح أنماط الخدمة المرجعية الرقمية	37
179	شكل يوضح أهم الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية	38
179	شكل يوضح طلب المساعدة من المكتبي لتلبية احتياجات الباحث	39
180	شكل يوضح طبيعة الخدمة التي يقدمها المكتبي	40
182	شكل يوضح امكانية الاستغناء على وساطة المكتبي أثناء البحث عن مصادر المعلومات	41
183	شكل يوضح أسباب عدم القدرة الاستغناء على وساطة المكتبي	42

184	شكل يوضح مدى كفاية المعلومات التي يقدمها المكتبي	43
184	شكل يوضح مساعدة المكتبي تساهم في دعم التفاعل بين المكتبة و المستخدم	44
185	شكل يوضح الاستقبال و المعاملة من طرف الأخصائي	45
186	شكل يوضح المدة التي يستغرقها المكتبي للإجابة على استفسارات الباحث	46
187	شكل يوضح دور الأخصائي في تقديم الخدمة	47
188	شكل يوضح الخدمة المرجعية التقليدية أم الخدمة المرجعية الرقمية	48
189	شكل يوضح تقييم الخدمة المرجعية الرقمية من طرف المستخدمين	49
190	شكل يوضح أهم الاقتراحات لتطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة	50
191	شكل يوضح تأمين بيئة تكنولوجية جيدة	51
192	شكل يوضح تطور المكتبات	52
193	شكل يوضح نموذج تصويري لمكتبة رقمية	53
194	شكل يوضح لماذا المكتبة الالكترونية	54

قائمة المختصرات:

➤ مختصرات بالعربية:

[د.د]: دون دار نشر.

[د.س]: دون سنة نشر.

[د.ت]: دون تاريخ نشر.

➤ مختصرات باللغة الفرنسية:

- OPAC :Online Public Access Catalog.
- IRC : Internet Relay Caht.
- RUSA :Reference And User Service Association.
- ODLIS :Online Dictionary for Library and Information Science.
- ACRL2 :Association of College and Research Libraries.
- IPL :Internet Public Library.
- IFLA :Internationale Federation Of Library Association and Instutution.
- ISO :International Organization of Nomalisation.
- ALA :American Library Association.
- AACR2 :Anglo American Calaloguing Rules2.
- DRS :Digitale Reference Service.
- FAQs :Ask frequently Questions.
- E-mail:Electronic e-mail.

# مقدمة

## مقدمة:

تعتبر المكتبة من أهم المرافق بالجامعة لأنها معيار أساسي من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات وتحديد الأهداف التي تسعى إليها، كما هي أداة من الأدوات التي يمكن الاستعانة بها في نشر الثقافة بين أفراد المجتمع، لذا تحتل مكانة متميزة في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي ، وتبرز فعاليتها أو عدمها من خلال خدماتها المقدمة لمجتمع المستفيدين منها، خاصة في ظل ما شهده العالم من انفجار في المعرفة والتزايد السريع والمستمر في الكم الهائل من المعلومات ،ومع ظهور التطورات التكنولوجية والمعلوماتية والتوجه نحو الرقمي وجدت نفسها في مواجهة مجموعة من البدائل المتاحة اليوم للمؤسسات المعلوماتية ما يتعلق بالإنترنت والمكتبات الرقمية والافتراضية وغيرها مما يندرج في البيئة الرقمية، ذلك كله توجب على المكتبات الجامعية أن تنهض لمواجهة هذه التحديات بروح عالية لأنها تجد نفسها اليوم تسابق النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات وسبل تخزينها وبثها واسترجاعها وبسبب الحاجيات المعلوماتية للمجتمع الأكاديمي وتعقدتها .

وهكذا باتت الحاجة ملحة لتفعيل وتطوير الخدمات المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات وبكل أشكالها وبلغات متعددة، ومن بين هذه الخدمات نجد الخدمة المرجعية التي تعد أهم خدمة تقدمها المكتبات لتلبية احتياجات مستخدميها. وقد حاول المكتبيون أن يستغلوا كل تقنية جديدة لتقديم خدمة مرجعية، وما ذلك إلا لما تحتله هذه الخدمة من أهمية قصوى في حياة المكتبات والمكتبيين والمستفيدين من تلك المكتبات.

والخدمة المرجعية الرقمية أصبحت واقعًا ملموسًا في الوقت الراهن، من خلال الدور الفعال الذي تلعبه في تبسط عملية التعامل مع الكم الهائل لحجم المعلومات وتيسير الوصول إليه، بهدف تحقيق رضا المستفيد وتلبية مختلف احتياجاته المعرفية بطريقة حديثة تزامن التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات الجامعية.

جاءت دراستنا هذه لتعالج موضوعا نراه نحن في غاية الأهمية والمتمثل في: "الخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية بالمكتبات الجامعية - دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون - تيارت -"

ومن أجل الإحاطة أكثر بالموضوع تم تقسيم الدراسة إلى جانبين، أحدهما نظري و الآخر ميداني.

الجانب النظري مفرع إلى ثلاثة فصول، والجانب الميداني في فصل واحد. أما عن فصول الجانب النظري فألمت بكل الجوانب النظرية المختلفة للموضوع المعالج.

أدرجنا في الفصل الأول من الجانب النظري إلى الإطار المنهجي حيث عرضنا إشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، والتعريف ببعض الدراسات السابقة التي نهدف من خلالها إلى تحديد الجوانب الأكثر تناولاً لدراستنا وكذلك ضبط أولي لمصطلحات المستخدمة في الدراسة

في حين تناول الفصل الثاني للجانب النظري مبحثين، المبحث الأول خاص بماهية المكتبات الجامعية، والمبحث لثاني يتعلق بالبيئة الرقمية وتأثيراتها على المكتبات الجامعية.

أما الفصل الثالث من الجانب النظري تطرقنا فيه إلى الخدمة المرجعية وتطوراتها، وهو الآخر قسم إلى مبحثين، المبحث الأول وضحنا به الخدمة المرجعية التقليدية والذي تضمن تعريفها، وأساسيات تقديمها، والمبحث الثاني تناول الخدمة المرجعية و تطوراتها الحديثة و أبرز إنجازاتها.

الباب الميداني فقد خصص للدراسة الميدانية، حيث تضمن إجراءات الدراسة الميدانية، من تحديد مجالات الدراسة إلى المنهج المستخدم، فأساليب تجميع البيانات الخاصة بالدراسة و مجتمعتها. لعرض واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون تيارت، بدءاً بعرض بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها وذلك من خلال تحليل استمارة الاستبيان كل سؤال على حدى وكذا أسئلة المقابلة وهذا للإجابة على الفرضيات الأربعة للدراسة. بالإضافة إلى عرض النتائج العامة للدراسة، و عرض النتائج على ضوء الفرضيات، و نهاية بعرض مجموعة من المقترحات و التوصيات.

وفي خاتمة هذا البحث حاولنا وضع حوصلة عامة لموضوع الدراسة التي من شأنها أن تساهم في تطوير الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة. ولإثراء البحث معرفياً وعلمياً اعتمدنا على عدد من المراجع المهمة أبرزها:

كتاب: الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات السيد النشار ، خدمات المعلومات ربحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية أجد الجوهري ومتولي النقيب، المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها مجبل لازم مسلم المالكي. كما أن هناك العديد من المراجع القيمة المعتمدة و لكن المجال هنا لا يسع لذكرها كاملة فأكتفينا بالأهم. وانطلاقاً من طبيعة الدراسة، و تبعاً للإشكال المطروح و التساؤلات و الفرضيات فإننا وجدنا من الأنسب تطبيق المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، و نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة استخدمنا أسلوب العينة القصدية حتى نستطيع الوصول إلى أدق النتائج.

ونأمل أن يكون هذا الجهد العلمي قد تكشف عن واقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون وتبين مدى أهميتها لدى الطلبة والباحثين.

ونرجو أن تكون هذه الدراسة قد وفقت و لو بالقدر اللازم للإجابة عن تساؤلات الدراسة كما نتّمي أن تكون إسهاماً و لو متواضعاً في مسيرة البحث العلمي، إن أصبت فمن الله و إن أخطأت فمن نفسي ومن الشيطان.  
والله الموفق و به نستعين...

الفصل الأول

الإطار المنهجي

## تمهيد:

الخدمة المرجعية واحدة من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ذلك لأنها تهتم بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة وقد تطورت هذه الخدمة عبر العصور وتغيرت بظهور التكنولوجيات الجديدة من حيث المسمى والمحتوى وإجراءات تقديمها حيث أصبحت تعرف بالخدمة المرجعية الرقمية أخذت هذه الأخيرة أشكالاً جديدة تتماشى مع التغيرات الحديثة، فأصبحت من بين أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات وبرز هذا التأثير في تعددت أنماط الخدمة المرجعية وتنوعت ما بين البريد الإلكتروني واستغلال برمجيات الحوار والدردشة والتواصل الفوري في إقامة اتصال ما بين المستفيد واختصاصي المراجع بالصوت أو بالصوت والصورة معا. كما انعكس كذلك على المصادر المرجعية ذاتها إذ تعددت أشكالها وأصبحت متاحة بشكل أفضل لمستفاديها .

## 1- الإشكالية :

تعتبر الخدمات المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات الجامعية على إفادة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها، ومن بين هذه الخدمات نجد الخدمة المرجعية التي تعتبر أهمها كونها تجمع بين المستفيد والأوعية المرجعية بصفة مباشرة وذلك باعتمادها على كادر بشري مؤهل ومجموعة غنية من المواد المرجعية.

حيث سعت المكتبات الجامعية الى استثمار التكنولوجيات الحديثة في تطويرها الخدمة المرجعية الى خدمة مرجعية رقمية، بهدف الإرتقاء بالمستوى المعلوماتي للمجتمع المستفيد، فأصبحت هذه الأخيرة واقعا ملموسا في جميع المكتبات، تسعى الى دعم وتطوير البحث العلمي والعملية التعليمية وخدمة المجتمع المستفيد منها .

وبناء على ما سبق يمكننا طرح إشكال الدراسة كمايلي :

ما واقع الخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية في المكتبات الجامعية؟

## 2- تساؤلات الدراسة :

- ولدراسة الإشكالية المطروحة قمنا بوضع جملة من التساؤلات التي قد تساعدنا في التطرق الى جميع الجوانب التي تتمحور حول موضوع دراستنا :
- ما مدى تأثير البيئة الرقمية على المكتبات الجامعية؟
  - ما مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية؟
  - ما هي أسباب ودوافع ظهورها؟
  - ما هي أساليب وإجراءات تقديمها؟
  - ما أنواع الخدمة الرجعية المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون وأنماط إتاحتها ؟
  - هل تمتاز الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت بالجودة والفعالية في تلبية احتياجات المستفيدين ؟
  - على عاتق من تقع مسؤولية الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت ؟
  - ما هو مستقبل الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت ؟
- ## 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

### ❖ الاسباب الذاتية:

- حبا لتخصص علم المكتبات و تكنولوجيا المعلومات .
- التعريف بالخدمة المرجعية الرقمية داخل المجتمع الجامعي.

### ❖ الأسباب الموضوعية :

- معرفة واقع المكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية
- كون الخدمة المرجعية تشكل أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة لمستفيديها و ذلك نظرا لأهميتها في توفير المعلومات .
- التعرف على التغيرات التي طرأت على الخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية .
- معرفة أهمية الخدمة المرجعية بالنسبة للمستفيدين ومدى استعمالهم لها.

## 4- أهداف الدراسة :

## ❖ الهدف العام للدراسة :

الهدف الأساسي من دراستنا هو التعرف على الخدمة المرجعية وبيان واقعها في ظل البيئة الرقمية، وكذا التعرف على قسم المراجع بجامعة ابن خلدون ومدى الإفادة منها لمختلف فئات المستخدمين.

## ❖ الأهداف الفرعية:

- ضبط مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية والتعرف على أنواعها.
- معرفة مدى تردد المستخدمين لقسم المراجع واستعمالهم للأوعية المرجعية .
- معرفة مدى رضا المستخدمين من الخدمات المرجعية الرقمية المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية .
- تحديد أساليب وإجراءات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون .
- معرفة مدى تأثير التكنولوجيات الحديثة على الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون .

## 5 - أهمية الدراسة :

قد أصبحت المكتبات الجامعية تحتل مكانة مهمة في المجتمع المعاصر وذلك لمدى مساهمتها في خدمة مجتمع المستخدمين بها في مختلف الميادين والتخصصات من خلال توفيرها للمعلومات التي يحتاجونها، كما ان التطورات الحاصلة في ميدان المكتبات والمعلومات ومزاجتها بالتقنيات الحديثة تستلزم تطويع هذه التقنيات لتطوير خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية عامة والخدمة المرجعية خاصة، وهذا ما قامت عليه دراستنا باعتباره موضوعا هاما جديرا بالدراسة والبحث يهدف الى الكشف عن اساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت ونوعيات الأوعية المرجعية التي يتم الاعتماد عليها في الإجابة على الأسئلة المرجعة الواردة للمكتبة ، وتحديد أدوار أخصائي الخدمة في تقديمها ومدى إفادة الطلبة من الخدمة المرجعية الرقمية.

كما تسعى هذه الدراسة الى التعرف على واقع الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون، وكذا التعرف على متطلبات تقديم الخدمة داخل الجامعة، ومدى الاستفادة من تقنية الانترنت لتقديم خدمات معلومات أفضل تتغلب بذلك على الحدود المكانية والزمانية للمستخدم.

#### 5- الفرضيات الدراسة :

حين اتضح لنا مشكلة البحث نحتاج الى تحديد الفرضيات التي سنجمع على أساسها البيانات التي تسعى الى التحقق منها، نحصرها في:

#### ❖ الفرضية الأولى :

مواكبة المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت للتطورات التكنولوجية .

#### ❖ الفرضية الثانية:

تتوفر المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت على خدمة مرجعية بالشكلين التقليدي والرقمي.

#### ❖ الفرضية الثالثة:

يساهم المكثي بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت في تنمية وتطوير الخدمة المرجعية من خلال الدور الفعال الذي يقوم به .

#### ❖ الفرضية الرابعة:

تتعرض الخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت لصعوبات وعراقيل تحول دون تطويرها والاستفادة منها بالشكل المطلوب.

#### 6- الدراسات السابقة :

بعد تحديد اساسيات الدراسة وجدنا دراسات سابقة تناولت موضوع الخدمة المرجعية الرقمية باللغتين العربية والأجنبية، نستعرض منها:

## ❖ الدراسة الاولى :

جميلة أحمد جابر، تحت عنوان:

"الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان دراسة تجريبية. رسالة ماجستير ، علم المكتبات المعلومات، جامعة بيروت العربية لبنان ، 2014 ."

و قد تناولت هذه الدراسة التعرف على واقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية بلبنان وتحديد مواطن القوة و الضعف في ممارستها، و تقويم هذه الممارسات باستخدام معايير الاتحاد الدولي. وقد اقتصرت عينة الدراسة على المكتبات التي تتوافر فيها ، IFLA لجمعيات و مؤسسات المكتبات خدمة مرجعية رقمية، و قد أظهرت النتائج أن نسبة المكتبات الأكاديمية التي توفر خدمة مرجعية رقمية هي % 19 ، بالإضافة أن الخدمة لم تحقق التزاما بمعايير الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات كما كشفت الدراسة أن هذه الخدمة لم تحقق الفعالية في التجربة المستترة، و IFLA المكتبات خلصت الدراسة إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية في لبنان لا تزال في مراحلها الأولى وأوصت الدراسة بمجموعتين من التوصيات : الأولى تطال كيفية تطوير الممارسات الحالية للخدمة ، و الثانية تطال رسم الآفاق المستقبلية لها.

## ❖ الدراسة الثانية :

Wilhem Elinah Utoni، تحت عنوان: " تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية بناميبيا "

libraries in namibia – digital services in academic .evaluation of science .département of library master'sthesis in library and information school of library and information science and information Swedish 2014.

استهدفت دراسة تقييم الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبتين أكاديميتين في ناميبيا هما مكتبة المعهد المهني ومكتبة جامعة ناميبيا، وتم في الدراسة تقييم مجالين هما موارد الخدمة وعناصر النموذج المرجعي الرقمي العام (أي خطوات العمل في الخدمة بدءا من استلام استفسار المستفيد وفرزه والى الإجابة عليه)، وتم الاعتماد على المقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات. ومن نتائج الدراسة، أن

المكتبتين تستخدمان النموذج المرجعي الرقمي العام في الإجابة عن استفسارات المستخدمين، وأتتبعهما لم تتبعا إرشادات ومعايير كل من الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA وجمعية الخدمات المرجعية والمستخدمين RUSA الخاصة بتوظيف وتدريب العاملين في الخدمات المرجعية الرقمية، كما أن المكتبتين تواجه مشكلة في التحقق من هوية المستخدمين الذين يستخدمون الخدمات المكتبية .

#### ❖ الدراسة الثالثة :

السيد النشار بعنوان: "الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات". القاهرة : العربي ، 2000. يعتبر هذا الكتاب من أهم الدراسات التي إعتمدنا عليها، حيث يستعرض ماهية الخدمة المرجعية من حيث تعريفها، أهدافها، مستوياتها، أنماطها و مهام قسم المراجع، ثم يعرض أخصائي المراجع ومهامه وخصائصه وأسس ومقومات وفرص تأهيله مهنيًا، ويتطرق إلى كافة أنواع الأسئلة المرجعية إضافة إلى الأسئلة المرجعية ومصادر الإجابة عليها، وإجراءات الخدمة المرجعية، وينتهي بتمثيل الصورة العصرية أو الإتجاهات الحديثة لخدمة المراجع أو ما تسمى بخدمات إسترجاع المعلومات على الخط المباشر، وقد جاءت هذه الدراسة في ثلاث فصول رئيسية.

#### ❖ الدراسة الرابعة:

كوار فوزية: " أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية - جامعات الغرب الجزائري نموذجاً. أطروحة دكتوراه ، علم المكتبات ، جامعة وهران ، 2016". استهدفت دراستها على معرفة واقع أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بصفة عامة ومكتبات الغرب الجزائري بصفة خاصة، حيث تناولت قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار، وكذا قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران، قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت، قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم، قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، بالتعرف على خصائص وأهمية كل قسم بكل جامعة. وتطرق أيضا الى الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري، التي بينت فيها معرفة نوع الخدمة المرجعية التي تقدمها أقسام المراجع بها، إضافة الى أشكال الإجابة على الأسئلة الرجعية بالقسم، ومدى مواكبة هذه الجامعات للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات ومدى اعتمادها على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها، وقد خرجت الدراسة بأن المكتبات الجامعية الجزائرية رغم أهميتها ودورها في تقديم الخدمات الى المستخدمين، ولا تقدم

خدمات مرجعية ترضي مستخدميها بشكل تام، وذلك ناتج عن نقص الكتب المرجعية وافتقارها لعنصر الحداثة ونقص تأهيل أخصائي المراجع، وغياب النظم التعاونية بين المكتبات، هذا ما أثر بشكل كبير على دور وخدمات أقسام المراجع في المكتبات الجامعية الجزائرية.

#### ❖ الدراسة الخامسة :

سمية يونس الخفاف : " الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها، واساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة موصل ". مجلة آداب الرافدين ، العدد 63 ، 2012.

تناولت دراستها الخدمة المرجعية الرقمية والتعرف على قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة موصل، ومحاولة تقديم مقترح لإنشاء خدمة مرجعية رقمية في المكتبة المركزية، و بينت الباحثة واقع قسم المراجع من حيث المجموعة التقليدية المتوفرة، وعدد العاملين في القسم ومؤهلاتهم، وخدمة الإعارة الداخلية التي يقدمها للمستخدمين. وانتهت الدراسة بإعطاء مقترح لتقديم خدمة مرجعية ورقمية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.

#### 7- مصطلحات الدراسة :

#### ❖ المكتبات الجامعية:

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما، وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستخدمين منها، كما تعرف بأنها مكتبة تخدم كلية أو جامعة أو مؤسسة للتعليم بعد المرحلة الثانوية. وتهتم بتلبية احتياجات مجتمعها، من الطلاب. وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين، من المعلومات للدراسة والتنمية المهنية والبحث العلمي.

#### ❖ البيئة الرقمية :

هي البيئة التي تعتمد بصورة أساسية على شبكات المعلومات والحواسيب وتشمل عددا هائلا من المصادر الالكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج المعلومات واستخدامها، كما أنها تمثل تطورا لنظم البحث واسترجاع المعلومات .

❖ الخدمة المرجعية:

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

# الفصل الثاني

المكتبات الجامعية في البيئة

الرقمية

## المبحث الأول: المكتبات الجامعية

مما لا شك فيه أن عصرنا الذي نعيشه هو عصر المعلومات أو عصر الثورة الاعلامية والمعلوماتية، وتلك الحقيقة هي انعكاس ما تتضمنه المعلومات وتكنولوجياها المختلفة من تغيرات ألفت بظلالها على المكتبات، كونها مؤسسات أكاديمية تعمل على تطوير سبل البحث العلمي ، وتنمية القدرات البشرية للمستفيدين من خدماتها، انطلاقا من توظيف المظاهر الجديدة التي أتت بها البيئة الرقمية الجديدة، من شبكات وأنظمة معلومات، والتي رأت فيها المكتبات خاصة منها المكتبات الجامعية مخرجا وحلا لمشكلها الناجم عن التضخيم الكبير في المجموعات المعلوماتية، وتضاعف أعداد المستفيدين منها، باستثمار نتائج هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها على خدماتها.

## 1- تعريف المكتبات الجامعية:

تعددت المفاهيم حول المكتبات الجامعية نذكر منها:

عرفها عمر أحمد الهمشري بأنها: "المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يلائم مع أهداف الجامعة ذاتها، التي تتمثل في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع"<sup>1</sup>

حسب التقنين الدولي ISO 2789 فهي تلك : " المكتبة التي لها وظيفة أساسية متمثلة في خدمة الطلبة، الأساتذة و الموظفين بالجامعة أو بمؤسسة أخرى للتعليم العالي"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الهمشري، عمر احمد . المكتبة و مهارات استخدامها . عمان : دار الصفاء ، 2009 . ص 65 .

<sup>2</sup> برناوي، راضية، وآخرون . المكتبات الاكاديمية في ظل البيئة الرقمية : التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا . الجزائر :

ديوان المطبوعات الجامعية، 2018 . ص 12.

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها: "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس والأبحاث والخدمات"<sup>1</sup>

عرفها NORMAN HIGHAN (نورمان هايام) في كتابه THE LIBRARY IN THE UNIVERSITY المكتبة الجامعية أنها: "هي لب وجوهر الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر و الماضي للأجيال"<sup>2</sup>.

قاموس اودلز (ODLS) يعرف المكتبة الأكاديمية بأنها: "المكتبة جزء لا يتجزأ من الكلية أو الجامعة أو مؤسسة أخرى لتعليم، وتدار لتلبية احتياجات البحث والمعلومات من الطلاب، كلية وموظفين، وفي الولايات المتحدة توجد الجمعية الجامعية (ACRL) وهي المنوطة بنشر معايير المكتبات في التعليم العالي"<sup>33</sup>

وعليه فالمكتبة الجامعية هي القلب النابض للجامعة، فهي مؤسسة علمية ثقافية مجتمعية، تبرز أهميتها من خلال مساهمتها الفعالة في تنمية القدرات والكفاءات البشرية، حيث تهدف الى تعزيز البحث العلمي والعملية التعليمية وذلك من خلال الثروة الضخمة التي تكتنيها من أوعية معلومات مختلفة الأشكال والأنواع، مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين. بالإضافة الى ذلك لابد على المكتبة الجامعية أن تحرص على تطبيق التقنيات الحديثة ومواكبة التطورات الراهنة لتكون مكتبة ناجحة.

<sup>1</sup> الكيلاني، عزت خيرت . تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء ، 2014 . ص 85 .  
<sup>2</sup> جابر، نجلاء محمد . تطور علم المكتبات من القديم الى الحديث . الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015 . ص 72 .  
<sup>3</sup> طه عشري، نجلاء عبد الفتاح . التقنيات الحديثة و اثرها في المكتبات . الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015 . ص 475 .

**2- أنواع المكتبات الجامعية:**

تضم المكتبات الجامعية مجموعة هائلة من الأرصدة المعلوماتية، فهي مكتبة أنشئت من قبل الجامعة من أجل تقديم مجموعة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع، وضعت في هيكل تنظيمي، ومنها :

❖ **المكتبات المركزية :** هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام تنظيم النشاطات العلمية المختلفة كالملتقيات والندوات والمحاضرات ومعارض وغيرها<sup>1</sup>.

بشكل عام، فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة وهمزة الوصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة<sup>2</sup>.

❖ **مكتبات الكليات :** فقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا، التابعين للأقسام المشكلة للكليات، وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات، وخطوط الارتباط بشبكة الانترنت ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تحقيق الضغط على المكتبات المركزية سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من المكتبة والوثائق التي كانت تنقل كاهل المكتبات المركزية من التنظيم والتخزين<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> خطاب، السعيد مبروك . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق، 2014 . ص 69 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه . ص 69 .

<sup>3</sup> الكيلاني، عزت خيرت . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء ، 2015 . ص 113 .

❖ **مكتبات الاقسام :** ومن المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات لذا فإن وجود مكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المركزية<sup>1</sup> .

❖ **مكتبات المخابر (أو المختبرات) :** تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، التي تتطلب مواد ووثائق خاصة، هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد، بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضاً أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الانترنت<sup>2</sup> .

### 3- أهمية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية ركناً أساسياً من أركان الجامعة، فهي تلعب دوراً بارزاً في تحقيق رسالة التي تهدف إليها الجامعة وكذا دفع حركة البحث العلمي والمساهمة في التنمية المجتمعية، هذا ما يعطي لها أهمية كبيرة، تمكن في ما يلي<sup>3</sup> :

- 1- تعليم كوادرات متخصصة وإعدادها.
- 2- تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة.
- 3- المساهمة في البناء الفكري.

<sup>1</sup>إسماعيل، وائل مختار. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات = Administration and management of Libraries and information center . ط 2 . عمان : دار الميسر ، 2012 . ص 251 .

<sup>2</sup>المدادحة ، احمد نافع ، مطلق ، حسن . المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي ، 2012 . ص 57 .

<sup>3</sup>العريضي، جمال توفيق. انواع المكتبات الجامعية . عمان : الاكاديميون للنشر و التوزيع ، 2014 . ص 86 .

- 4- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
  - 5- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
  - 2- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية، والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
  - 3- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبيبلوغرافيا.
  - 4- تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الاعارة والدوريات والمراجع..... الخ.
- ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية الى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة، وذلك لخدمة أفراد المجتمع الجامعي<sup>1</sup>، وكذا نقل المعرفة وإبداعها عبر الأجيال.

#### 4- أهداف المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبة الجامعية العصب الأساسي للجامعات، ومنبع المعرفة الإنسانية، فهي تستمد وجودها وكيانها من الجامعة في حد ذاتها، لأن أهداف المكتبة الجامعية هي أهداف الجامعة، ومن أجل نجاح أي مكتبة جامعية كانت لابد من تحديد أهدافها، التي تركز في تطوير العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع بصفة عامة، ويمكن تلخيص أهم الأهداف في النقاط التالية :

- 1- دعم العملية التعليمية داخل الجامعة.
- 2- تشجيع البحث العلمي والنهوض به الى أرقى مستوى<sup>2</sup>.
- 3- توفير مصادر المعلومات الحديثة والمتوازنة والشاملة التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية.

<sup>1</sup>المشري، عمر احمد، المرجع السابق. ص 66.

<sup>2</sup>خطاب ، السعيد مبروك، المرجع السابق . ص 66.

- 4- تهيئة الجو المناسب للطلاب والباحثين وهيئة التدريس من خلال إيجاد قاعات دراسية مجهزة بالشروط الجيدة لتلبية احتياجاتهم.
- 5- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة<sup>1</sup> وكذا تنظيمها من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبيبلوغرافيا.
- 6- توظيف مكتبيين من ذوي الكفاءة العالية والحاصلين على تخصصات في مختلف مجالات المعرفة البشرية، زيادة على تخصصهم في علم المكتبات والمعلومات<sup>2</sup>.
- 7- تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها وتعليم وتدريب الأفراد وتثقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة الجامعة<sup>3</sup>.
- 8- إعداد الكوادر المتخصصين من الفئات التالية: الأساتذة الجامعيين والمفكرين والعلماء /المدرسين / الباحثين العلميين<sup>4</sup>.
- 9- تقديم الخدمات المكتبية المختلفة كالإعارة والخدمات المرجعية وغيرها<sup>5</sup>.
- 10- تلبية احتياجات الأمة بتزويدهم بالمتخصصين في جميع الميادين والمهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية<sup>6</sup>.
- 11- تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتنا من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى . إدارة المكتبات = Library management . عمان : دار الصفاء ، 2015 . ص 36.

<sup>2</sup> الحداد ، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض : مكتبة الفهد الوطنية، 2003 . متاح على <http://www.kutubpdfbook.com/book/17389>

<sup>3</sup> عبد الله، علي احمد . اسس علم المكتبات و المعلومات : نشأة - مجالات - وظائف - الكويت : دار الكتاب ، 2005 . ص 51.

<sup>4</sup> خطاب ، السعيد مبروك، المرجع السابق . ص 66.

<sup>5</sup> عليان ، ربحي مصطفى . إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز التعلم . عمان : دار الصفاء ، 2002 . ص 366.

<sup>6</sup> خطاب ، السعيد مبروك، المرجع نفسه . ص 66.

<sup>7</sup> عليان ، ربحي مصطفى ، المرجع نفسه . إدارة المكتبات . ص 36.

- 12- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً بحيث تخدم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات<sup>1</sup>.
  - 13- المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر و المراجع الأجنبية<sup>2</sup>.
  - 14- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه<sup>3</sup>.
  - 15- مساعدة الأساتذة والطلاب والباحثين عموماً، على القيام بالأبحاث العلمية المبتكرة<sup>4</sup>.
  - 16- إصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافيات التي تسهم في تسيير البحث العلمي<sup>5</sup>.
  - 17- تجليد وصيانة المواد المكتبية لضمان استخدامها للأجيال القادمة<sup>6</sup>.
- 5- وظائف المكتبة الجامعية:**

يمكن تقسيم الوظائف التي تنهض بها المكتبة الجامعية من أجل تحقيق أهدافها إلى ثلاثة تقسيمات وهي كالتالي:

#### ❖ وظائف الإدارية:

يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل<sup>7</sup>:

<sup>1</sup> خطاب، السعيد مبروك ، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات و ثورة المعلومات، المرجع السابق. ص 210.

<sup>2</sup> شناق، وليد ناصر، المدادحة، احمد نافع . المكتبات في الحضارة العربية و الاسلامية . عمان : المجتمع العربي ، 2015. ص 163.

<sup>3</sup> المرجع نفسه. ص 163.

<sup>4</sup> الخطاب، السعيد مبروك ، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية، المرجع السابق. ص 220.

<sup>5</sup> .عليان ، ربحي مصطفى ، ادارة المكتبات، المرجع السابق . ص 36.

<sup>6</sup> ابراهيم، السعيد مبروك . تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات . الاسكندرية: دار الوفاء ، 2012. ص 17.

<sup>7</sup> ابراهيم ، السعيد مبروك . ادارة الموارد البشرية : بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة . الاسكندرية: دار الوفاء ، 2014 . ص 24.

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تيسير العمل بالمكتبة ومتابعته وتنفيذها.

- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.

- اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها

### ❖ الوظائف الفنية<sup>1</sup>:

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط.

- فهرسة وتصنيف المجموعات المكتبية إعدادها للاستخدام.

- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

### ❖ خدمات مكتبية<sup>2</sup>:

- تشجيع وتقديم خدمات الاعارة بأنواعها.

- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم.

- توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة بالباحثين وطلاب الدراسات العليا.

- التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة.

<sup>1</sup> اسماعيل ، وائل مختار ، المرجع السابق. ص. 249.

<sup>2</sup> المرجع نفسه . ص. 249.

## 6- خدمات المكتبات الجامعية:

تسعى المكتبات الجامعية بتقديم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها بالخدمة المكتبية للمستخدمين بهدف تلبية احتياجاتهم المعرفية وذلك بتيسير وصولهم إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد ممكن.

## 6-1- تعريف الخدمة المكتبية:

وردت عدة تعاريف حول تحديد مفهوم الخدمة المكتبية، نذكر أبرزها :

❖ عرفها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات على أنها: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات"<sup>1</sup>.

❖ عرفها خالد صبريه على أنها: "مجموعة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها لتوفير الظروف المناسبة للمستخدم، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها"<sup>2</sup>.

❖ عرفتها غادة عبد المنعم موسى على أنها: "مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعرض بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستخدمين من المعلومات"<sup>3</sup>.

وعليه نستنتج من خلال ما ورد في هاته التعاريف أن الخدمة المكتبية هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات الجامعية لروادها من باحثين ودارسين بإيصالهم إلى المعلومات المناسبة التي تخدم أغراضهم البحثية والدراسية، وذلك من خلال استخدامهم المواد المكتبية أفضل استخداما بالإضافة إلى ذلك فهي تساهم وتدعم البرنامج الأكاديمي للجامعة.

<sup>1</sup> النوايسة ، غالب عوض . الخدمات المكتبية و مراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2000 . ص 21.

<sup>2</sup> صبريه، خالد عبده . الكافي في مفاهيم علم المكتبات و المعلومات . عمان : دار كنوز المعرفة ، 2009

<sup>3</sup> عبد المنعم موسى، غادة . مكتبات المؤسسات التعليمية : ماهيتها - ادارتها - خدماتها - تسويقها . الاسكندرية : دار المعرفة

**6-2- أنوع الخدمات المكتبية:**

وتنقسم الخدمات المكتبية الى قسمين :

**6-2-1- الخدمات الفنية الغير مباشرة:**

ويقصد بالخدمات الفنية الغير مباشرة كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات، وتشمل كل من عمليات الفهرسة والتصنيف والاستخلاص والتكشيف والإعداد البيبليوغرافي لها، بالإضافة إلى التسجيل و الصيانة لمصادر المعلومات<sup>1</sup>.

**6-2-2- الخدمات الفنية المباشرة:**

الخدمات العامة أو المباشرة أو خدمات المستفيدين، وهي الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين وتشمل: الإعارة، الخدمة المرجعية والإرشادية، الخدمات الإعلامية، وخدمات الدوريات<sup>2</sup>.

**6-3- متطلبات الخدمة المكتبية:**

حتى تحقق المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات الخدمة المكتبية بشكل جيد ومناسب يجب توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تركز عليها هاته الخدمات والمتمثلة في :

**❖ مصادر المعلومات:**

تعد مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويتحدد نجاح هذه الأخيرة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها، وكلما كانت شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها

<sup>1</sup> رفعت علي محمد، وائل . تصنيف المكتبات . الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015 . ص . 361

<sup>2</sup> رفعت علي محمد، وائل . فهرسة المكتبات . الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015 . ص . 219

والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين من خدماتها. وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات منها<sup>1</sup> :

- المطبوعة .

- الغير مطبوعة (الالكترونية).

### ❖ الكادر البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.

فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها، ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها<sup>2</sup>:

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.

- طبيعة وحجم المجموعات المكتبية ومقدار نمو السنوي لها.

- البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات.

### ❖ التسهيلات اللازمة للمستخدمين والباحثين:

لا بد من توفير قاعة مناسبة مضياء مكييفة وذات مرافق صحية ويوجد بها أجهزة فنية مثل الحواسيب وشبكات المعلومات وأجهزة التصوير السمعية والبصرية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عميمور، سيهام . المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية : دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية لجامعة جيجل .شهادة الماجستير، علم المكتبات ، قسنطينة ، سنة 2012 . ص 25 .

<sup>2</sup> النوسة ، غالب عوض، المرجع السابق . ص 25.

<sup>3</sup> المدادحة ، احمد نافع ، مطلق حسن محمود ، المرجع السابق . ص 84.

- المتطلبات المادية (الميزانية):

حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء ما يلزم من كتب وأجهزة حاسوب وتصوير وتخصيص جزء من هذه الميزانية للصيانة<sup>1</sup>.

**4-6- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية :**

تتأثر الخدمات المكتبية بعوامل متعددة أهمها<sup>2</sup>:

- رواد المكتبة: وذلك من حيث ثقافتهم ومستواهم التعليمي، حيث أن خدمة المكتبة يجب أن تتلائم مع كل فئة من فئات المجتمع.
- حجم المكتبة: حيث أن المكتبة الكبيرة تقدم خدمات أكثر.
- أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة تتحقق من خلال الخدمات المكتبية.
- نوع المكتبة: تختلف الخدمات المكتبية باختلاف أهداف المكتبة والإمكانات المتوفرة.
- العاملين في المكتبة: من حيث المؤهلات والعدد والرغبة في العمل، إذ يفترض أنه كما زادت أعدادهم زادت المكتبة تقدما.
- موازنة المكتبة: تعتبر الموازنة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما زادت الخدمات المكتبية المقدمة.
- عوامل أخرى : اقتصادية واجتماعية وثقافية وتطوير الاتصالات وهذه العوامل لها تأثير في تقديم الخدمة المكتبية.

**5-6- أهداف الخدمة المكتبية:**

تختلف أهداف الخدمات المكتبية باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستفيدين ومستوياتهم العلمية

<sup>1</sup> المدادحة ، احمد نافع ، مطلق حسن محمود ، المرجع السابق.ص. 84

<sup>2</sup> المدادحة ، احمد نافع . الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستفيدين . عمان : دار المعزز ، 2013 . ص. 28،29.

والتخصصية وبصفة عامة يمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- مساعدة الرواد والمستفيدين في الاستفادة من مصادر المعلومات والخدمات المتوفرة في المكتبة.
- الرد على الأسئلة واستفسارات الرواد السريعة.
- المساعدة في استخدام الأدوات البيبليوغرافية المتوفرة والتي يصعب عن الكثير من الرواد معرفتها والتعامل معها.
- استقبال الرواد وإكسابهم المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفعال مع مواد المكتبة.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة.
- المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة ومتطورة وإسهام في تقديم مجموعات المكتبات.

## 7- المقومات الأساسية لمكتبة جامعية ناجحة :

لكي تحقق المكتبة الجامعية وظائفها وأهدافها لابد من توافر بعض المقومات الأساسية، وهي كالتالي<sup>2</sup>:

- 1- موقع متوسط ومناسب من مختلف النواحي.
- 2- مبنى مصمم من النواحي الجمالية والعملية والوظيفية ليكون مكتبة جامعية، ومؤثت تأثيرا مناسباً، ويأخذ بالحسبان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها.
- 3- مواد بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً للعمل فيها.

<sup>1</sup> صديقي، وسيلة، عوشاش، أسماء . استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الاساتذة و الباحثين : دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية . شهادة ماستر، علم المكتبات ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011 . ص.ص 22،23.

<sup>2</sup> الهمشري ، عمر احمد، المرجع السابق . ص. 62.

- 4- مجموعة مناسبة كما ونوعا من مصادر المعلومات المختلفة (مطبوعة وسمعية بصرية، ومحوسبة... ) منظمة وفق أحدث الأساليب العلمية.
  - 5- مجموعة كافية من الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات الأخرى.
  - 6- فهرس إلكتروني أو قاعدة بيانات يبيليوغرافية محلية.
  - 7- التشبيك مع عدد من قواعد البيانات وبنوك المعلومات العالمية من خلال شبكات المعلومات وبخاصة شبكة الانترنت.
  - 8- خدمات مكتبية ومعلوماتية حديثة محوسبة، مثل خدمات استرجاع المعلومات والإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات، وغيرها.
  - 9- جمهور أو مجتمع من المستخدمين.
  - 10- ميزانية مناسبة تأخذ بالحسبان التطورات والتغيرات المتلاحقة في المجال.
  - 11- إدارة فعالة تعمل على تنسيق بين المواد المادية والبشرية والتكنولوجية المتوافرة بغرض تحقيق الأهداف الموضوعية.
- وحتى تكون المكتبة الجامعية ناجحة وحديثة، لزم عليها أن تكيف نفسها مع التغييرات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات ومواكبتها للتطورات الحديثة، وذلك لتقديم خدماتها المعلوماتية للجمهور المستفيد من المكتبة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> الهمشري ، عمر أحمد، المرجع السابق. ص 62.

## 8- خصائص المكتبة الجامعية:

تقوم المكتبة الجامعية على جملة من الخصائص يمكن أن نوجزها في ما يلي<sup>1</sup>:

## 1-8 مكتبة الجامعة مكان لجمهور محدد من المستخدمين :

تعتبر المكتبة الجامعية مكانا مخصصا لجمهور محدد ومعروف من المستخدمين، ممثلين أساسا في فئات الأساتذة والباحثين والطلبة التابعين للمؤسسات التعليمية التي تنتمي إليها المكتبة.

## ❖ المكتبة الجامعية مكانا لحفظ وجمع الوثائق:

تعتبر المكتبات الجامعية مكانا يضم مجموعة منتقاة من الوثائق المادية، تتمثل أساسا في المصادر والكتب المرجعية والدوريات، بالإضافة إلى الخرائط والمجسمات والمخطوطات والصور والملفات الصحفية، فضلا عن الوثائق السمعية البصرية والأدلة البيداغوجية. ومع الإشارة إلى أن مجمل هذه الوثائق يتم اختيارها وانتقائها وفق سياسة لتنمية المجموعات تبناه المكتبة لتحقيق أهدافها العلمية والبيداغوجية.

## ❖ المكتبة الجامعية مكان منظم للمعارف :

تحتوي المكتبة على الرصيد الوثائقي الذي يشكل نواة المكتبة الجامعية، فإن هذه الأخيرة تقدم مجموعة من الخدمات التي تختلف من حيث درجات عمقها وشموليتها وباختلاف وضعية وسياسة المكتبة وطبيعة المستخدمين منها. وتقدم هذه الخدمات من طرف موظفين مكلفين بذلك، وتضم مختلف الخدمات التي تساعد المستخدم عن البحث عن المعلومات والحصول عليها في أقصر وقت وبأقل جهد، مثل المساعدة على القيام بعمليات البحث واختيار الوثائق المناسبة وتوفير فضاءات المطالعة الداخلية والإعارة وغيرها من الخدمات الأخرى.

<sup>1</sup>غام، نذير . الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة . شهادة دكتوراه.

علم المكتبات . جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 . ص ص 211-212.

## ❖ المكتبة الجامعية مكان للعمل الفردي والجماعي:

فضلا عن التسهيلات المرتبطة بالبحث والوصول الى الوثائق، فإن المكتبة الجامعية توفر فضاءات للعمل الفردي والجماعي في حدود الإمكانيات المتاحة، وهي بذلك تعتبر مكانا للعمل والبحث الفردي والجماعي.

تعتبر هذه الخصائص أساسية تقوم عليها المكتبة الجامعية التقليدية تهدف إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات التي تخدم احتياجاتهم العلمية والبحثية.<sup>1</sup>

## 5- المجتمع المستفيد من المكتبات الجامعية :

يتكون مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية من أفراد متكونين أكاديميا بالدرجة الأولى ويتمتعون بمستوى عال من الثقافة والعلم، حيث يختلف عن مجتمع المستفيدين من المكتبات الأخرى، ويتألف من<sup>2</sup>:

- 1- طلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.
  - 2- أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين واساتذة.
  - 3- الباحثين في مختلف حقول المعرفة، وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
  - 4- بعض أفراد الهيئة الإدارية وبعض أفراد المجتمع المحلي.
  - 5- أعضاء الهيئة الإدارية والعاملون في المكتبة.
- تختلف المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها على حسب افراد المجتمع المحلي لها .

<sup>1</sup>غانم ، نذير، المرجع السابق. ص 212.

<sup>2</sup>كساسة ، محي الدين . نظم التصنيف العالمية تطبيقاتها في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية للمكتبات الجامعية بقسنطينة رسالة ماجستير علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007 . ص. ص 35،36.

## المبحث الثاني: البيئة الرقمية و انعكاساتها على المكتبات الجامعية.

## 1- مفهوم البيئة الرقمية:

لقد أمسى الاتجاه المستمر والمتدفق نحو الاستخدام الآلي في انجاز الأنشطة المختلفة للإنسان، يبشر بمفهوم جديد للمجتمعات، مجتمع يعيش بلا ورق مطبوع أو مخطوط يعتمد على التقنية الرقمية الحديثة في اقتناء مصادر المعلومات وتبادلها ومن هنا نحصر مفهوم البيئة الرقمية بأنها:

❖ **تعرف عل أنها:** "بيئة التي تعتمد بصورة أساسية على شبكات المعلومات والحواسيب وتشمل عددا هائلا من المصادر الالكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج المعلومات واستخدامها، كما أنها تمثل تطورا لنظم البحث واسترجاع المعلومات"<sup>1</sup>

❖ **وتعرف أيضا بأنها:** "البيئة التي تعمل على اتاحة وتوسيع الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول طالبها بسرعة، دقة وفعالية ليس لها حدود"<sup>2</sup>.

❖ **ويمكن تعريفها بأنها:** "مجموعة العناصر البشرية المتفاوتة المهام والاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات والكفاءات والعلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة ادارية لا نجاز مهام محددة وبعبارة أخرى البيئة الرقمية هي البعد الانساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات في تفاعل الانسان وقناعته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة، ومدى قدرته على انجاز وظائفه وأعماله بصورة دقيقة وسريعة"<sup>3</sup>.

وبدورنا نحن يمكننا وضع تعريف للبيئة الرقمية بناء على ما سبق بأنها البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الوصول للمعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطلابها بسرعة وفعالية، تتميز بالحاسبات

<sup>1</sup> المدادحة أحمد نافع ، النوافة ، سلامة سويلم . مبادئ التخطيط والتنظيم في الإدارة و المكتبات . عمان : دار الصفاء ، 2013. ص291

<sup>2</sup> لحواتي، عتيقة . استرجاع المعلومات العلمية و التقنية في ظل البيئة الرقمية و دوره في دعم الاتصال العلمي لدى الباحثين : دراسة ميدانية مع الاساتذة و الباحثين بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل . شهادة دكتوراه ، علم المكتبات و التوثيق . قسنطينة ، 2014. ص50.

<sup>3</sup> قنديلجي، عامر ابراهيم . المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنت . عمان : دار الميسر ، 2009. ص517.

الإلكترونية التي تقوم بتجهيز ومعالجة المعلومات واختزنها واسترجاعها وتوزيعها بسرعة كبيرة للمستخدمين في مختلف الأماكن عن طريق ما يعرف بتكنولوجيا الاتصالات.

## 2- مظاهر البيئة الرقمية و الشرائح المعنية بها:

تبرز مظاهر البيئة الرقمية في ردود فعل متباينة يمكن أن نوجزها في ما يلي<sup>1</sup>:

- التحديات الفكرية والاجتماعية والسياسية واقتصادية، بحيث أن تكنولوجيا الحواسيب والتكنولوجيات المصاحبة الأخرى جعلت العديد من المجتمعات تعيش بيئة اجتماعية ووظيفية معقدة نوعا ما.

- التناقضات والتعقيدات والانقسامات الايجابية والسلبية معا.

- هنالك انبهار شديد وتحمس واندفاع نحو هذا النوع من التكنولوجيا من جانب البعض، يقابله مقاومة شديدة ومستمرة أو مقاومة منقطعة أحيانا من جانب البعض الآخر، كذلك هناك إعجابا شديدا ، أو قناعة مشوبة بالحذر من جانب ، يقابله تخوف وتردد من الجانب الآخر.

لم يكن جميع أفراد المجتمع معني بموضوع البيئة الرقمية، إلا فئة معينة نحددها في ما يلي<sup>2</sup> :

- الإدارات العليا و الإدارات المباشرة للمؤسسات المعنية بالتغيير الجديد.

- المستخدمون والمستفيدون النهائيون من خدمات المؤسسات ، كالطلبة بمختلف مستوياتهم التعليمية وهيئات التعليم و الباحثين الآخرين.

- اختصاصيو الحواسيب بمختلف توجهاتهم الهندسية أو البرمجية.

- اختصاصيو التوثيق والمعلومات (المسؤولين جمع و تنظيم البيانات المطلوبة للحوسبة).

<sup>1</sup> القنديلجي، عامر ابراهيم، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت ، المرجع السابق. ص 517.

<sup>2</sup> المدادحة، احمد نافع. النوافعة، سلامة سوليم، المرجع السابق. ص 294.

- الموظفون المساعدون الآخرون المعنيون بالتعامل مع إدخال البيانات.

### 3- إيجابيات و سلبيات البيئة الرقمية:

جلبت ثورة المعلومات الجديدة هذه عددا من الملامح الإيجابية والسلبية علي مجتمع المعلومات نذكرها في<sup>1</sup>:

#### أ- الملامح الإيجابية:

- عقلنة استغلال الحيز المكاني للمكتبات.
- إمكانية الوصول المباشر للمعلومات.
- ضمان خدمات موضوعية آمنة.
- تأمين الاستفادة من المعلومات في موضوع متخصص أو أكثر.
- القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في أوعية تخزين صغيرة لتسهيل عملية استرجاعها.
- القدرة على البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح المجالات الواسعة أمام المستفيد، وهذا ما يولد علاقة تفاعلية بينه وبين المكتبة وخدماتها.
- القدرة على إدارة مصادر المعلومات.
- القدرة على ربط المعلومات بالباحث من خلال القنوات الإلكترونية.
- التقليل من بعض الخدمات الروتينية.
- السيطرة على المعلومات و تأمينها من القرصنة و الفيروسات التي يترس لها الحواسيب.

<sup>1</sup> جاسم، جعفر حسن. المكتبات الرقمية: واقعها و مستقبلها. عمان: دار البداية، 2012. ص 64.

### ب- الملامح السلبية:

- التوزيع الجغرافي الغير المتناسب للمعلومات.
- الحواجز اللغوية، خاصة أن معظم المعلومات ليست بلغات الدول النامية.
- دور الجهات المعنية في حجب أنواع مختلفة من المعلومات تحت ذرائع وحجج اجتماعية وسياسية ودينية مختلفة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري فحسب في أغلب الدول النامية.
- الأمية التكنولوجية وعدم المعرفة الدقيقة في استثمار امكانيات تكنولوجيا الحواسيب والتكنولوجيات المصاحب لها<sup>1</sup>.
- البيئة التكنولوجية الضعيفة، وغياب التنسيق بين المتخصصين في الحواسيب والبرمجة والمتخصصين في التعامل الموضوعي مع المصادر المعلوماتية و توثيقها.
- تسطيح العقل البشري نتيجة الاعتماد الكبير على الألة في التفكير و الإبداع.
- قلة أو ضعف القوى العاملة الفنية وقلة كفاءة التدري والتأهيل.

### 4- نماذج المكتبات في البيئة الرقمية.

أدى التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة إلى ظهور أنماط جديدة للمكتبات، تعد أكبر تحدي يواجه المكتبات الجامعية في الاندماج بها والوقوف في مقدمة المكتبات الحديثة، لنجدها أو المؤسسات التعليمية تأثرا بالمنظومة التكنولوجية الجديدة وأكثرها استعدادا لاستيعاب الثقافة الرقمية في حفظ النتاج الفكري وفي تسهيل عملية استرجاعه، فظهرت بذلك المكتبات الإلكترونية، الرقمية والافتراضية سنعرفها في ما يلي:

<sup>1</sup> جاسم ، جعفر حسن ، المرجع السابق . ص 64.

## 4-1- المكتبة الالكترونية:

تعرف المكتبة الالكترونية بأنها: "المكتبة التي تشكل مصادر المعلومات الالكترونية الموجوده على الاقراص المدجة أو على مختلف الشبكات الجزء الأكبر من محتوياتها، في حين يمكن النظر للمكتبات الالكترونية على أنها استراتيجية جديدة لتوصيل المعلومات في حالة توفر النص الكامل على الخط المباشر، مع امكانية الولوج للمكتبة في أي مكان طريق الشبكة باستخدام الحاسب الآلي ، و هذا ما جعلها لا تعاني من قيود النظرير المادي مع تواجد الكتب في المكتبات الالكترونية، حيث يمكن استنساخ المحتوى بعد طلبه"<sup>1</sup>.

كما عرفها المعهد الدولي للمكتبة الالكترونية بجامعة "دي منفورك"، بأنها: "مجموعة منظمة من الوسائط في الشكل الرقم، مصممة لخدمة فئة محددة من المستخدمين، بحيث تيسر بنيتها عملية الوصول إلى محتوياتها، فهي مجهزة بأدوات ووسائل الملاحه في شبكة المعلومات العالمية"<sup>2</sup>.

وحسب الدكتور جمال العريضي، فهي: "مجموعة من المصادر الالكترونية والامكانات الفنية ذات العلاقة بإنتاج المعلومات والبحث عنها واستخدامها، أي هي المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات المخترزة على الأقراص المرنة أو المتراصة، المتوافرة من خلال البحث المباشر أو عبر شبكة الأنترنت"<sup>3</sup>.

ففي ضوء ما تقدم يمكن القول بشكل عام أن المكتبة الالكترونية هي المكتبة التي ولدت من رحم تكنولوجيا المعلومات، وأصبحت مجودة على أرض الواقع، تتميز باعتمادها على القنوات الالكترونية في تخزين وتسير واطاحة المعلومات للمستخدم، يمكن أن تحوي مصادر معلومات الكترونية وتقليدية في آن واحد، أو تضم مصادر معلومات الكترونية فقط.

<sup>1</sup> خضير، مؤيد يحي . المكتبات الحديثة: الالكترونية- الرقمية- الافتراضية. عمان : دار الدجلة، 2014. ص. 255.

<sup>2</sup> عكاشة ، منال جابر . المكتبات الرقمية : الخصائص- الوظائف- النماذج . القاهرة : دار المصرية اللسانية ، 2015. ص. 24،25.

<sup>3</sup> العريضي ، جمال توفيق، المرجع السابق. ص 202.

## 4-2- المكتبات الرقمية:

تعرف هي الأخرى على أنها: "المكتبة التي تمثل المصادر الالكترونية الرقمية كمحتوياتها، لا تحتاج الى مبنى وانما تحتاج إلى مجموعة من الخوادم و شبكة تربطها بالنهايات الطرفية، فهي تمثل الوجه المتطور للمكتبات الالكترونية من حيث تعاملها مع المعلومات ليسهل تخزينها واستثمارها وتداولها في الشكل الكتروني والرقمي عبر مختلف مدارات العالم"<sup>1</sup>.

وتعرفها الدكتور وهيبة غراممي أنها: "تقنية الكترونية من لأجل توليد وحفظ ومعالجة البيانات بصورة ثنائية يمثلها 0 و1<sup>2</sup>، وهذا ما جعلها تسمى من طرف بعض العلماء والباحثين بالمكتبة المعتمدة كلياً على الحاسب، المكتبة بلا ورق والمكتبة بدون حائط"<sup>3</sup>.

كما تعرف بأنها: "كيان واسع أو عالم واسع يتضمن جميع مصادر المعلومات الرقمية الشبكية أيضا بالمكتبة التي تسمح جميع أشكال المواد ضوئياً، وترمزها بهدف إتاحة الوصول إلى جميع مقتنياتها إلكترونياً"<sup>4</sup>.

إضافة إلى ما جاء في قاموس أدلس كونها: "مجموعة لا بأس بها من المصادر المتاحة في الشكل المقروء ألياً، في مقابل كل من المواد المطبوعة ورقياً أو فلمياً، يتم الوصول إليها عبر الحاسبات<sup>5</sup> داخل مؤسسات توفر الموارد المعلوماتية بما فيها المتخصصين، لاختيار وبناء وإتاحة المجموعات الرقمية

<sup>1</sup> المغربي، محمد علي خير . مدخل في علم المكتبات . الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015 . ص. ص 144 ، 145 .

<sup>2</sup> غراممي، وهيبة. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، 2012. ص. 206.

<sup>3</sup> البدوي، محمد عبد العليم. المكتبات ومراكز التعليم من البداية الى المكتبة الافتراضية. الجزيرة: هبة النيل العربية، 2010. ص 198.

<sup>4</sup> منير، الحمزة. المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق. الجزائر: دار اللمعية، 2010. ص 293.

<sup>5</sup> Ritz thom m odlis online Dictionary of library and information scienc

- retrieved 15 mars 2019 From:http://lu.com/odlis/odlis.d cfm at 20:29

ومعالجتها وتوزيعها وحفظها وضمان استمراريته وانسيابها وتوفيرها بطريقة سهلة واقتصادية للجمهور المستفيد".

كما سبق يمكن صياغة تعريفا شاملا للمكتبة الرقمية بحيث يمكننا القول بأنها تلك المكتبة التي تهدف الى إنشاء أرصدة رقمية، سواء المنتجة أصلا في الشكل الرقمي أو التي تم تحويلها إلى الشكل الرقمي أي الأرصدة المرقمنة، تتم عملية ضبطها ببيوغرافيا باستخدام نظام إلكتروني متكامل، يتيح الولوج إليها والاستفادة من خدماتها المختلفة عن طريق شبكة حاسبات سواء محلية أو موسعة.

#### 4-3- المكتبة الافتراضية:

عرفت المكتبة الافتراضية بأنها: "عبارة عن تنظيم و إدارة مجموعة من مصادر المعلومات المتاحة والمتوفرة إلكترونيا عبر شبكة الأنترنت، تسهل على المستفيد الوصول إلى أكبر قدر ممكن المعلومات حال الطلب وفي الوقت المناسب دون أي تأخير، فهي مكتبة عالمية موجودة إلكترونيا من خلال مواقعها على الويب، تقدم خدماتها المحوسبة في بيئة الشبكات والاتصالات عن بعد"<sup>1</sup>.

كما يمكن أن نقول أنها: "مكتبة بدون جدران، تحتوي على مصادر معلومات غير ورقية، أو متاحة على مصغرات فلمية أو أي شكل مادي آخر، كتكون مصنفة وفقا لمجموعة من التقسيمات الموضوعية، يمكن الوصول إليها على الخط المباشر<sup>2</sup>، فهي لا تسير المجموعات بحد ذاتها بل تسير

<sup>1</sup>عليان، رحي مصطفى . ادارة المكتبات: الاسس و العمليات. ط2. عمان: دار الصفاء، 2015 . ص.44

<sup>2</sup>ابراهيم، يحي زكرياء. رقمنة المقتنيات الجامعية: مكتبة كلية الأدب نموذجاً. جمهورية مصر العربية: دار المعرفة، 2013 . ص.ص

الوصول إلى تلك المجموعات عن طريق روابط النص الفائق داخل مساحة افتراضية تركز على الحاسبات و الشبكات"<sup>1</sup>.

وإضافة إلى ذلك عرفتها الدكتورة وهيبة غرارمي بأنها: "مكتبات لا توجد إلا في الحيز الافتراضي أو التخيلي (الفضاء المعلوماتي)، لا تحتاج إلى مبنى و إنما إلى مجموعة من الخوادم و شبكات تربطها والتي تشكل نافذة عالمية يطاع من خلالها المستفيد على رصيد المكتبة حيث ما كان و في أي وقت يريد"<sup>2</sup>.

كما جاء "كايجاين" في تعريفه للمكتبة الافتراضية، بأنها: "تلك المكتبة التي تتيح استخدام مقتنيات المكتبات وخدماتها وغيرها من مصادر المعلومات، متاحة في أي مكان من العالم، بمعنى استخدام التقنيات الحديثة في تزويد المستفيد بمصادر المعلومات"<sup>3</sup>.

ومما سبق نقول أن المكتبات الافتراضية هي مكتبات لا وجود لها في أرض الواقع، فهي تقتضي عنصر المكان وتوزع على شبكات المعلومات الخاصة بالحاسبات، بحيث يمكن أن نقول هي لا تتواجد إلا على شاشات الحواسيب.

من خلال تعريف المصطلحات الثلاثة نستنتج أن المكتبة الإلكترونية تشير إلى آلية توصيل المعلومات، فهي تعكس آليات التعامل مع المستخدمين وتعتمد على الأجهزة الإلكترونية بدل التقليدية، أما المكتبة الرقمية فهي تدل على طريقة التعامل مع المعلومات من خلال النظام الرقمي بحيث تعتمد على مواد رقمية محصنة، تخزن وتتاح عبر أجهزة إلكترونية من خلال النظام الرقمي، بينما يعكس مصطلح الافتراضية بيئة عمل للمستخدمين في التعامل مع المصادر الرقمية غير ملموسة واستخدام المكتبة دون التواجد المادي. إلا أن رغم الاختلافات الثلاثة، وأنها مكتبات تعتمد على

<sup>1</sup> عماد ، عيسى صالح محمد . المكتبات الرقمية : الاسس النظرية والتطبيقات العلمية . القاهرة : دار المصرية اللبنانية ، 2006 . ص 46.

<sup>2</sup> غرارمي، وهيبة، المرجع السابق . ص 208.

<sup>3</sup> عكاشة ، منال جابر، المرجع السابق. ص .ص 25،26.

الحاسبات الآلية في تقديم خدماتها وتسهيل عملية الوصول إلى المصادر المعلوماتية بسهولة ويسر، فهي تشترك في خاصية أساسية هي الاعتماد على التشغيل الإلكتروني.

## 5 - دوافع المكتبات الجامعية للتحويل نحو الرقمي:

تعددت الأسباب التقنية والاجتماعية والاقتصادية التي أدت بالمكتبات الجامعية إلى التحويل نحو الرقمي، الذي أصبح هو الآخر مطلب أساسي في ظل التطورات الحاصلة في هذا المجتمع، يمكن تلخيص هذه الأسباب أو الدوافع في ما يلي :

- 1- حاجة تطوير الخدمات و تقديمها بشكل أسرع وأفضل، نظرا لعجز المكتبات التقليدية على تلبية حاجيات المستفيدين.
- 2- وجود تقنية مناسبة وبتكاليف مناسبة.
- 3- وجود العديد من الأوعية المعلوماتية بشكل رقمي متاحة تجاريا<sup>1</sup>.
- 4- ظهور الحاسبات الرقمية وعمليات الاختزان الرقمي.
- 5- التزايد الهائل في كمية المعلومات أو ما يعرف بالانفجار الفكري و تنوع احتياجات الباحثين و رغبتهم في الحصول على كم غزير ومتنوع من المعارف والمعلومات<sup>2</sup>.
- 6- المرونة في عرض المعلومات للمستفيدين بطرق متنوعة وتقديمها بشكل أسرع وأفضل ويهدف التخفيف من الأعمال اليدوية الروتينية بأقل عدد من العاملين<sup>3</sup>.
- 7- تغير طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي، نتيجة تداخل الاختصاصات العلمية وتكاملها.
- 8- مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.

<sup>1</sup> غراممي، وهيبه، المرجع السابق . ص 219.

<sup>2</sup> النوايسة، غالب عوض، المرجع السابق . ص 144

<sup>3</sup> عكاشة، منال جابر . المرجع السابق . ص 34.

- 9- سهولة وسرعة تداول مصادر المعلومات إلكترونية في المكتبات المعاصرة حرصا على تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين<sup>1</sup>.
- 10- المساعدة في إقامة نظم تعاونية وشبكات معلومات بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي، مثل: قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية ط2 (AAcR<sub>2</sub>)، قواعد التقنين الدولي للوصف البيبلوغرافي (ISBD).
- 11- الحفاظ على الخدمة المكتبية مع إنتاجية عالية لتوفير الوصول السريع والتحديث المستمر والدقيق للمعلومات.
- 12- تخزين واسترجاع المعلومات بدقة وميثاقية والتحسين في طرق وأساليب التعاون مع المستخدمين.
- 13- تقييد المكتبات بمساحات محدودة لحفظ المجلدات.
- 14- تفرغ نشاطات البحث العلمي وتوسع الخدمات المعلوماتية وظهور شبكة المعلومات العالمية<sup>2</sup>.  
ونظرا لتفاقم توظيف تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، تيسرت المهام على القوى البشرية، الإدارية، والمهنية في أداء المهام والوظائف الإدارية و المهنية بجودة مميزة عالية، كما تيسرت إمكانية الوصول لموارد و مصادر المعلومات المشتركة في شبكات معلوماتية متعاونة، وهذا ما أدى إلى تحقيق عدة فوائد أهمها:
- وصول أحسن لمجموعات مصادر المعلومات المتاحة من خلال الفهرس العام المباشر للمكتبة (OPAC).
- توافر أكبر للمعلومات مما كان متاحا من قبل شبكات المعلومات.
- إدارة أحسن لموارد المعلومات المتوافرة والمرتبطة بتداول الوثائق ونظم إمدادها وإتاحتها وبشها واستخدامها.

<sup>1</sup> القنديلجي، عامر، المرجع السابق . ص 227.

<sup>2</sup> كداورة، عبد القادر . تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية : خدمات المعلومات الإلكترونية نموذجاً . الجزائر : جامعة الخلفة . ص. ص 151، 152.

- استجابة فورية لما يتصل باحتياجات ومتطلبات جمهور المستخدمين<sup>1</sup>.
- تعزيز قدرات ومهارات المستخدمين لإمكانية تعاملهم مع تكنولوجيا المعلومات المتقدمة.
- إمكانية تطبيق خدمات جديدة كالإحاطة الجارية، البث الانتقائي، إنتاج تقارير المعلومات المحتاج الوصول إليها على الخط المباشر.
- إمكانية انشاء مكتبة أو مرفق للمعلومات جديد.
- خلق بيئة ومجتمع مبني على المعلومات والمعرفة والمساهمة في تطوير البنيات الأساسية التعليمية و الثقافية والعلمية.....الخ<sup>2</sup>.

ومما سبق يمكن حصر مبررات التحول نحو مجتمع رقمي تسعى المكتبات الرقمية لتخزين المعلومات وتنظيمها وربطها بالباحث المستفيد من خلال قنوات إلكترونية يسيرها العامل البشري المؤهل إلكترونيا عندما يعلن المستفيد عن حاجته لذلك.

#### 6- أوجه تغير خصائص المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية:

في ضوء الوثائق والخدمات الإلكترونية، واجهة خصائص المكتبات الجامعية هي الاخرى تغيرات يمكن حصرها في النقاط الآتية<sup>3</sup>:

**المكتبة الجامعية مكان مخصص للجمهور :** تعتبر المكتبة الجامعية مكانا مخصصا للجمهور العام، فمع ظهور الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد عبر الانترنت، مثل خدمة الولوج إلى الفهارس عبر موقع المكتبة على الشبكة العالمية، فإن أغلب الخدمات المكتبية أصبحت متاحة إلى الجمهور العام الذي يتعدى الفئات المعتادة والمحددة سابقا بحيث أصبح المستفيد داخل البيئة الإلكترونية مجهولا،

<sup>1</sup> جاسم، جعفر حسن، المرجع السابق . ص. ص 71، 72.

<sup>2</sup> المغربي، محمد علي خير، المرجع السابق . ص. ص 154، 155.

<sup>3</sup> الختياطي، احمد. المكتبات الجامعية في ظل التجمعات الإلكترونية: دراسة تجارب عربية ووطنية. الاغواط: دار نون والقلم،

تعسرت عملية التعرف على احتياجاته وسلوكياته في البحث وفي استعمال المعلومات، مما توجب على المكتبات الجامعية توظيف طرق وتقنيات أكثر تعقيدا، وتوفير إمكانيات أكبر لصعوبة ملاحظته بطريقة مباشرة.

- المكتبة الجامعية مكان التقاء بين القارئ والوثيقة الالكترونية : في محيط الالكتروني الجديد يتم قراءة الوثائق الالكترونية بواسطة الحاسوب، الذي يتطلب بدوره إجراء إضافات وتحسينات مستمرة عليه، فالمكتبة الجامعية على ضوء هذه المعطيات يجب أن توفر هذه السبل والامكانيات الجديدة للمستفيد، مع العمل بشكل موازي على تكوينه على كيفية الاستعمال الأفضل لهذه الأدوات، غير أن اعتبار الحاسوب نقطة التقاء جديدة بين القارئ والوثيقة أدى تغيير طبيعة العمل التوثيقي والمعلوماتي في حد ذاته، إذ أصبح بإمكان الباحث القيام بعدة عمليات مثل البحث عن المعلومات وتجهيزها ودراستها ونقدها وتحليلها في أرضية بحث واحدة، لأن التكنولوجيات الجديدة تمكن من إدماج المعلومات ومختلف العمليات المتربطة في الفضاء الواحد.

- المكتبة الجامعية بوابة للولوج إلى الوثائق الالكترونية: أن المكتبة الجامعية بمفهومها الحديث تعد بوابة للولوج إلى الوثائق الالكترونية، سواء تلك التي تملكها أو المتاحة على شبكة الإللكترونية، بفضل توفيرها لنقاط الاتاحة التي تمكن من ذلك، الا أنها مطالبة بالقيام ببعض المهام الاضافية لتنظيم وتسهيل الوصول إلى هذه الوثائق، المتمثلة في:

- 1- استنساخ بعض الوثائق و إتاحتها محليا ضمن مجالها و حدودها الجغرافية<sup>1</sup>.
- 2- تنظيم الولوج إلى الوثائق، من خلال تحديد مجموعة مركزية توفرها محليا ومجموعات أخرى تتيحها شبكات المكتبات التي تتعامل معها، بالإضافة إلى الوثائق التي يتحصل عليها المستفيد مباشرة بفضل مساهمته المادية.

- المكتبة الجامعية مكان لحفظ الوثائق الالكترونية: تعتبر المكتبات الجامعية مكانا لحفظ الوثائق الإللكترونية، وهو الاشكال الذي أصبح يطرح نفسه اليوم بجدة في سياق تواجد الوثائق

<sup>1</sup> المحتاتي، أحمد، المرجع السابق . ص.21.

الإلكترونية، لاسيما تلك المتاحة على الخط ضمن مجموعات المكتبة الجامعية، التي أصبحت مطالبة بإيجاد الحلول المناسبة لعدة مشاكل تتعلق بحفظ هذا النوع من الوثائق منها:

1- إشكالية صيانة الوثائق، بسبب تغير النظرة التقليدية المرتبطة بصيانة الوثائق المطبوعة، إذ أنها تتطلب إعادة تحميلها وتجهيزها بشكل مستمر حتى تبقى قابلة للقراءة والاستعمال بهدف مسايرة المعايير والتكنولوجيات الجديدة التي تمكن من ذلك.

2- إشكالية حفظ الدوريات الإلكترونية، نتيجة تغير طبيعة العلاقة بين الناشرين والمكتبات الجامعية، وتغير طريقة الاقتناء الدوريات بالشكل الإلكتروني، حيث أصبح الناشر يمنحون ترخيصا لاستعمالها وللولوج إليها وفقا لشروط التعامل مع المصادر المتاحة على الخط والتي تدخل في تدابير التراخيص أو اكتساب حق التعامل دون الحق في السيطرة على ماديات هذه المصادر أو اختزائها<sup>1</sup>.

3- إشكالية تنظيم وحفظ المعلومات، نتيجة عدم استقرار الوثائق المتاحة عبر الشبكة، حيث تضح أن نسبة كبيرة منها تختفي بسرعة من الشبكة دون أن تفقد مصداقيتها العلمية.

- المكتبة الجامعية مكان لتنظيم المعارف : فمن خلال فهرسة وتصنيف الوثائق المطبوعة تقدم المكتبة رؤيا واضح ومنسجمة عن المعرفة، كما تقدم عدة منافذ للوصول إلى الوثائق سواء عن طريق الكشافات والفهارس الموضوعية وأدوات البحث المختلفة، أو عن طريق تصفح الوثائق مباشرة عن الرفوف المفتوحة. غير أن الوضع يختلف إذ ما تعلق الأمر بمعالجة الوثائق الإلكترونية التي تعتبر أكثر مرونة إذ يمكن وضع الوثيقة الواحدة التي تعالج أكثر من موضوع في عدة مراتب في نظام تصنيف معين، بحسب عدد الموضوعات التي تعالجها، وهو أمر يصعب القيام به إذ ما تعلق الأمر بمعالجة وتصنيف الوثائق المطبوعة بسبب طابعها المادي الملموس، فضلا عن الوثائق الإلكترونية تعد أكثر حركية و قد تكون غير قابلة لطباعة بسبب الروابط النصية التي تشكلها، وكذا من خلال احتوائها على أشكال ووسائط متعددة من المعلومات كالصوت و الصورة المتحركة، من

<sup>1</sup> المحتاجي، أحمد ، المرجع السابق .ص. 21.

هنا يمكن القول بأن المكتبة الإلكترونية هي مكان التقاء بين أدوات البحث الآلية كمحركات البحث والمكانز والشبكات الوثائق والأدوات اللسانية وما إلى ذلك من وسائل أخرى والفكر الانساني المرتبط بتنظيم المعارف الذي يمكن تجسيده في نظم التصنيف الموضوعية، ناهيك عن القدرة على ترقية وتثمين الوثائق ووضعها وفق ترتيب هرمي يحترم طبيعة الجمهور الذي توجه له سواء كان عاما أو متخصصا، وكذا القدرة على مسايرة التطور العلمي من خلال اعادة النظر في طرق الترتيب و التصنيف المعمول بهما وفق التطور المعرفي الحاصل، وهذا الأمر يعني ضرورة وضع الوثائق الإلكترونية بصفة مستمرة ومتواصلة في سياقها المناسب حسب تطور المعرفة.

- **المكتبة الجامعية مكان تقديم الخدمات الإلكترونية:** فمع الأدوات التكنولوجية، أصبح لازما على المكتبات الجامعية أن تقوم بمهامها الأساسية المعهودة باستعمال أشكال وطرق اخرى، تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات المادية للوثائق الإلكترونية، وفي هذا الخضم فمفهوم الخدمة المكتبية عن بعد أو ما اصطلح عليها بالخدمات المكتبية الإلكترونية هو في طور الاكتشاف بالنسبة للمكتبات الجامعية، اذ يجب على القائمين عليها ووضع صياغة جديدة لمفاهيم الاستقبال والتوجيه والمساعدة على البحث في اطار المكتبات والخدمات الإلكترونية، تتلاءم مع طبيعة التطورات الحاصلة، فقد ظهرت عدة ممارسات جديدة تستجيب إلى متطلبات هذا الوضع الجديد، كخدمات الرد على المستفيدين في الوقت الحقيقي عبر الانترنت<sup>1</sup>.

## 7- عوامل نجاح المكتبات الرقمية وسبل تطبيقها :

في ظل التطورات الحديثة، شهدت المكتبات ومراكز المعلومات تحولات كبيرة باتجاه تطوير تقنيات البحث في المكتبات الرقمية، واحداث تغييرات جوهرية في أنماط الخدمة المكتبية للحصول على المعلومات المختلفة لتطوير الركائز الأساسية لهذه المكتبات، وتعزيز مكانها ودورها لدى مختلف فئات المستفيدين، إلا أنها ورغم ما واجهت من عوائق و مشاكل جعلها تسعى لتحقيق ما يلي :

1- التوعية بضرورة إنشاء قواعد معلومات خاصة بالمؤسسات، تضم بيبليوغرافيات عن البحوث لتجنب ازدواجيتها وتكرار اجرائها بين الهيئات الدولية والمحلية.

<sup>1</sup> المحتاجي ، أحمد ، المرجع السابق . ص 22.

- 2- العمل على إنشاء قطاع مركزي يتولى تأمين أوعية المعلومات الرقمية والتنسيق بين المكتبات.
  - 3- التقييم الدوري خلال مراحل الإنشاء<sup>1</sup>.
  - 4- الاهتمام بتطوير الموارد البشرية، بغرض تعزيز الانتاجية ورفع مستوى العاملين وتحسين قدراتهم.
  - 5- دعم وسائل الاتصالات بين المشروع والمكتبات المتناظرة عن طريق فهرس آلي للاتصال المباشر والاتفاق على طريقة موحدة، تتيح مرونة الاتصال بين المكتبات<sup>2</sup>.
  - 6- العمل على تأمين الحماية الرقمية الشاملة للنظام الرقمي المتبع في المكتبة.
  - 7- إتاحة أو خلق فرص لتدريب الباحثين في مجالات استخدامات الحاسوب وشبكات المعلومات<sup>3</sup>.
  - 8- توفير الأجهزة والبرمجيات والمعدات للاستفادة من تقنية المعلومات.
  - 9- ربط عدد من الحواسيب بشبكة معلومات مناسبة ويستحسن أن يكون لها موقع على الشبكة مما يقلل من النفقات و يزيد من المردود<sup>4</sup>.
  - 10- اعداد قوائم بالمواقع المتخصصة و توزيعها على المستفيدين من خلال خدمة الاحاطة الجارية<sup>5</sup>.
  - 11- ترجمة بعض الوثائق أو اعداد مستخلصات لها باللغة العربية.
  - 12- تأمين الدعم لأنشطة المكتبات الرقمية ذات الصلة بالبحث العلمي<sup>6</sup>.
- ولغرض تقديم خدمات معلوماتية متكاملة، ومن أجل نجاح المكتبات الرقمية لابد من<sup>7</sup>:

<sup>1</sup> طه العشري، نجلاء عبد الفتاح. المكتبات الالكترونية و أثرها الثقافي في المجتمع. الاسكندرية: دار الوفاء، 2014. ص. ص 150، 151.

<sup>2</sup> الحمزة، منير، المرجع السابق . ص 63.

<sup>3</sup> براهيم، السعيد مبروك. المكتبات و منظومة التعليم الالكتروني. الاسكندرية: دار الوفاء، 2012. ص 23.

<sup>4</sup> جاسم، جعفر، المرجع السابق . ص 92.

<sup>5</sup> طه العشري، نجلاء عبد الفتاح، المكتبات الالكترونية و أثرها الثقافي في المجتمع، المرجع السابق. 151ص.

<sup>6</sup> القاسم حسن، شادي محمود. مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية. دار الامواج .(د.م)،(د.س). ص 425.

<sup>7</sup> - عليان، ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2010. ص 66.

- توفير مصادر النص الكامل وآليات الاسترجاع و البحث الكافية.
- توفير النصوص الإلكترونية عوض كتاب مقروء آليا.
- اتباع أساليب متفق عليها بالنسبة للتوثيق والفهرسة والتعامل مع ملفات النصوص.
- تناول قضايا الحفظ والمعايير وحقوق الطبع على المستوى الدولي.
- دعم الحكومات هذا القطاع باعتباره خطوة توصل لمجتمع المعلومات العالمي من خلال نشر الوعي والثقافة المعلوماتية ومدى أهميتها.
- الاهتمام بالبنية التحتية للمجتمع بكل احتياجاته، لخلق بيئة تكنولوجية فعالة.
- القضاء على الأمية التكنولوجية<sup>1</sup>.

#### 8- أهداف المكتبات الجامعية في المجتمع الرقمي:

أحدث التكنولوجية الحديثة منعطفا هاما في تاريخ المكتبات الجامعية، ودفعت بها لميلاد جديد يطالب بتأدية وظائف جديدة وتحقيق مطالب أكثر تطورا، تهدف إلى البناء و التطوير نحو مكتبات رقمية شاملة، تتكيف مع المعطيات الجديدة لهذه التكنولوجيات، و من بين أهم ما تصبوا إليه هذه الأخيرة جراء رقمته أو تأليه المكتبات الجامعية نذكر ما يلي:

- 1- تنقل المكتبة للمستخدم والتقليص من المخصصات المساحية لها.
- 2- إمكانية توفير والتنويع في مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيد من أي موقع وأي وقت  
يشاء<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عليان ، ربحي مصطفى، مبادئ علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق. ص 66

<sup>2</sup> القندليجي، عامر ابراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: اليازوري، 2005. ص 362.

- 3- تسهيل الوصول إلى المصادر المرقمنة عن بعد، من خلال مضاعفة وزيادة منافذ الاطلاع عليها كالفهارس المحوسبة.
- 4- إمكانية تحديث المعلومات بسهولة ويسر من خلال قاعدة البيانات الخاصة بالمكتبة<sup>1</sup>.
- 5- إمكانية تقاسم المعلومات من قبل عدد كبير من المستخدمين في نفس الموضوع وفي نفس الوقت.
- 6- القدرة على السيطرة على أوعية المعلومات والمصادر الإلكترونية، بحيث يمكن تنظيم المعلومات والبيانات وتخزينها وحفظها بدقة وفعالية، بهدف تسهيل عملية استرجاعها.
- 7- تعزيز دور المصادر الإلكترونية في سرعة اعداد و انتاج وتبادل المعلومات عبر الشبكة العنكبوتية<sup>2</sup>.
- 8- الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة التي توفر أشكال جديدة من المعلومات التي تسهل عملية تشاطر وتحديث المعلومات.
- 9- ديموقراطية الوصول إلى المعلومات بشكل عام بحيث لا يكون حكرا على الباحثين فقط، بل متاحا لكل فئات المستخدمين، بسهولة ويسر<sup>3</sup>.
- 10- استثمار التكاليف و العمل على توفير الأموال .
- 11- تحسين العمليات الفنية التي تقدم بالمكتبة وتطوير خدماتها اتجاه المستخدمين<sup>4</sup>.
- 12- قدرة العاملين بالمكتبة على التدخل في التعامل الإلكتروني في حالة طلب المستخدم لذلك<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> جاسم، جعفر، المرجع السابق . ص 107.

<sup>2</sup> فهمي، جمال ابراهيم، الخولي، جمال ابراهيم. الفهرسة الوصفية تقليديا وآليا. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011. ص 258.

<sup>3</sup> نبيل، عكنوش. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها- انشائها- مكتبة جامعة عبدالقادر نموذجاً. شهادة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2010. ص 109.

<sup>4</sup> بدر، محمد فتحي احمد عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001. ص

<sup>5</sup> جاسم، جعفر، المرجع السابق. ص 102.

- 13- تحقيق أقصى ما يمكن الحصول عليه من نتائج في عمليات البحث والاسترجاع بالبحث المتزامن في الأنترنت، مرصد المعلومات والمجموعات المكتبية<sup>1</sup>.
- 14- المرونة في التعامل مع المستفيدين وتحقيق العبء على الأخصائي<sup>2</sup>.
- 15- مواكبة التقني في العالم، وفتح المكتبات الرقمية افاقا جديدة في التفاعل مع الآخرين من خلال التعليقات وتقييمهم لها ومن هنا نستنتج أن المكتبات الحديثة واحدة، لكن الأهداف تتعدد و تختلف، إلا أن الهدف الواسع الذي تسعى اليه يكمن في تحسين سبل تجميع مصادر المعرفة وتخزينها وتنظيمها واطاحة استخدامها بمختلف الأشكال الإلكترونية، التي تسهل على الباحث عملية الوصول لما يحتاجه.

### 8-تأثير البيئة الرقمية على المكتبات الجامعية:

إن عملية التحول من مجتمع ورقي تقليدي إلى مجتمع لا ورقي رقمي، أثر على المكتبات الجامعية تأثيرا كبيرا وأبرز تحولات في طبيعة شكل هذه المكتبة وطبيعة خدماتها التي تقدمها وعلى مدى جودتها في تحقيق رضى المستفيدين، فظهور التكنولوجيات الحديثة، ولد احتياجات جديدة لدى المستفيدين وأضفى تغيرا على الهياكل التنظيمية في البيئة الرقمية، وهذا مما دفع إلى تطوير المهنة المكتبية لتصبح ذات مواصفات لم تكن قبل، ويمكننا أن نستعرض بإيجاز التأثيرات التي أحدثتها البيئة الرقمية في المكتبات الجامعة في المجالات التالية :

❖ **على المستوى الإداري:** ويشمل الشؤون الموظفين، بحيث ظهرت تسميات جديدة للوظيفة المكتبية، مثل: مدير موقع المكتبة على الأنترنت، مسؤول الخدمات المرجعية الرقمية، مفهرس المواقع وغيرها من المسميات التي تصاحب الموظف الجديد<sup>3</sup>، وهذا ما دفع بإدارات المؤسسات والمكتبات الجامعية بإيلاء الاهتمام الكافي لمتطلبات التوظيف من حيث<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> قاسم، حشمت. الدوريات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. القاهرة: دار غريب، 2010. ص 100.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص 115.

<sup>3</sup> عكاشة، منال جابر، المرجع السابق. ص 90.

<sup>4</sup> الخطاب، السعيد مبروك، لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي، المرجع السابق. ص. ص 124، 125.

- **المؤهلات والاختيار:** فلا بد على المواصفات التقليدية للمكتبي أن تتغير، لذا يجب البحث واختيار المكتبي المؤهل الذي تتوفر فيه الخبرة والقدرة على التعامل مع مختلف التكنولوجيات الحديثة ومع الموارد المعلوماتية الجديدة والبحث فيها والاستفادة والافادة منها لصالح المستفيد النهائي.

- **نوع التوظيف وحاجات التدريب:** وذلك من خلال دعم التعليم المستمر والتعليم عن بعد والتعليم من خلال الخبرات المكتبية، بهدف تأهيل اليد العاملة في المجال وتدريبها على سهولة التعامل مع حاجيات المستفيدين<sup>1</sup>.

- **الدوافع والرضى الوظيفي:** وهذا بوضع سياسات تحديد أهداف واقعية لإدخال التكنولوجيا إلى المكتبة ودعمها لصالح المستفيد النهائي، وتدعيما لدور المكتبي في المستقبل ليكون أكثر قدرة على توفير المعلومات للمستفيدين في المستقبل ليكون أكثر كفاءة وأقل تكلفة<sup>2</sup>.

❖ **على المستوى التقني :** بحيث أصبحت المكتبة عبارة عن مجموعة من الأجهزة الحاسبات والخدمات وشبكة داخلية موصولة بالعالم الخارجي، ومصادر معلومات إلكترونية وغيرها من المواد والأدوات التي غيرت في فكرة وأسلوب العمل في المكتبة<sup>3</sup>، وذلك من خلال تخصيص موارد مالية لتقديم حل لمشكلة تحديث القوائم السبيلوغرافية والكشافات وقوائم رؤوس الموضوعات والمستخلصات والقوائم المحددة والفهارس الوطنية<sup>4</sup>، إضافة إلى السعي للموازنة بين المواد المطبوعة وغير المطبوعة وتحقيق الوصول إلى موارد المعلومات خارج المؤسسة ومشاركتها وتسويق المعلومات بين مختلف المكتبات وتنمية الموارد البشرية وتعليم المستفيدين<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> الخطاب، السعيد مبروك، لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي، المرجع السابق ص 125.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص 125.2

المداخلة، أحمد نافع، المرجع السابق ص 126 .<sup>3</sup>

<sup>4</sup> الطائي، حسن جعفر. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: دار البداية، 2013. ص 147.

<sup>5</sup> الخطاب، السعيد مبروك، المرجع نفسه. ص 125.

- ❖ **على المستوى الفني:** وهذا من خلال تحويل أغلب العمليات في المكتبات الى الشكل الألي أو الرقمي لتصبح معالجة على الخط المباشر، قصد تحسين خدمات المعلومات<sup>1</sup>.
- ❖ **على المستوى القانوني:** فبعدما أصبح انتقال المعلومات عبر الحدود حقيقة واقفة من خلال الأنترنت، أصبح من الضروري التفكير في كيفية استيعاب معلومات وأفكار وثقافات من أصل ليس متوافقا بالضرورة مع الآخرين، كما أن بعض فئات المعلومات كالسجلات الحكومية أو المعلومات الشخصية أو المعلومات التي تحكمها قوانين الحماية المؤقتة أو الطويلة، تعامل بطرق مختلفة في دول متعددة و لذا يتوجب أخذها في الاعتبار عند التشريع<sup>2</sup>.
- ❖ **سلوك البحث عن المعلومة و مصدرها:** فبناء على تغير المعلومات وطريقة الوصول اليها و نتيجة للكميات المسترجعة، تأثرت الطريقة التي يبحث بها المستخدم بسبب تغير مكان تواجد مصادر المعلومات و توها منه أن الامكانيات التقنية للمكتبات الرقمية توفرها بسهولة<sup>3</sup>.
- ❖ **التفاعل بين المستخدم و النظام:** باعتبار أن المستخدم هو النقطة المحورية في نظام المعلومات نراه هو الهدف الاساسي من تطوير الخدمات و تحسينها، مهدت التكنولوجيا و سهلت عملية التغذية الراجعة من المستخدم، لكي يستفيد النظام من ردود الفعل منه بتقديم نتائج بحث و خدمة ذات أكثر جودة في فترة جد قصيرة<sup>4</sup>.
- ومما سبق نجد أن الانفجار المعرفي و ظهور التكنولوجيات الحديثة، ولد تأثيرات عميقة داخل البيئة الجامعية، مست الجوانب الادارية، الفنية والتقنية لها، اضافة إلى الجانب التشريعي، مما استوجب على العاملين بالمكتبات الجامعية ومرافق المعلومات، تطوير جهودهم والاهتمام بخدمة الباحثين وتحقيق رغباتهم، بحيث لم تعد العبرة في إدخال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، وإنما في القدرة على تقديم خدمات فعالة تشبع وترضي المستخدمين وتلي مختلف احتياجاتهم، وهذا ما يعكس مدى تحقيق الأهداف التي تسعى لها المكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية هاته.

<sup>1</sup> عكاشة، منال جابر، المرجع السابق . ص 91.

<sup>2</sup> الخطاب، السعيد مبروك، لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي ، المرجع السابق . ص 123.

<sup>3</sup> المدادحة، أجمد نافع ، النوافعة ، سلامة سوليم، المرجع السابق . ص 155.

<sup>4</sup> الطائي، حسن جعفر، المرجع السابق . ص. ص 148، 149.

## 10-التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في ظل التطورات الحديثة:

إن الواقع الجديد في البحث والحصول على المعلومات عبر شبكة الأنترنت، وأن كان يختصر كثيرا من الوقت والجهد، إلا أنه يبقى ناقصا نظرا لما واجهه من تغيرات عميقة جعلت مهمة الانتقال من العصر التقليدي إلى العصر الرقمي في بداياتها ووضعها أمام مجموعة من التحديات والصعوبات نحصرها في:

- 1- تحدي الأنترنت، بحيث أصبح لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الأكاديمية بسبب الخدمات المتنوعة والحديثة<sup>1</sup>.
- 2- تحدي المكتبات الرقمية نفسها، ذلك لأنها تقف أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية في تسويق الانتاج الفكري اصاله للمستفيد بطريقة سهلة<sup>2</sup>.
- 3- المشكلات الفنية التي تتعلق بالوصول إلى المواقع ذات الصلة والمتاحة على شبكة الأنترنت<sup>3</sup>.
- 4- الانتشار الواسع للدوريات الالكترونية وصعوبة اختيار ما يتلاءم مع احتياجات المستخدمين<sup>4</sup>.
- 5- قضية حقوق الطبع والملكية الفكرية في اتاحة الوصول اليها (اتفاقيات الترخيص وما في حكمها)<sup>5</sup>.
- 6- تحي الأطروحات الالكترونية و ما يتصل بها من تخزين و استرجاع وحقوق المؤلفين وادخالها في الشبكة ووضعها بالصورة الملائمة تحت تصرف المستفيد<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> عكاشة، منال جابر، المرجع السابق . ص 48.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص 48.

<sup>4</sup> نخبه من الخبراء المتخصصين،. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة: النظم الآلية للتجارة.

العربية، ج2، ط2، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوزيعات.2012. ص 17.

<sup>5</sup> نخبه من الخبراء المتخصصين، المرجع السابق. ص 18.

<sup>6</sup> برناوي، راضية، المرجع السابق . ص 31.

- 7- تحدي التعليم والاعارة عن بعد، مما جعل المكتبات الجامعية بحاجة ماسة الى تصنيف وتوصيف المواقع المتاحة على الشبكة لتعرف من خلالها برصيدها وتتيح عملية البحث فيها وتفعيل الاعارة عن بعد بها<sup>1</sup>.
  - 8- قلة خبرة أمناء المكتبة في ادارة هذه التقنية وعدم وعي المستفيد بأهميتها<sup>2</sup>.
  - 9- قلة الاعداد والتدريب للمكتبيين على استخدام التقنيات الحديثة وعدم مواكبتهم لأخر المستجدات والتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا و الاتصالات<sup>3</sup>.
  - 10- بالإضافة الى ما سبق من المشاكل والمعوقات التي تقف حاجزا أمام المكتبات الجامعية نجد مشكلات أخرى نذكرها في<sup>4</sup> :
    - 1- التصميم التكنولوجي بغرض توفير معلومات وخدمات متطورة، والذي يحتاج الى :
      - شبكة اتصال عالية وتطور في الخدمات.
      - قواعد بيانات قادرة على اسناد مختلف الأشكال الالكترونية.
      - نصوص كاملة للبحوث والدراسات، مكشفة وموفرة كمدخل للمعلومات.
      - 2- ارتفاع تكلفة انشاء مكتبة الكترونية.
      - 3- مشكلات التكامل بين المكتبات الرقمية الأخرى.
      - 4- مشكلات البرمجيات.
      - 5- الزيادة الهائلة في المعلومات وفي اقتناء البيانات والمعلومات وتمثيلها في أشكال رقمية متنوعة<sup>5</sup>.
- وفي الأخير يمكن القول أن المكتبات الجامعية تواجه العديد من التحديات في البيئة الرقمية تتمثل في زيادة حجم الانتاج الفكري كما ونوعا، وفي شبكة الأنترنت وما تقدمه من خدمات للمكتبات

<sup>1</sup> برناوي، راضية، المرجع السابق . ص 31.

<sup>2</sup> عليان، رحي مصطفى، ادارة المكتبات: الاسس والعمليات، المرجع السابق . ص 54.

<sup>3</sup> ابراهيم، السعيد مبروك. المكتبات و منظومة التعليم الالكتروني، المرجع السابق . ص 23.

<sup>4</sup> عليان، رحي مصطفى، المكتبات الالكترونية واثرها الثقافي في المجتمع، المرجع السابق . ص 211.

<sup>5</sup> عليان، رحي مصطفى، المكتبات الالكترونية واثرها الثقافي في المجتمع، المرجع السابق . ص 211.

اضافة إلى تحد المحافظة على مكائتها في أوساط المستخدمين، نظرا لتعدد البدائل في الوقت الحالي التي تتيح الوصول للمعلومات، وهذا ما جعلها مجبرة على مواجهة هذه التحديات من خلال التكيف مع هذه التغيرات التي يشهدها محيطها، لتتمكن من الحفاظ على مستخدميها.

### خلاصة الفصل:

إن الثورة التكنولوجية والثورة المعلوماتية التي نعيشها اليوم، انعكست وأثرت على المكتبات الجامعية ومجموعاتها وخدماتها ومستفيديها، نتيجة النقلة النوعية التي أحدثتها ذلك التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية، والذي دفع لانطلاقة جديدة لنظام رقمي للمكتبات الجامعية، عرف بالبيئة الرقمية، التي أصبح الانضمام لها ضرورة لا مفر منها، خاصة بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات الأكاديمية.

# الفصل الثالث

## الخدمة المرجعية و تطوراتها

## تمهيد:

إن التحولات التي شهدتها قطاع المعلومات، انعكس على المكتبات الجامعية عامة وعلى الخدمات المكتبية خاصة، وأهم هذه الخدمات نجد الخدمة المرجعية التي تعتبر الواجهة الحقيقية للمكتبة كونها العصب الرئيسي لها، وبرز هذا التحول في الخدمة من حيث التخزين الرقمي للأوعية المرجعية وتداولها ومن حيث تسهيل عمليات البحث فيها، بحكم أنها أعمال ضخمة تتطلب جهدا ووقتا معتبرا أثناء الاستفادة منها في الشكل التقليدي، بحيث كانت المراجع أو الأوعية المرجعية أولى المصادر التي شملها التغيير، وكذلك أخصائي تقديم الخدمة المرجعية من أخصائي المراجع إلى أخصائي معلومات وهذا ما أدى إلى تحويل الخدمة مرجعية تقليدية إلى خدمة مرجعية رقمية.

## المبحث الأولي: الخدمة المرجعية التقليدية.

تسعى المكتبات الجامعية دوماً إلى نشر المعرفة وإتاحة مقتنياتها للمستفيدين على اختلاف مستوياتهم، وذلك عن طريق تقديم خدمات متنوعة لهم بهدف إرضاء وإشباع حاجاتهم المعلوماتية، ومن بين أبرز هاته الخدمات التي تقدمها، نجد الخدمة المرجعية ومنه سنتناول في هذا المبحث الخدمة المرجعية وعلاقتها بكل من قسم المراجع و اخصائي المراجع.

## 1- تعريف الخدمة المرجعية :

من بين تعاريف التي وردت حول الخدمة المرجعية نذكر منها :

عرفها ربحي مصطفى عليان على أنها : " تعتبر الخدمة المرجعية من اهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، من المعروف أن كل مكتبة أو مركز معلومات مهما كان حجمه يضم قسماً أو جناحاً للمراجع يشرف عليه أمين مكتبة أو أمين المراجع، ومهما كان حجمه أيضاً فإن هناك أسئلة توجه إليه من قبل المستفيدين ومن الواجب عليه الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها"<sup>1</sup>.

وعرفها النشار السيد على أنها : " الخدمة المرجعية التي تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة أي التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد مكانها وتقديمها للمستفيدين منها"<sup>2</sup>.

كما يعرف كل من (THOMAS J GALVIN) و (ROTHSTEIN SAMUEL) و جمعية المكتبات الامريكية (A.L.A) تعريفات متشابهة تقريبا لمفهوم الخدمة المرجعية وهي : "المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومات والتحقق من الاستخدام الكامل للمصادر المعلومات ومن خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة

<sup>1</sup>عليان ، ربحي مصطفى ، أمين ، نجدراوي . مبادئ ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2009 . ص 267.

<sup>2</sup>النشار ، السيد . الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات . القاهرة : العربي ، للنشر و التوزيع ، 1992 . ص 83.

المطلوبة، واذ كانت الوظائف الأساسية الشائعة للمكتبة على حد تعبير، التنظيم و بث المعلومات فإن الخدمة المرجعية تتجه بشكل أساس إلى الوظيفة الثالثة المتمثلة في بث المعلومات<sup>1</sup>.

ويعرف غالب عوض النوايسة أنها : "هي الإجابة على كافة الأسئلة و الاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وأعداد الكشافات والأدلة والبيبلوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على السؤال بالذات"<sup>2</sup>.

وعليه فالخدمة المرجعية تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة لتلبية احتياجات مستفيديها المعلوماتية، وذلك بالإجابة على كافة تساؤلاتهم واستفساراتهم، وكذا تدريبهم على كيفية الوصول والاستخدام لمختلف المراجع، حتى تتم هذه الخدمة بشكل فعال يجب أن يتوفر عنصرين رئيسيين هما مجموعة من الأعمال المرجعية و اخصائي مؤهل.

## 2- المصطلحات ذات علاقة بالخدمة المرجعية :

ويمكن القول بشكل عام أن هناك العديد من المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات للدلالة على هذه العملية نذكر منها على سبيل المثال<sup>3</sup>:

Information services

-خدمات المعلومات

Reference services

- خدمات المراجع

Reader services

-خدمات القارئ

<sup>1</sup> عليان ، ربحي مصطفى . خدمات المعلومات . المرجع السابق، ص 137.

<sup>2</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص55.

<sup>3</sup> النشار السيد ، المرجع السابق . ص 56

Reference work	- العمل المرجعي
Bibliographic services	- الخدمة البيبليوغرافية
Document delivery services	- خدمات توصيل الوثائق
Indescing and abstracting services	- خدمات التكشيف و الاستخلاص
On line search services	- خدمات الاسترجاع المباشر
<b>3- نشأة الخدمة المرجعية :</b>	

تعتبر الخدمة المرجعية من الخدمات القديمة بالمكتبات ونستطيع أن نتبع تأريخها مع بداية القرون الوسطى في المكتبات الدولة العباسية والأديرة والكنائس في أوروبا بحيث كانت هناك خدمة فعالة للرد على الاستفسارات وارشادات المستخدمين، إلا أن التطور الاجتماعي والتوسع الشديد في التعليم بداية القرن التاسع عشر وزيادة عدد المستفيدين بسبب الزيادة السكانية وانفتاح عدد كبير من الجامعات في أوروبا كان لها الدور الكبير في تطويع الخدمات المرجعية إلى أن جاء الربع الأول من القرن العشرين حيث تم افتتاح أقسام خاصة داخل المكتبات الجامعية مخصصة لتقديم الخدمة المرجعية وفصلها عن باقي الخدمات الأخرى، ومنذ ذلك الحين أخذت تتضح وظيفة ومهام اختصاصي المراجع و بدأت الخدمة المرجعية تتجه إلى التخصص واصبحت هناك خدمات مرجعية قانونية وزراعية واقتصادية واختصاصي مراجع للإجابة على الاسئلة المرجعية في كل تخصص<sup>1</sup>.

وقد نضج مفهوم الخدمة المرجعية ووضحت معالمه كاختصاص متكامل منذ عام 1960 وصدر عن قسم المراجع في جمعية المكتبات الأمريكية (A.L.A) مجلة (library Q) ومجلة (Reference service review) عام 1973، ومجلة الكبار التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية (A.L.A)

<sup>1</sup>- يونس الخفاف ، سمية .الخدمة المرجعية الرقمية : مفهومها - و اساليب تقديمها مع تقديم مقترح لا نشائها في المكتبة المركزية

لجامعة الموصل. مجلة اداب الرافدين ، العدد 63 ، 2012.

مطبوعاً حدد فيه الخطوط العامة التي تبين معالم معايير الخدمات المرجعية، وقد حدث هذا المطبوع عام 1971<sup>1</sup>.

#### 4- أنواع الخدمة المرجعية :

تنقسم الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيسيين هما :

#### 4-1- الخدمة المرجعية المباشرة :

وتتضمن هذا النوع من الخدمة<sup>2</sup>:

- خدمات المراجع والمعلومات ومن خلالها تقسم المساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم للمعلومات، وأن طبيعة هذه الخدمة تختلف باختلاف جهود المستخدمين الذين صممت لخدمتهم وبالاختلاف المكتبات ومراكز المعلومات، أما المدى الذي يشمل هذا النوع فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستخدم بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث البيبليوغرافي الذي يتم من قبل اختصاصي المعلومات والمراجع.
- تعليم المستخدمين على استخدام المكتبة أو مركز المعلومات ومصادر المعلومات المتوفرة فيها أن ويشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة قبل مساعدة المستخدمين ومساعدتهم للاستخدام، لفهرس بطاقي إلى تخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة لغرض تعليمهم كيفية استخدام المكتبة والوصول إلى كتاب أو مقال معين أو أية مادة أخرى من خلال استعمالهم للكشافات والوسائل المرجعية الأخرى.

#### 4-2- الخدمة المرجعية الغير مباشرة :

ويشمل هذا النوع من خدمة المرجعية العديد من الأنشطة التي يقوم بها اختصاصيون من أجل تسيير مهمة وصول المستخدمين إلى أوعية المعلومات والاستفادة منها أن وتكمن في اختيار المراجع المناسبة

<sup>1</sup> عليان ، ربحي مصطفى ، خدمات المعلومات ، المرجع السابق. ص 143.

<sup>2</sup> اللحام، محمود عزة، وآخرون . التوثيق الاعلامي. عمان : دار الاعصار العلمي، [د.س]. ص 212.

للمكتبة وتوفرها للقسم، وترتيب المراجع على أرفة وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة، وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة، وتبلغ خدمات المعلومات<sup>1</sup>.

ويمكن أن تتوسع المكتبات في تقديم خدمة المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات ومراكز معلومات أخرى، ولهذا النوع دور أساسي في تبادل الإعارة والتعاون المتكامل لتقديم خدمات معلومات كافية للمستخدمين<sup>2</sup>.

### 5- متطلبات الخدمة المرجعية:

تتطلب الخدمة المرجعية في طبيعتها إلى عنصرين أساسيين هما قسم المراجع الذي يعد جوهرها نظراً لأهميته التي يحتويها داخل المكتبة، وإلى إحصائي مراجع مؤهل ذو كفاءات عالية باعتباره أساس الخدمة والمشرف على قسم المراجع.

### 5-1- قسم المراجع:

#### 5-1-1- تعريفه:

هو قسم مستقل عن المكتبة له موظفوه الفنيون المدربون على عملهم تدريباً خاصاً، وله حجراته الخاصة به وله برامج وخططه التي يقوم بتنفيذها متعاوناً مع الأقسام الأخرى بالمكتبة<sup>3</sup>، ويستخدم قسم المراجع في خدماته المرجعية كل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية ولكنه يعتمد أساساً على ذلك النوع من الأوعية الفكرية التي نسميها بالأوعية المرجعية<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> اللحام، محمود عزة، المرجع السابق . ص 212 .

<sup>2</sup> خليل، عزة محمد . تطوير تقنية التعليم بالمكتبات . الاسكندرية : دار الوفاء، 2015 . ص 251.

<sup>3</sup> النشار، السيد ، المرجع السابق . ص 59.

<sup>4</sup> المرجع نفسه . ص 60.

## 5-1-2- أنشطة ومهام قسم المراجع :

يقوم قسم المراجع في المكتبة الجامعية بالعديد من المهام والوظائف ومن بين هذه الوظائف مايلي<sup>1</sup> :

1- تنظيم الأوعية المرجعية بشكل يسهل استرجاعها في أقل وقت ممكن، ووضع الكادر القادر

على القيام بالخدمة المرجعية وهذا يتضمن المهام التالية :

- معرفة أهداف الجامعة مستوى طلابها الثقافي ورغباتهم، والمواد التي تدرس في الجامعة.
- اختيار واقتناء مجموعات المتنوعة والحديثة تناسب مع المستخدمين من المكتبة من طلاب وأساتذة و باحثين، وهنا لا بد من الدقة والعناية في اختيار المرجع الناجح الذي يتصف بصفات تجعله مرجعا قيما، يعتمد عليه ويتصف بحداثة المعلومات، كي لا تصف الميزانية المخصصة دون جدوى لشراء كتب المراجع .

- اقتناء مراجع حديثة للمعلومات بدل المواد المرجعية القديمة.

- إدارة وتنظيم أعمال موظفي القسم وإعدادهم من حيث توزيع الأعمال بينهم، وفيما يتعلق بشؤونهم العلمية والإدارية.

2- تقديم المساعدة الصادقة للمستخدمين في كيفية استخدام الأوعية المرجعية بالإضافة إلى الأجوبة على الأسئلة المرجعية.

3- تعليم المستخدمين من طلاب وباحثين وأساتذة كيفية استخدام المكتبة ومجموعات المصادر

والمراجع والبحث في قواعد البيانات الببليوغرافية وغير الببليوغرافية.

4- إعداد كتيبات ونشرات واللوحات الإرشادية والإشارات التوجيهية.

5- توجيه المستخدمين إلى المراجع والمصادر التي تناسب مع احتياجاتهم من المعلومات.

<sup>1</sup>كوار ، فوزية .الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية : المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري . رسالة ماجستير ، علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، جامعة وهران ، 2008. ص. 41.

- 6- تدريب الموظفين الجدد.
- 7- تقديم بعض الخدمات الهامة كالإحاطة الجارية وخدمات التكشيف والاستخلاص والبحث في قواعد البيانات فضلا عن تعليم استخدام المكتبة.
- 8- إعداد دليل للمكتبة Library guide وهذا ضمن مسؤولية قسم المراجع لأنه يوضح كيفية الاستفادة من الخدمات المكتبية وكذا الوصول إلى مصادرها ومقتنياتها، كما يجب أن يضم هذا الدليل المعلومات التالية<sup>1</sup> :
- قائمة بأسماء أعضاء وموظفي المكتبة ومجلات تخصصاتهم ومسؤولياتهم وأماكن وجودهم.
  - ساعات فتح المكتبة وكيفية استخدام خدماتها
  - رسم توضيحي للمبنى المكتبة بأقسامه المختلفة.
  - طريقة ترتيب المجموعات والمقتنيات بالمكتبة.
  - نبذة عن الفهارس العامة وأنواعها وكيفية ترتيبها واستخدامها.
  - تفاصيل الخدمة التي تقدمها المكتبة الجامعية، لخدمة المراجع وإعارة وحجز الكتب والترجمة والنسخ والتجليد... الخ.

### 5-1-3- محتويات قسم المراجع :

تعتمد الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية على مجموعة غنية من الأوعية المرجعية التي تساعد في تقديمها خدماتها للمستفيدين، وهي من أهم أساسياتها نعرف هاته الاوعية ب:

<sup>1</sup> كوار ، فوزية. الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، المرجع السابق . ص 42.

## ❖ تعريف الاوعية المرجعية :

المصادر المرجعية من وجهة نظر الاستخدام نوعان<sup>1</sup> :

- مصادر التي وضعت لتقرئ في تتابع لغرض استزادة والترويج.
- المصادر التي وضعت لتستشار أو يرجع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة.

فأنوع الثاني هو ما يمكن ان نطلق عليه المراجع، فأوعية المرجعية هي<sup>2</sup> :

الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة عادة لتقرئ من اولها إلى آخرها ككيان فكري عام مترابط، ولكنها تصلح ليرجع إليها الباحث أو القارئ من أجل الحصول على معلومة معينة أو استشارة أو معلومة معينة.

## ❖ سيمات الأوعية المرجعية :

هناك مجموعة من السمات التي تنطبق على الأوعية المرجعية نذكرها فيما يلي<sup>3</sup> :

- 1- التنظيم : وهو أهم الصفات التي تتميز بها المراجع التي من شأنها أن تساعد القراء والباحثين في استخدامها وتسهيل الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة، ومن أشهر أنواع التنظيم : تنظيم المصنف والهجائي والموضوعي والزمني .
- 2- التركيز : تمتاز المراجع بأنها مركزة لذلك تكثر من استعمال المختصرات وضغط العبارات في المواد والعبارات التي ترد في المرجع بصورة روتينية متكررة كتواريخ الميلاد وأسماء الدرجات العلمية والمشهورة من أسماء الكتب وأشخاص والأماكن وغيرها.

<sup>1</sup>النشار، السيد ، دراسات في المكتبات والمعلومات ،المرجع السابق . ص81.

<sup>2</sup>المرجع نفسه. ص81.

<sup>3</sup>عرجون، رشيد . استخدام الوثائق المرجعية الالكترونية المتخصصة من طرف طلبة سنة الاولى والثانية I.M.D: دراسة ميدانية

بقسم علم المكتبات . جامعة منتوري ،شهادة ماستر، علم مكتبات، قسنطينة، 2010 . ص34 .

3- الشمول : تتماز المراجع بأنها شاملة للموضوع الذي تغطيه وهذه المسألة نسبية ترتبط بالمدى الذي اراد واضع المرجع أن يغطيها في كتابه.

#### ❖ أنواع الأوعية المرجعية :

- الموسوعات ( دوائر المعارف ) :

هي عبارة عن تجميع شامل لجميع فروع المعرفة الانسانية أو واحدة 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<sup>1</sup>.

وتقسم الموسوعات حسب المجال التغطية الموضوعية إلى موسوعات عامة وموسوعات متخصصة، وتقسم حسب الحجم إلى موسوعات ذات مجلد واحد وموسوعات ذات عدة مجلدات، كما تقسم حسب فئات القراء إلى موسوعات أطفال وموسوعات للناشئين والشباب وموسوعات للكبار<sup>2</sup>

- المعاجم و القواميس :

هي قوائم بمفردات للغة معينة أو أكثر، تقوم بجمع الألفاظ أو الكلمات أو المفردات وترتيبها هجائيا، ثم نشرح معناها وطريقة نطقها، واستعمالاتها وأصلاها ومختصراتها ومترادفاتها... الخ<sup>3</sup>.

وتقسم المعاجم أو القواميس من حيث التغطية الموضوعية إلى معاجم عامة، ومعاجم متخصصة، كما تقسم من حيث اللغات إلى معاجم أحادية اللغة، معاجم ثنائية اللغة ومعاجم متعددة اللغات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عليان، رجي مصطفى. دار المعرفة. ط2 . عمان : دار الصفاء، 2015 . ص 380 .

<sup>2</sup> عليان، رجي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان : دار الرضوان، 2013 . ص 22 .

<sup>3</sup> عليان، رجي مصطفى، إدارة المعرفة، المرجع نفسه . ص 381.

<sup>4</sup> عليان، رجي مصطفى، تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، المرجع نفسه . ص 23 .

## - التراجم والسير :

وهي المراجع التي تهتم بحياة إعلام من النساء والرجال وتقدم معلومات عن حياتهم وسيرتهم الذاتية، وقد تكون عامة شاملة وقد تكون متخصصة في مجال معين أو منطقة معينة، وقد تقتصر على الأحياء أو على الذي توفاهم الله من أعلام<sup>1</sup>.

## - الكتب السنوية والتقويم :

هي مصدر معلومات مرجعي يصدر سنويا، ويهتم بتسجيل التطورات والانجازات الجديدة والأحداث في جانب أو أكثر من جوانب الحياة الإنسانية أو حقول المعرفة البشرية بشكل وصفي أو احصائي أو كليهما، أو يتابع المعلومات التي تتطلب المراجعة السنوية مثل المعلومات الفكرية واحصائية، ومن أنواع الكتب السنوية هناك<sup>2</sup>:

- الكتب السنوية التي تصدرها دوائر المعارف .

- الكتب السنوية التي تصدرها الهيئات و المؤسسات.

- التقويم .

## - الأدلة:

يحتوي هذا النوع من المطبوعات على معلومات وبيانات بأسماء المنظمات أو المؤسسات الرسمية أو التجارية والصناعية في بلد ما، أو منظمة جغرافية محددة وجمعيات العلمية وتترتب بشكل يسهل متابعتها والرجوع إليها، ومن أمثلتها : أدلة الجامعات العربية، وأدلة الهواتف وأدلة الدوريات العربية... الخ<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى، تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، المرجع نفسه . ص 23 .

<sup>2</sup> النجار ، محمد رضا . مصادر المعلومات المرجعية الورقية و الرقمية . كفر الشيخ : العلم والايمان ، 2009 . ص 136 .

<sup>3</sup> المالكي، مجبل لازم ، الوردى، زكي حسن . مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية . عمان : دار الوراق،

2002 ، ص 115 .

## - البيبلوغرافيات ( قوائم الملفات ) :

وتعرف أنها علم صناعة الكتاب وفن سرد الإنتاج الفكري ووصفه وتسجيله وهي عبارة عن قوائم تحصر وتسجل وتصنف الإنتاج الفكري من المؤلفات أو المطبوعات أو المحفوظات أو الرسائل الجامعية تعرف الباحثين بما نشر أو صدر من مؤلفات على المستوى المحلي أو الاقليمي أو العالمي<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> النجار ، رضا محمد، المرجع السابق . ص 99 .

و للبيبلوغرافيات أنواع وتقسيمات يكمن حصرها في الشكل التالي :

التقسيم الجغرافي للمكان	التقسيم الموضوعي	لتقسيم على اساس الشكل	المادي التقسيم حسب التغطية الزمانية
----------------------------	------------------	--------------------------	--

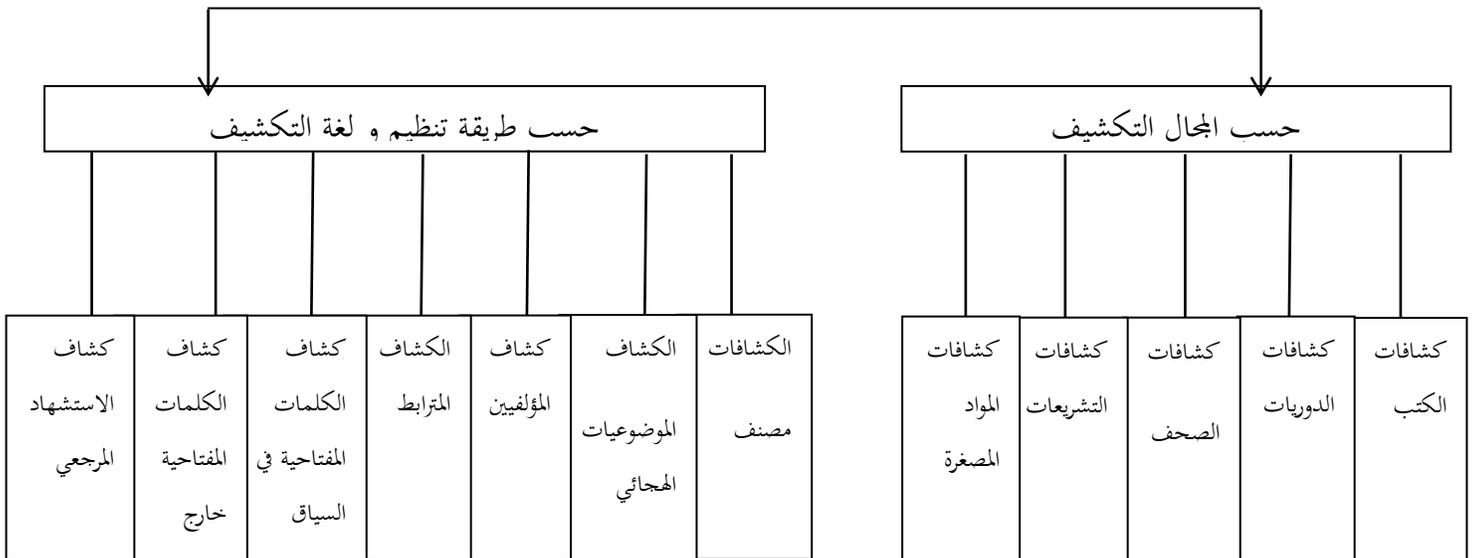


الشكل (01) : انواع البيبلوغرافيات

-الكشافات :

عبارة عن قائمة منظمة بالأسماء والموضوعات والعناوين مرتبة هجائياً، الغرض منها تسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات المنشورة في المجلات والصحف والمواد الثقافية والإعلامية الأخرى، وهي مهمة جدا للمستنفدين العاملين في المؤسسات المعلومات في تسهيل مهامهم وأعمالهم<sup>1</sup>.

ونحصر انواع الكشافات في الشكل التالي :



الشكل (02) انواع الكشافات

<sup>1</sup>. المالكي، مجبل لازم ، الوردي، زكي حسن، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، المرجع السابق .

## - المستخلصات :

يعرف محمد فتحي عبد الهادي المستخلص بأنه : " تمثيل موجز ودقيق لمحتويات وثيقة بأسلوب مشابه لأسلوب الوثيقة الأصلية مصحوب بوصف ببليوغرافي يكفل الوصول لهذه الوثيقة، يساعد المستفيد على التعريف بمحتوى وثيقة معينة دون أن يكون مضطر للرجوع إليها<sup>1</sup>.

وهناك أنواع من المستخلصات نوضحها في الشكل أدناه :

---

<sup>1</sup> المالكي، مجبل لازم ، الوردى، زكي حسن. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية ، المرجع السابق.



الشكل (3) انواع المستخلصات

## - كتب الحقائق :

ويمكن تعريفها بأنها مصادر معلومات مرجعية تقدم معلومات موجزة ومختصر ومكثفة وحقائقية واحصائية، وتقسم كتب الحقائق إلى الأقسام التالية<sup>1</sup>:

- كتب الحقائق الخاصة بالغرائب وال نوادر، وتهتم بجمع المعلومات عن الأشياء الغريبة والنادرة والمعلومات حول التقاليد والعادات والأعراف الاجتماعية.

- كتب الحقائق الادبية و التاريخية : و تخصص في جمع المعلومات الادبية و التاريخية مثل الارشادات و الاقتباسات الخاصة بالمناسبات و مواعيد الاعياد و المعلومات التاريخية .

- كتب الحقائق الجغرافية : و تضم المعلومات الرئيسية و الموجزة عن المظاهر الطبيعية .

- كتب الحقائق الوثائقية : تخصص في ذكر النصوص الاصلية للوثائق التاريخية و الجارية و نصوص القوانين ، و محاضر الاجتماعات .

- كتب الحقائق الموضوعية : تضم الكتب التي تهتم بذكر المعلومات الاساسية في حقل او اكثر من حقول المعرفة البشرية

## - الموجزات الارشادية :

الموجزات الارشادية مصدر مهم من مصادر المعلومات المرجعية ، و يمكن تعريفها بأنها مصدر معلومات مرجعي تشتمل على التوجيهات او التعليمات او الاجراءات بتنفيذ مهمة معينة ، و الهدف من هذه المراجع اكتساب القارئ القدرة على التعامل الفعال مع مجتمعه بكل عناصره و مؤسساته<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> النجار، رضا، المرجع السابق ص. ص 138، 139.

<sup>2</sup> النجار، رضا محمد، المرجع السابق، ص 140.

## - المصادر الجغرافية :

هي التي تتناول الاماكن و المواقع الجغرافية المختلفة كالمدن و الانهار و البحار و الجبال و غيرها من المعالم الجغرافية و تعرف بها من حيث الموقع و المميزات الطبيعية او الحضارية و الاحداث التاريخية المرتبطة بها و من اشكالها :

المعاجم الجغرافية و الادلة السياحية و الاطالس و الخرائط و الكرات الارضية<sup>1</sup> .

## - الدوريات :

هي مطبوعات تصدر عن فترات محددة أو غير محددة، منتظمة أو غير منتظمة، ولها عنوان واحد مميز يضم جميع حلقاتها أو أعدادها ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب، ويقصد بها أن تصدر إلى ملا نهاية، وتنقسم الدوريات إلى قسمين رئيسيين هما<sup>2</sup> :

- الدوريات العامة التي تغطي كافة الموضوعات .

- الدوريات المتخصصة التي تغطي موضوعا معينا او موضوعات ذات علاقة .

## - الرسائل الجامعية :

تعد من الوثائق الهامة التي يحتاجها الباحث على اعتبار ان الرسائل عادة تتناول موضوعات لم يسبق بحثها او دراستها على مستوى اكايمي جاد ، زيادة على انها تعد اضافة حقيقية للمعرفة و جهدا علميا اصلا ، و لهذا فكثير من المكتبات و خاصة الجامعية منها تهتم بالرسائل الجامعية ( الماجستير ، الدكتوراه ) حيث تمثل جزءا كبيرا من مقتنياتها<sup>3</sup> .

<sup>1</sup>النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان : دار الفكر، 2002. ص 27 .

<sup>2</sup>يوسف، طه جمال. إدارة المكتبات ومصادر المعلومات المتخصصة. عمان.: دار الحامد، 2008 . ص 102 .

<sup>3</sup>النوايسة، غالب عوض، تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات ،المرجع السابق ، ص 27 .

## 5-2- أخصائي الخدمة المرجعية:

## 5-2-1- تعريف اخصائي المراجع :

يعتبر اخصائي المراجع من اهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة ، فان قدرة المكتبة على تقديم خدمة مرجعية تتوقف الى حد كبير على قدرة اخصائي المراجع و كفاءته ، فهو شخص مكلف بالإجابة على الاستفسارات و الاسئلة الخاصة بالمراجع ، و كذا حل المشكلات المرجعية و قد يقوم ببعض بحوث الانتاج الفكري و الاسترجاع على الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عمله<sup>1</sup> .

## 5-2-2- الأنشطة و العمليات التي يقوم بها اخصائي المراجع :

يقوم اخصائي المراجع بالعديد الانشطة و العمليات التي تسهل عملية تقديم الخدمة المرجعية ، حيث يمكن ايجازها فيما يلي :

1- اختيار مصادر المعلومات ، تتضمن هذه الخدمة مشاركة اختصاصي المعلومات في اختيار اوعية المعلومات التي تعزز الخدمة المرجعية كالكاتب و الدوريات و المخطوطات والصحف و أية مواد أخرى، يمكن أن تضمنها المكتبة، ويدخل في هذه الفعالية عمليات الاستبعاد والتنقية للمجموعة المكتبية<sup>2</sup> .

2- ترتيب وإدارة المواد المرجعية، ويقصد بهذه العملية ترتيب وإدارة المجموعة المكتبية والتوظيف الفعال لإمكانات العاملين في أقسام المراجع والمعلومات<sup>3</sup> .

3- تنظيم وإدارة برامج الخدمة المرجعية وذلك بدءا من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية، ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار نحتاج على البحث في

<sup>1</sup> النشار، السيد، الخدمة المرجعية ومراكز المعلومات ، المرجع لسابق، ص 60.

<sup>2</sup> الكيلاني، عزت خيرت، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، المرجع السابق. ص 102.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 102 .

- قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ثم تحديد المصادر المرجعية واخيرا الحصول على إجابة وتقديمها للمستفيد<sup>1</sup>.
- 4- إقام علاقة تعاونية مع الاقسام الاخرى في المكتبة وأقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في نفس المنطقة والمناطق المجاورة وتنسيق العمل<sup>2</sup>.
- 5- التعريف بالخدمة المرجعية في أواسط المستفيدين<sup>3</sup>.
- 6- تقييم الخدمة المرجعية والتعرف على نقاط القوة والضعف وما يستلزم ذلك من إعداد احصاءات وتقارير دورية توظف للتخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات بشأن التطوير<sup>4</sup>.
- 7- مهام اخرى متنوعة، كمساعدة المستفيدين في عملية الاستنساخ وترتيب البطاقات في الفهارس الباقية، وفحص المواد المكتبية والاشراف على قاعات المطالعة واعداد أنشطة القسم والمكتبة<sup>5</sup>.

### 5-2-3- صفات ومؤهلات أخصائي المراجع :

حتى يقوم أخصائي المراجع بأعماله على أكمل وجه لا بد أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات والمؤهلات تذكر منها<sup>6</sup> :

- صفاته:

- أن يكون مؤهلا مكتبيا وإداريا وحاصلا على شهادة في علم المكتبات والمعلومات.
- أن يكون لديه الخبرة الكافية في استعمال الكتب المرجعية والمالم الشامل بها وكيفية استعمالها.

<sup>1</sup> بودجاجة، سعيدة، المرجع السابق. ص 39.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 40.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 40.

<sup>4</sup> بودجاجة، سعيدة، المرجع السابق. ص 40.

<sup>5</sup> الكيلاني، عزت خيرت، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، المرجع السابق. ص 103 .

<sup>6</sup> بوشامة، ثلجة، شقيقي، كوثر، المرجع السابق. ص. 23، 24.

- حب العمل و الرغبة فيه وحب تقديم الخدمات للآخرين.
- أن يتقن اللغة الاجنبية ولا بد أن يكون على معرفة بها.
- أن يكون لديه القدرة على اتصال والتفاعل مع الاخرين.
- أن يتمتع بصفات كالصبر وتحمل المسؤولية، وأن لا يتظاهر بالمعرفة وهو لا يعرف.
- أن يكون مدركا متمتعا بالعقل المستيقظ والسرعة البديهية والقدرة على التعامل والاتصال بهؤلاء الذين يلتمسون معاونته.
- سعة الاطلاع وقوة الذاكرة والملاحظة، ويمكن القول ايضا أن اخصائي المراجع الذي يتقبل النقد وانتقادات الاخرين ويبقى مع المستفيد علاقة طيبة وحسنة يمكن أن يكسب الاخرين وينجح في عمله.
- مؤهلاته :
- كما يحتم مجموعة من المؤهلات لدى موظفي قسم المراجع لتأدية واجباتهم على الوجه الأكمل و هذه المؤهلات هي <sup>1</sup>:
- التخصص العالي في مجال المكتبات والمعلومات.
- التدريب المهني وإلمام بالطرق والاجراءات التي تتمثل في عملية الاتصال والتفاعل مع المستفيدين، وتحليل وترجمة الأسئلة المرجعية وصياغة استراتيجيات البحث لتقديم الاجابات المطلوبة.
- خبرة كافية ومعرفة واسعة بالمراجع واستخدامها وتقديم الخدمات المرجعية بالطرق والوسائل التقليدية والآلية .
- مهارات للغوية.

<sup>1</sup> النجار، رضا، مصادر المعلومات المرجعية الورقية والرقمية ، المرجع السابق. ص 42 .

- معرفة شاملة بالإنتاج الفكري والموضوعات التي يهتم بها جمهور المستفيدين.

- دقة الملاحظة.

- الثقافة العميقة.

## 6- أسئلة الخدمة المرجعية :

تتنوع الأسئلة المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد و الباحثين، بحيث تعددت طرق تقسيمها وتصنيفها، وقبل التطرق لأنواع الأسئلة المرجعية يجب التعريف بالسؤال المرجعي أولاً.

### 6-1 تعريف السؤال المرجعي:

هناك عدة تعريفات للسؤال المرجعي فليس هناك تعريف محدد يضبطه ومن بين هذه التعريفات نذكر<sup>1</sup>:

1- هو أي سؤال يوجهه المستفيد ويجاب عليه بالرجوع إلى المراجع.

2- هو السؤال الذي تكون إجابته من المعرفة البشرية ويحتاج إليها السائل كما يحتاج إليها الآخرون.

### 6-2 أنواع الأسئلة المرجعية :

تصنف الأسئلة المرجعية بشكل عام إلى نوعين هما<sup>2</sup>:

1- أسئلة عن مواد معلومة : يتمثل هذا النوع عادة بطلب وثيقة معينة أو كتاب أو مقال تكون

معرفة من قبل السائل ويكون عمل المكتبي تحديد موقع المادة المطلوبة من خلال الفهرس البطاقي والكشافات وبيبليوغرافيات أو أية مصادر أخرى .

<sup>1</sup> بوشامة ، ثلجة، شقيقي ، كوثر. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين :دراسة ميدانية

بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي . شهادة الماستر ، علم المكتبات والتوثيق ، قسنطينة ، 2016.ص. ص 23، 24.

<sup>2</sup>عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، المرجع السابق. ص 154 .

2- أسئلة عن معلومات معينة دون أي معرفة عن مصادر المعلومات التي تتوفر فيها الإجابة: تكون معظم الأسئلة المرجعية في هذا النوع على وجه الخصوص في المكتبات العامة المدرسية حيث أن المستفيد العادي لديه القليل من المعرفة بما يتوفر من مصادر مرجعية.

وهناك تقسيم آخر حسب يعتمد على طبيعة الأسئلة المرجعية<sup>1</sup>:

1-الأسئلة المباشرة : قد توجه بعض الأسئلة والاستفسارات إلى المكتبي بطلب السائل من خلالها مثل معرفة أماكن المجموعات المكتبية أو ما يتعلق بالاستخدام الفهرس البطاقي أو الكشافات، وهي لا تتطلب وقتا كبيرا للإجابة عليها.

2-أسئلة تتطلب إجابة جاهزة : يلزم هذا النوع من الأسئلة على المكتبي الرجوع إلى المراجع القياسية لغرض إيجاد الإجابة للسائل مثل: الموسوعات، الكشافات... الخ، كان يسئل المستفيد عن مساحة دولة ما، عدد سكان بلد ما، وعادة ما يحتاج الموظف إلى دقائق للإجابة عنها.

3-أسئلة تتطلب الإجابة عليها إعدادات بيولوجرافيات أو تقرير خاص: وهذا النوع من الاسئلة يستغرق بعض الوقت من قبل الاخصائي للإجابة عنها من 10 دقائق إلى ساعة أو أكثر، كباحث يريد الحصول على دراسات عن استخدام الانترنت في المكتبات.

4-أسئلة تتطلب الإجابة عليها إعدادات بحث خاص عن موضوع معين : تحدد فيه المشكلة واستراتيجية البحث وتحلل فيه البيانات، وقد يستغرق من الوقت ساعات وربما تصل الفترة إلى عدة ايام. وهناك من يقسم الأسئلة المرجعية حسب الطريقة التي ترد فيها إلى قسم المراجع إلى<sup>2</sup> :

- الأسئلة التي وردت عن طريق الهاتف.
- الأسئلة التي وردت إلى قسم المراجع من المستفيدين عن طريق حضورهم الشخصي.
- الأسئلة التي وردت عن طريق البريد العادي.

<sup>1</sup> المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة. عمان : مؤسسة الوراق، 2000 .ص.ص 139،138 .

<sup>2</sup> رنجي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، المرجع السابق. ص 156.

مصادر الاجابة	نوع السؤال المرجعي
- البيبليوغرافيات	-الكتب و الاوعية الفكرية
- القواميس و المعاجم اللغوية	-اللغة
- دوائر المعارف و الموسوعات	- خلفية عن موضوع ما
- المعاجم و التراجم	- معلومات عن الناس
- الادلة	- معلومات عن المؤسسات و المعاهد و المنظمات
-المصادر الجغرافية	- معلومات عن الاماكن و المواقع
- الموجزات الارشادية	- النشاط
- الكتب السنوية	- الاتجاهات و موضوع ما
- الكشافات	- مصدر مقالة
- المستخلصات	- فحواها

الجدول (01) : جدول يوضح نوعيات الاسئلة المرجعية مصادر اجاباتها<sup>1</sup>

<sup>1</sup>النيشار ، السيد، الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق . ص 69 .

## 7- وسائل الخدمة المرجعية :

هناك وسائل أو طرق يجب الاعتماد عليها لتقديم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية وهي كالتالي<sup>1</sup>:

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

- **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 المشكلة وتحديدتها بمصطلحات مناسبة إلا أن الوقت الكافي يتوفر للمتخصص في عملية البحث والتقصي واعداد الإجابة على السؤال أو الاستفسار.

- **الهاتف** : تعتبر وسيلة الهاتف أسرع و أسهل وسيلة للرد على الأسئلة المرجعية في المكتبات أو مراكز المعلومات إذ يقوم الهاتف بدور أساسي في عملية الاتصال إذ غالبا ما تحتاج الأسئلة أو الاستفسارات الهاتفية إلى إجابة مختصرة وسريعة حيث تمثل هذه الطريقة في الدول المتقدمة ثلاث أرباع الأسئلة المرجعية بجميع أنواعها وأن الإجابة على الأسئلة عن طريق الهاتف تتطلب توفر متخصص لديه القدرة على فهم الأسئلة و تحويلها إلى إحصائي المراجع لإعداد الإجابة اللازمة.

<sup>1</sup>النوايسة، غالب عوض، المرجع السابق. ص 88.

**8- ركائز الخدمة المرجعية :**

الخدمة المرجعية التقليدية تحتاج إلى مجموعة من الركائز والمقومات لكي تقدم خدماتها إلى المستفيدين بشكل فعال وشامل ويمكن حصر هذه الركائز فيما يلي<sup>1</sup> :

- المستفيد أو العميل.
- السؤال أو الاستفسار النابع من المستفيد واحتياجاته المختلفة.
- لائحة أو سياسة منظمة للخدمة تحدد أهدافها والمستفيدين منها وغيرها من العناصر مهمة المرشدة للأداء السليم .
- معايير التقييم والحكم على جودة الخدمة.
- سياسة تسويقية للخدمة لمجتمع المستفيدين.
- مصادر معلومات مرجعية الموجه إليها السؤال .
- مصادر المعلومات المرجعية و غيرها من مصادر المعلومات .
- إحصائي المراجع أو المكتبي المراجع ( أو الوسيط بين المستفيد والاجابة 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 وإحصائي المراجع.
- الموارد المالية والتجهيزات والبرمجيات وغيرها من الموارد لتشغيل الخدمة.

**9- أهداف الخدمة المرجعية :**

تكمل الأهداف الرئيسية للخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية في الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها إحصائي المراجع من الرواد والباحثين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل<sup>2</sup> :

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، المرجع السابق ،ص. ص 156، 157.

<sup>2</sup> كوار، فوزية. اقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية :جامعات الغرب الجزائري نموذجاً. أطروحة دكتوراه ، علم المكتبات ،

جامعة وهران، 2016، ص 83.

- تدريب المستفيدين على حسن استخدام مصادر المعلومات بشكل عام و استخدام كتب المراجع بشكل خاص للحصول على المعلومات.
- إرشاد المستفيدين إلى المصادر المرجعية التي تساعدهم في الحصول على المعلومات ومن أجل تحقيق أهداف الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية لا بد من مميزات الجوانب التالية<sup>1</sup>:
- التعرف على الاحتياجات الحالية للمستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ورصد التغييرات التي يمكن أن تطرأ عليها، والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.
- العمل على اقتناء مجموعة متكاملة وكافية من الكتب المرجعية وتنميتها.
- الربط بين استخدام مجموعة الكتب المرجعية، وبين الاستخدام الشامل لمجموعات المكتبة من المواد في مختلف التخصصات.
- مسح مصادر المعلومات المتوافر بالمجتمع سواء كانت رسمية أم خاصة والتعرف على إمكانيات الاستفادة في تلبية احتياجات المستفيدين.

### 10- مستويات الخدمة المرجعية :

هناك ثلاثة مستويات لتقديم الخدمة المرجعية<sup>2</sup>:

- 2- **الخدمة المرجعية المتحفظة** : تقتصر على الحد الأدنى من الخدمة المرجعية، كان يشير إحصائي المراجع إلى مكان وجود المراجع التي تحتوي على الإجابة وهذه المهمة تحتاج إلى جهد تعليمي وإعلامي.

### 3- **الخدمة المرجعية المتوسطة** :

في هذا المستوى لا يكفي إحصائي المراجع بالإشارة إلى المصادر بل يزيد على ذلك بتوضيح بعض الشروط كتوضيحه كيفية استخدام المكتبة وتقديم الاجابات المناسبة.

<sup>1</sup> النشار، السيد، الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ، المرجع السابق . ص 57.

<sup>2</sup> الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الإلكترونية. عمان: دار البداية. ناشرون وموزعون، 2010. ص 102.

4- الخدمة المرجعية التامة أو القصوى : وتصل هذه الخدمة إلى تقديم المعلومة المطلوبة أو الاجابة المناسبة عن السؤال المطروح، إلى اعداد قائمة ببيلوغرافية للباحث عن الموضوع المطلوب والبحث في قواعد البيانات وشبكات الانترنت، وتدريب المستخدمين على استراتيجيات البحث وتصوير الوثائق اللازمة وتقديمها له، والاخير هو المرغوب في الوقت الحاضر.

#### 11- إجراءات تقديم الخدمة المرجعية :

تمر الخدمة المرجعية بعدة مراحل وإجراءات يقوم بها اختصاصي في الخدمة لرد على

استفسارات التي يقدمها المستخدمين، ومن بين هذه الإجراءات يمكن سردها فيما يلي<sup>1</sup> :

#### - تلقي الاسئلة :

تختلف طبيعة الإجراءات المتخذة للرد على الاسئلة المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع تبعاً لنوعية السائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال.

ويمكن تقسيم المستخدمين من قسم المراجع إلى ثلاثة فئات هي :

- المستفيد الغائب الذي يبحث بسؤاله عن طريق البريد او الهاتف.
- المستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة إلى الموظف المسؤول عن المراجع و ينتظر الإجابة.
- المستفيد الذي يطرح سؤاله و لا ينتظر الإجابة لضيق وقته، و إنما يطلب إرسال الإجابة إليه.

#### - تحليل الأسئلة المرجعية و توضيحها :

هناك عدة اعتبارات يترتب على اخصائي المراجع الأخذ بها عدة تحليل المرجعية منها ما يتعلق بشخصية المستفسر ومدى رغبته في التوسع في البحث أو بطبيعة المعلومات التي يرغب الحصول عليها والواقع أن تحديد المشكلة المرجعية تحديداً دقيقاً هو نصف الإجابة وهذا يعتمد على قدرة المستفسر في التعبير عن مشكلته وغالباً ما يفسر تلك المشكلة بطريقته الخاصة ومن جهة نظره الذاتية وربما لا يصل الاختصاصي المرجعي إلى جوهر المشكلة إلا بمحاولة جادة في قراءة المستفسر عن طريق التدرج الدقيق

<sup>1</sup>عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، المرجع السابق .ص 151.

للأسئلة والاستنتاجات حتى الوصول إلى رسم الإطار العام للمشكلة. وتحديد المصطلحات الخاصة بها، وبعد صياغة المصطلحات يبدأ الاختصاصي أو باحث الانتاج الفكري بالإعداد الإجابة .

- إعداد الإجابة : عند إعداد الإجابة عن الأسئلة المرجعية فقد يواجه اخصائي المراجع أحد الاحتمالين :

إما أن يجد الإجابة المباشرة في الكتب والمراجع على رفوف المكتبة، و أما أن تكون الإجابة بإعداد القائمة بمصادر المباشرة التي تقدم المعلومات المناسبة سواء كانت مصدرا كتابا أو مقالا أو دوريات أو بيولوجرافيا والكشافات والمستخلصات.

- تقديم الحلول المرجعية :

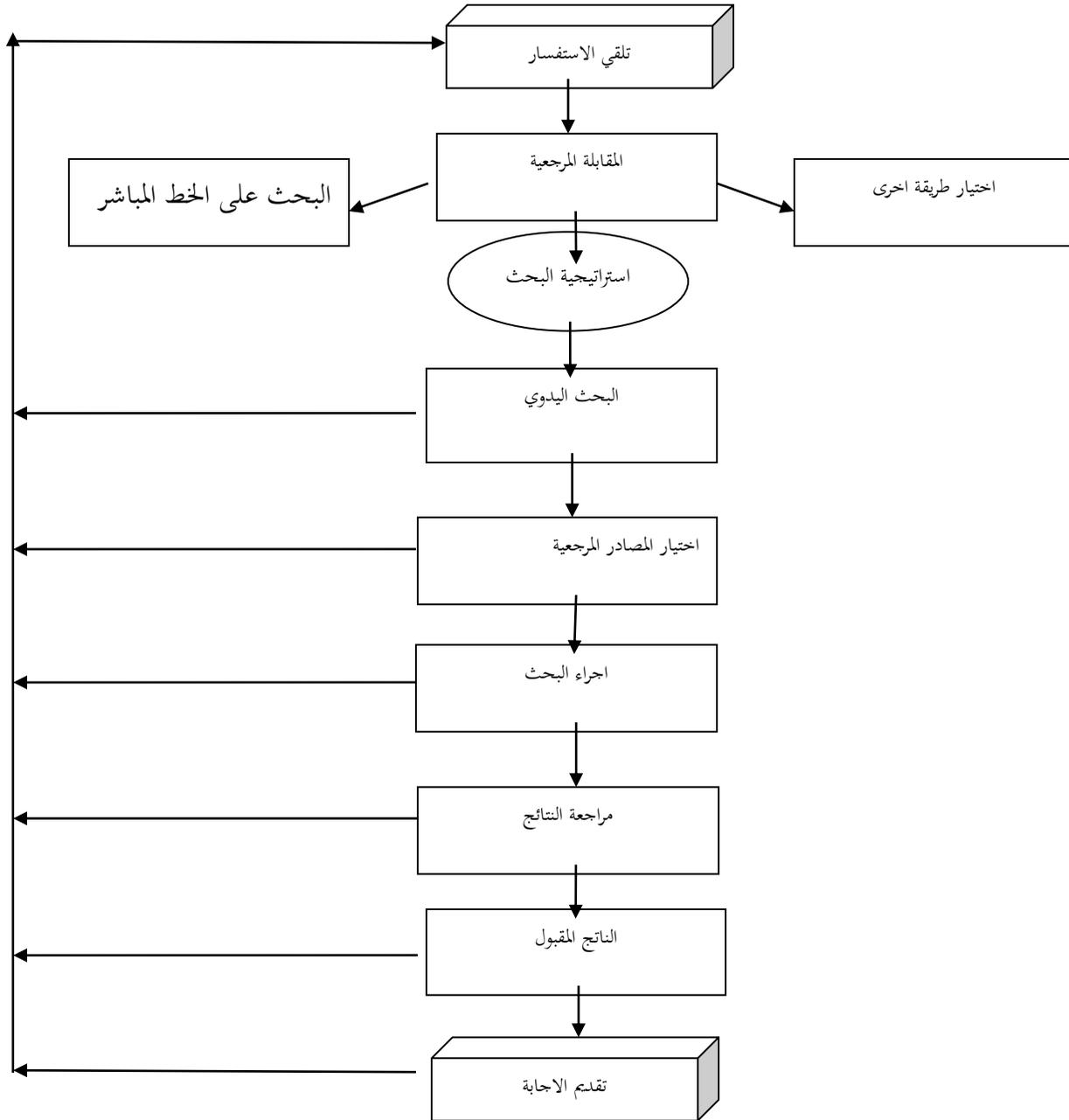
يتوقف السرعة في الوصول إلى المعلومات على دقة الإعلان عن السؤال وبعد تحديد مجال الاستفسار وتحديد المرجع المناسب له تبدأ عملية التعامل المباشر مع المعلومات وقد يكون المستفيد قادر على استخدام المرجع بصورة سلمية غير أن هذا لا يعني اخصائي المراجع أن يؤدي مهمته على أكمل وجه.

- تسجيل الحلول المرجعية :

بعد عملية مساعدة المستفيدين في الحصول على الإجابة المطلوبة على أسئلتهم ينبغي تسجيل الإجابة المرجعية على بطاقات معينة ويتم الاحتفاظ بها و تقديمها مرة اخرى عند تكرار مثل هذا السؤال أو الاستفسار من قبل مستفيدين آخرين لأن القيام بهذه العملية يوفر إجابات للأسئلة المرجعية يستفيد منها في تحديد المراجع المستخدمة من جانب المستفيدين وكذلك في حصر نشاط وحركة العاملين في قسم المراجع<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>عليان، ربحي مصطفى ، خدمات المعلومات، المرجع السابق .ص 152 .

شكل (04) اجراءات الخدمة المرجعية<sup>1</sup>



<sup>1</sup> النشار، السيد ، المرجع لسابق . ص 89.

## تقييم الخدمة المرجعية :

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

ونستطيع لها أن نصف دراسات تقييم الخدمة المرجعية إلى نوعين<sup>1</sup> :

- التقييم المباشر Direct évaluation ويتضمن تقييم الميزانيات والافراد وحجم مجموعة المراجع بما فيها أنواع الأدوات المكتبة التي تدخل في نطاق الخدمة المرجعية.
- التقييم غير المباشر Indirect évaluation، وتتضمن هذه الدراسات مدى فعالية وتأثير الخدمة المرجعية على المستفيدين وقدرتها على تحقيق الأهداف.

وسوف نتناول تقييم الخدمة المرجعية في هذا السياق من خلال عدة نقاط محددة هي تعريف التقييم وأهدافه، العناصر التي يمكن قياسها في خدمة المراجع، وطرق وأساليب التقييم.

## 12-1- مفهوم التقييم و أهدافه :

التقييم هو عملية جمع تصنيف وتحليل المعلومات عن ظاهرة أو موقف أو سلوك بقصد استخدامها في إصدار حكم أو تقدير قيمة الشيء تقديرا شاملا لتأكد من سلامة الأهداف كفاية الوسائل، إذ يعتمد التقييم على جمع المعلومات البيانات التي يمكن الحصول عليها وفق اجراءات وطرق جمع البيانات المتبعة وتحليلها وصولا إلى النتائج أو النوعية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>النشار، السيد، الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ، المرجع السابق. ص98.

<sup>2</sup>النشار، السيد، المرجع السابق، ص 99.

ويمكن تقييم أهداف الخدمة المرجعية في المكتبات على النحو التالي<sup>1</sup>:

- حصر الموارد المادية.
  - المجموعات والميزانيات والاجهزة .
  - والموارد البشرية التي تتوفر بالمكتبة للقيام بالخدمة المرجعية.
  - تحديد مستوى الخدمة المرجعية والتعرف على مصادر القوة والضعف فيها.
  - معرفة مدى تحقيق الأهداف الموضوعية للخطة المتعلقة بالخدمة المرجعية.
  - التخطيط المستقبلي للخدمة المرجعية واتخاذ القرارات التي تكفل اختيار الحلول الممكنة في ضوء الموارد المادية والبشرية المتاحة.
- ومن الجدير بالإشارة أي مشروع للتقييم يجب أن يوضع له خطة شاملة قبل البدء في تنفيذه وذلك لضمان تحقيق الغرض منه ويحدد "لانكستر" الخطوات التي يجب الاسترشاد بها عند وضع خطة للتقييم على النحو التالي<sup>2</sup>:

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

## 11-2- عناصر التقييم :

ويجب أن يتضمن التقييم مختلف الجوانب التي تأثر على فعالية الخدمة المرجعية سواء كانت بالإيجاب أو السلب و يمكن تحديد الجوانب أو العناصر التي قياسها في الخدمة المرجعية<sup>3</sup>:

<sup>1</sup>بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي .

شهادة الماستر ، علم المكتبات والمعلومات، تبسة ، 2016. ص 37.

<sup>2</sup>المرجع نفسه .ص 38.

<sup>3</sup>النشار ، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات . الاسكندرية : [د.د.]، 2002. ص 275-276 .

- الإفادة من الخدمة المرجعية ويقصد بالإفادة هنا عدد وفئات الاستفسارات التي ترد إلى قسم المراجع والبحث عن الاجابات لها في ضوء احتياجات المستفيدين وتقديمها لهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، ويمكن الاحتفاظ بالسجلات الخاصة لا حصاء هذه الاستفسارات.
- مدى رضى المستفيد حيث يمكن للتلقين المرتد Feed Bak من المستفيد أن يساعد مدى فعالية خدمة المراجع من وجهة نظر المستفيد.
- كفاءة المسؤولين عن الخدمة المرجعية أي قياس مدى معرفتهم بالأوعية المرجعية و إجراءات الخدمة المرجعية والبحث وتحليل النتائج.
- المصادر المرجعية أو قياس مدى ملائمتها للإجابة على الاستفسارات وذلك في ضوء اعتبارات ثلاثة هي : الحجم والنوع والتكلفة<sup>1</sup>.

### 11-3- طرق ووسائل التقييم :

وبمجرد أن تتضح أهداف قسم المراجع من وراء التقييم وتحديد الجوانب المراد تقييمها، ينبغي اختيار انسب وسيلة للتقييم وهناك عدة أساليب للتقييم ويتوقف الاختيار منها على عنصر التقييم والغرض منه، وقد حدد " كاتسي " عدد من الوسائل والطرق التي يجب أن يتوسل بها اخصائي المراجع في تقييمه وقياسه للخدمة المرجعية على النحو التالي<sup>2</sup> :

Interview	-المقابلة الشخصية
Direct observation	-الملاحظة المباشرة
Questionnaires	- الاستبيانات
Statistics	- الاحصاءات
Case studies	- دراسة الحالة

من خلال هذا الفصل نلاحظ أن الخدمة المرجعية لطالما كانت ومازالت وستبقى من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، تبرز أهميتها من حيث ضرورتها للعمل المرجعي في البحث والاستشارة من ناحية وضرورتها في تدريب المستفيدين على كيفية الوصول واستخدام مختلف أنواع المصادر

<sup>1</sup>النشار ، السيد ، دراسات في المكتبات والمعلومات، المرجع السابق. 276..

<sup>2</sup>المرجع نفسه. ص. 277.

المعلومات من ناحية اخرى، لضمان حسن الاستفادة منها بشكل جيد، فمهما تطورت المكتبة لا تستطيع الاستغناء عن الخدمة المرجعية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>النشار ، السيد ، دراسات في المكتبات والمعلومات، المرجع السابق . ص . 277.

## البحث الثاني: الخدمة المرجعية الرقمية.

لقد مرت الخدمات المرجعية منذ بدايات ممارستها في المكتبات ومراكز المعلومات بتطورات وتغيرات كثيرة، كان أهمها تغير السبل التي يحصل فيها المستفيد على المعلومات التي يحتاجها، والتي تلي احتياجات المجتمع الأكاديمي والبحثي.

## 1- مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية (DRS) Digital référence service :

عرفتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين <sup>1</sup> (RUSA) reference and user service association

بأنها: "الخدمة التي تقدم إلكترونياً، غالباً في الوقت الفعلي نفسه، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي أو أي تقنية أنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور الشخصي"<sup>2</sup>

عرفتها **Ozkaramanli Eylem** بأنها: "آلية يعتمد عليها الأفراد لإرسال أسئلتهم للإجابة عنها من جانب أحد العاملين بالمكتبة، عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية مثل : البريد الإلكتروني الحوار المباشر، نماذج الويب... الخ، باستبعاد الاتصال الشخصي المباشر أو عبر الهاتف"<sup>3</sup>.

وحسب **ربحي مصطفى عليان** فهي: "أهم عمل بيبيولوجرافي حصري، متجدد للإنتاج الفكري، تتم عن طريق التعاون بين المستفيد من المكتبة وأمين المكتبة، من خلال وسيط يعتمد على الحاسب الآلي بحيث يرسل المستفيد استفساره إما عن طريق بريد الكتروني أو عن طريق استمارات الويب، لتولى

<sup>1</sup> RUSA هي جمعية يناط بها مسؤولية دعم جميع انواع المكتبات لإيصال الخدمات المرجعية و خدمات المعلومات الى جميع المستفيدين بصرف النظر عن السن ، و الجهة الرئيسية للمهنيين في مجال الخدمات المرجعية الذين يعملون على تشكيل روابط او صلات اتصالية بين المستفيد و مصادر المعلومات او الخدمات .

<sup>2</sup> عمر حسن ، فتوح حسن . البرمجيات مفتوحة المصدر لبناء و ادارة المكتبات الرقمية : اسس الاختيار و التقييم . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2012 . ص 139 .

<sup>3</sup> Ozkaramanli , eylem, librarians perceptions of quality digital reference services by means of critical incidents , partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy , departement of library and information sciences, Pittsburgh , 2015, p18 .

الخبير أو الأخصائي الرقمي استخدامها هي الأخرى سوأاً للإجابة على سؤال المستخدم وإرسالها له أو للاحتفاظ بالإجابات بقاعدة معرفية منظمة<sup>1</sup>.

**في تعريف آخر لأمجد الجوهري نجد بأن:** "الخدمة المرجعية الرقمية هي الخدمة التي تطلب عن طريق الأنترنت وتقدم عن طريق وسائل تعتمد على الحاسب الآلي في التعامل معها، يتم الإجابة على الاستفسارات بها من طرف أخصائيو المراجع الرقميون المؤهلين في قسم المراجع، وفي بعض الأحيان يتم التعاون في هذه الخدمة بالتعاون مع أكثر من مكتبة للإجابة على الاستفسارات الباحثين بهدف كسب رضاهم<sup>2</sup>، فهي الخدمة التي تقدمها المكتبة للمستخدم من موقعها على أنترنت بشكل مميز وفعالي عن طريق مختلف الوسائط التكنولوجية الحديثة، بالتعامل مع أهل الاختصاصي في مجال الخدمة<sup>3</sup>.

**كما عرفها ربا أحمد الدباس بأنها:** "الخدمة التي استحدثت بدخولها مجال التكنولوجيا الحديثة، وبأنها الخدمة التي استغل المكتبيون بها مختلف التقنيات الحديثة لتقديمها بشكل رقمي جيد يحقق رضا المستخدم<sup>4</sup>، يمكن أن تكون على نوعين<sup>5</sup> :

1- خدمة متعلقة بالمراجع الإلكترونية .

2- الخدمة المرجعية العامة .

واستخلاص لما سبق من التعاريف يمكننا القول أن الخدمة المرجعية الرقمية عبارة عن عملية الإجابة عن طلب المستخدم أو سؤاله من خلال استخدام أنترنت، إضافة إلى تدعيمها من خلال مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية.

<sup>1</sup> عليان ، رجي مصطفى ، خدمات المعلومات ، المرجع السابق. ص112.

<sup>2</sup> الجوهري ، احمد ، النقيب متولي . خدمات المعلومات في البيئة الرقمية ، القاهرة ، دار الجوهرة ، [د.س]. ص 64 .

<sup>3</sup> مؤيد ، خضير يحي . خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام Winisis . عمان : دار الدجلة ، 2008 ، ص 54 .

<sup>4</sup> الدباس ، ربا أحمد . المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار الدجلة ، 2008. ص 356.

<sup>5</sup> جعفر ، حسن جاسم . المكتبات الرقمية : واقعها و مستقبلها . مرجع سابق ، ص. ص 208-209 .

**2- المصطلحات ذات علاقة بالخدمة المرجعية الرقمية :**

ظهرت العديد من المصطلحات باللغتين للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية نذكرها في :

حسب ما جاء به ربا أحمد الدباس حول هذه التسميات نجد<sup>1</sup> :

Digital references	-المراجع الرقمية
Virtual reference	-المراجع الافتراضية
Electronic reference	- المراجع الإلكترونية
Online reference services	- المراجع على الخط المباشر
Real time reference	- المراجع الفورية
Live references	- المراجع المباشرة
Ask a question	- اسأل اخصائي المكتبة
Ask E-mail	- اسأل سؤال
Ask your library	- اسأل البريد
Ask us	- اسأل مكتبتك
Ask me	- إسئنا
Chat reference services	- الخدمة المرجعية بالمحادثة
Internet information services	- خدمات المعلومات عبر الأنترنت

<sup>1</sup> الدباس ، أحمد ربا ، مرجع سابق ، ص 151 .

web based reference

-المراجع القائمة على الويب

وأضافت سوسن طه الضليمي والدكتور محمد البوسني مصطلحات أخرى نذكرها في <sup>1</sup> :

Instant messaging

- المراسلة الفورية

Interative reference

- المراسلة التفاعلية

Text messaging

- المراسلة النصية

7/24 reference

- خدمة المراجع 7/24 سا

Digital reference work

- العمل المرجعي الرقمي

Virtual reference work

- العمل المرجعي الافتراضي

E-mail reference service

- الخدمة عبر البريد الإلكتروني

Information desk

- مكتب المعلومات

Reference help

- المساعدة المرجعية

Reference in MOO (Multiuser

- المراجع في بيئة المواد الموجهة من المستخدمين

object oriented

E-mail reference question

- البريد الإلكتروني للأسئلة المرجعية

E-mail a librarian

- البريد الإلكتروني لأمين المكتبة

reference in quiry form

- نموذج الاستفسار المرجعي

User assistance

- مساعدة المستخدم

Information access services

- خدمة الوصول إلى المعلومات

مهما كانت التسميات وتعددت واختلفت فإن قوامها عنصران رئيسيان هما أنها مبنية ومتاحة على الشبكة وأنها صممت للربط بين المستخدمين واختصاصي المراجع.

<sup>1</sup> الضليمي ، طه سوسن ، السيوني محمد البدوية .الخدمة المرجعية ، الرقمية ، بالمكتبات الجامعية : دراسة تحليلية لواقعها و أساليبها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 15 ، ع 2 ، 2001 ، ص ص 14،15.

## 3- تطور الخدمة المرجعية الرقمية :

مع انتشار النظم الالية في السبعينات من القرن العشرين، أسند إلى أقسام الخدمات المرجعية نشاط البحث في قواعد المعلومات الإلكترونية أو المصادر المتاحة على شبكة أنترنت، فلم تعد تقتصر على تقديم المعلومات البيبليوغرافية أو النصية الرقمية فقط<sup>1</sup>، بل تجاوزت ذلك لتتيح المواد المصورة والتسجيلات الصوتية ومقاطع الفيديو، فمنذ العقد الأخير للقرن الماضي، أصبح من المألوف أن يكون قسم الخدمة المرجعية هو أيضا المسؤول عن الاتصال بشبكة الأنترنت وتدريب المستخدمين إلى استخدامها، كما أصبح من المهام الرئيسية والمهارات المطلوبة في أخصائي الخدمة في كيفية البحث في الشبكة واستخدامها في تلقي الأسئلة عبر البريد الإلكتروني التي تحتوي على معلومات رقمية على الشبكة<sup>2</sup>.

- الخدمة المرجعية الرقمية رصد زمني لأبرز الإنجازات<sup>3</sup>:

التاريخ	الاحداث
1984	ظهرت عمليا أول خدمة مرجعية رقمية تقوم على فكرت الوصول المباشر من خلال الوسيط الرقمي تعرف ب "Electronic Access to Référence Services"
1992	ظهرت خدمة Ask Eric.
1955	ظهرت الخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي من خلال مشروع موقع الانترنت العامة (IPL) Internet Public Library التي انشأها جوزيف جنيز .

<sup>1</sup> سليمان بوسحاية ، شنين، إيمان . دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمنشآت الجامعية : المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم ، نموذجا . شهادة الماستر، علم المكتبات والمعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018 ، ص 49 .

<sup>2</sup> عباس، امل فاضل ، وادي، فريال حسن . استحداث و تطوير خدمة المراجع في المكتبات المركزية الجامعية . بغداد = [د، د] ، 2013 ، ص 8 .

<sup>3</sup> المالكي، مجبل لازم مسلم . المراجع : التطورات الحديثة في اساليب الخدمة المرجعية و اتجاهاتها . عمان : مؤسسة الوراق، 2000 . ص 203 .

1996	اطلق Bill Drew في موريسفيل خدمة مرجعية باستخدام تقنيات الدردشة عرفت Internet Relay Caht ( iRC )
1997	تم تشكيل مجموعة IFLA Discussion Group of Référence Work النقاش التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها .
1998	رصدت العديد من الإنجازات منها ما يأتي : بدأت مكتبات جامعة تيمبل Temple University بتدشين خدمة دردشة على الخط المباشر قائمة على الانترنت تدعى Talk now مستخدمة ببرمجيات محلية الصنع . قام المكتبيون في مركز فلوريدا للخدمة المرجعية والإحالة والتعليم عن بعد Florida Distance Learning Référence and Referral بإجراء تجارب حول تعليم المكتبات على الخط المباشر في الزمن الحقيقي مستخدمين غرفة الدردشة كغرفة تدريس افتراضية. أطلقت مكتبة الكونجرس المشروع الدليل للخدم المرجعية الرقمية التعاوني CDRS .
1999	طورت (Susan Meglamrery) نظام متوربوليتان المكتبي التعاون (mcls) وعملت على توظيفه في تطوير مشروع (24/7 Référence Project). قامت الجهة المنتجة لأنظمة المكتبات وخدماتها (Lssi) Libraries Systems and Services Virtual Référence Toolkit بابتكار المزود ببرمجيات تدعم الخدمة المرجعية الرقمية على الخط المباشر.
2000	رصدت في هذا التاريخ العديد من الأحداث منها ما يأتي: في يناير تم تشغيل شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضي VRD net WORK

<p>بهدف إتاحة خدمة الرد على استفسارات المستفيدين وهي خدمة تعاونية مبنية على الإنترنت وتتيح خدمة استشارة الخبراء من خلال Ask a or ask an Expert .</p> <p>تعد مكتبة سانتا مونيكا العامة أول مكتبة عامة تقدم خدمة مرجعية رقمية باستخدام برمجيات الدردشة في يوليو 2000 م.</p> <p>في نوفمبر برز مشروع المكتبي الأكاديمي الشخصي على الخط المباشر POAi كمشروع بحثي امتد ثمانية عشر شهراً.</p> <p>انبثقت عن جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين Référérence and user Service Association (RusA)</p> <p>توفير خدمات معلوماتية وبرامج متنوعة ومتجددة بصورة دائمة لمواكبة التغييرات. التركيز على أهمية التأهيل المهني والتطوير الدائم للعاملين في مجال الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين.</p> <p>ضرورة النظر إلى الأدوار المهنية الحديثة لاختصاصي المراجع التركيز على ضرورة توافر الحس الشخصي في التعاملات في الخدمات المرجعية الرقمية.</p>	
<p>أطلقت المكتبات في كاليفورنيا Q and A Cafe عقدت المنظمة الوطنية لمقاييس المعلومات (N ISO) في أبريل ورشة عمل ، دعت إليها المهتمين باستكشاف معايير تضبط وتحكم مجال الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية القائمة على الشبكة.</p> <p>بدأ العمل في أول خدمة مرجعية رقمية تقدم على مستوى الولاية في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مشروع Q and Anj لشبكة مكتبات نيوجرسي ( NewJersey Library ) الذي يعمل على مدار أربع وعشرين ساعة خلال أيام الأسبوع .</p>	2001

<p>2002</p> <p>ظهرت خدمة Question Point وهي خدمة أو مشروع مشترك بين (Oclc)، و مكتبة الكونجرس ، يهدف لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية على الخط المباشر.</p> <p>ظهرت أول خدمة مرجعية رقمية من خلال تعاون مجموعة من الجهات وهي مكتبة مقاطعة ريتش لاند العامة Richland County Public Library في كلومبيا ولاية كارولينا الجنوبية.</p> <p>بدأت Lssi لأنظمة والخدمات المكتبية بالتعاون مع مدرسة علوم المكتبات و المعلومات</p> <p>School of Library and Information Services .</p> <p>فهرست Lssi مع بالاشتراك Gaylord information System اتجاه</p> <p>Smart Library Catalog يطلق عليه فهرس المكتبة الذكي</p> <p>نظمت جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ، بمشاركة منظمة الخليج للاستشارات الصناعية ، ورشة عمل بعنوان : ( الدور المتغير لإحصائي الخدمات المرجعية في البيئة الالكترونية .</p>	<p>2002</p>
<p>في مارس 2003 اعلنت داينكس Dynix انها ستنتج Virtual Reference من Lssi الى عملائها في المكتبات TOOL KIT</p> <p>بهدف تيسير تزويد العملاء المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية على مدار الأربع وعشرين ساعة</p> <p>في اكتوبر 2003 تلقى معهد المعلومات في سيراكور من . IMLS لايجاد مبادرة لخدمة مرجعية للتعليم الاكلينيكي .</p>	<p>2003</p>
<p>نظم مركز الاستشارات والتدريب ، بالتعاون مع كلية الإعلام والتوثيق بالجامعة اللبنانية وجمعية المكتبات والمعلومات السعودية ، ورشة عمل بعنوان : (خدمات المكتبات</p>	<p>2004</p>

<p>الرقمية) مع التركيز على الخدمة المرجعية الرقمية.      عقد مكتب المراجع الافتراضي (VRD) المؤتمر السنوي السادس في اهايو بالولايات المتحدة الامريكية و قد ركز المؤتمر بشكل جوهري على التزاوج بين الخدمة المرجعية الرقيمة و الخدمة المرجعية التقليدية .      أرست جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين (RusA) الخطوط العريضة او الارشادية لتقديم و صيانة الخدمة المرجعية الرقيمة تحت عنوان      Guidelines for implementing and maintaining Virtual      Référence Services</p>	
<p>عقد مكتب المراجع الافتراضي (VRD) المؤتمر السنوي السابع في كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية وقد ركز المؤتمر بشكل رئيس على إرساء قواعد التعاون مكتب (VRD) في تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية .</p>	2005
<p>نشرت جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين (RusA) من خلال للجنة المراجع بمساعدة الآلة Machine - Assisted Référence Section (MARS) القائمة السنوية الثامنة التي تتضمن أفضل المواقع المرجعية المجانية المتاحة على الإنترنت.      أرست جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين (RusA) الخطوط العريضة أو الإرشادية للخدمة المرجعية التعاونية بين المكتبات ومؤسسات المعلومات تحت عنوان      Live Référence Services &lt; Guidelines for Cooperat:      تم إرساء فكرة مشروع الفهرس العربي الموحد وعقد اللقاء الأول الذي ناقش أهمية المشروع وكيفية إرساء قواعد الضبط البليوجرافي في العالم العربي</p>	2006
<p>أعلنت جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين تخصيص جائزة سنوية ستمنح من خلال حفل تكريم في يوم 21 يناير 2007 م ، وذلك خلال انعقاد اجتماع الجمعية الأمريكية للمكتبات ALA بمدينة سياتل لأفضل إنتاج فكري في مجال</p>	2007

المراجع أو الأعمال ذات الصيغة المرجعية ، وذلك لمعرفة من المختار لنيل جائزة.
---

#### جدول رقم (02) يمثل رصد زمني لأبرز إنجازات الخدمة المرجعية

#### 4- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية :

إن من الدوافع التي أدت إلى الخدمة المرجعية الرقمية، نذكر:

- التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات والبرمجيات.
- قلة المترددين على اقسام المراجع في المكتبات التقليدية وازدياد المستخدمين لمواقع المكتبات على انترنت.
- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد.
- اشتراك عدد من الشركات الخاصة والتسويقية في تقديم الخدمة، وعدم اقتصار تقديمها رقميا على المكتبات فقط.
- انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية أو بدون مقابل مادي إضافة لوجود الخدمات التي تشرط رسوما مالية معينة<sup>1</sup>.
- تصدي فئة من المتطوعين للإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين مثل مشروع مكتبة انترنت العامة الذي وفر فريق عمل عريض وقلل من فكرة الاكتفاء الذاتي، أو الاعتماد على اختصاصي المراجع في المكتبة فقط<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> شاهين ، شريف كامل. الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة على مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت : واقعها و مستقبلها . تونس : المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم . ص 95 .

<sup>2</sup> Bardhan ,harsh , virtualreference services :tools and tevhnique journal of library and information science /vol 02n1 – jun 2012, india, sagar (m,p) , p 104 .

- الزيادة في أعداد محركات البحث التي تعمل على القيام بدور اختصاصي المراجع، إذ أن المستخدم يطرح سؤال أو كلمات مفتاحية معينة ويحصل على مجموع مصادر مثل YAHOO، GOOGLE، الخ...

- تنوع أشكال المصادر المرجعية الرقمية وزيادة حجمها ما بين أدلة موضوعية وبوابات معلومات كشافات وفهارس مكنتات متاحة على الخط المباشر، أتاحت خصيصا لنمو الخدمة المرجعية الرقمية<sup>1</sup>.

- دور النشر التجارية، كنوع من التسويق والترويج لمنتجاتها، تتيح خلال فترات زمنية بعض المصادر المرجعية الالكترونية كالموسوعات والقواميس وقواعد البيانات بصورة مجانية بحثية.

- نمو وتطور الفكر المهني لدى اختصاصي المعلومات والرغبة في الوصول للمستخدمين أينما كانوا وفي كل الأوقات<sup>2</sup>.

استخلاصا لما سبق نجد أن الدافع الأساسي وراء ظهور الخدمة المرجعية الرقمية هو العمل على توفير خدمة الارشاد والتوجيه وتنمية قدرات المستخدمين وتدريبهم على مواجهة تنامي المجموعات المعرفية أو المعلومات المتاحة على الخط، إذ يقع دور هذه الخدمة الرقمية على عاتق اخصائي المراجع رقمي مؤهل يسعى لاختيار ما يلائم استفسار المستخدم ويلائم احتياجاته المعلوماتية وربطه بها أينما كان موقعه بهدف إرضائه.

## 05-انماط الخدمة المرجعية الرقمية و اشكالها :

أتاحت التكنولوجيا الحديثة إمكانية توفير الخدمة المرجعية الرقمية بعدت أساليب واشكال يمكن تقسيمها إلى ثلاث أنماط أو فئات نذكرها في:

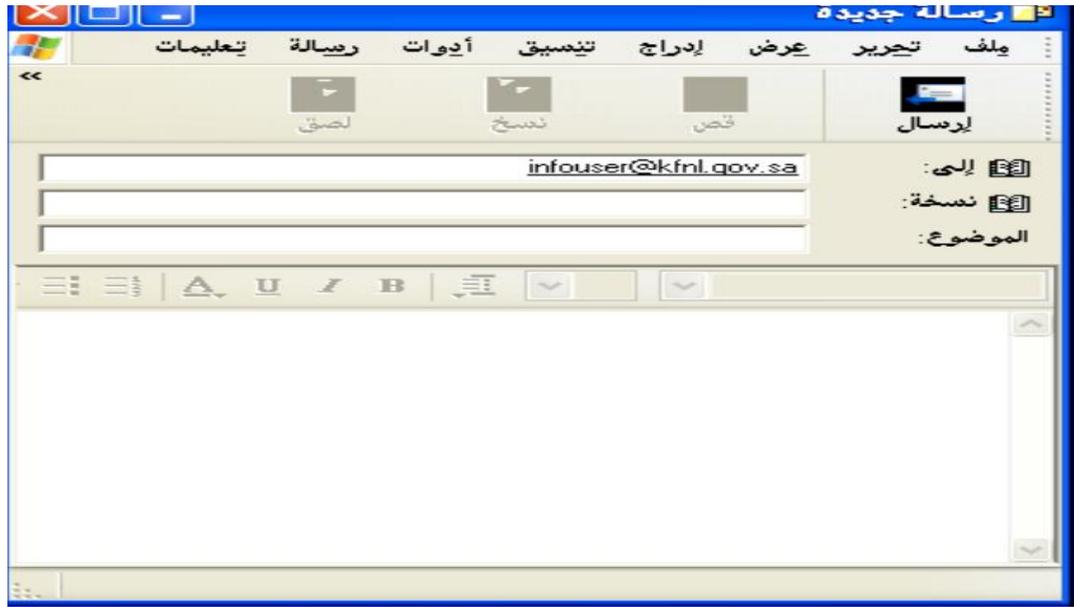
<sup>1</sup> الجوهري، أمجد، النقيب، متولي، مرجع سابق ص 69 .

<sup>2</sup> شارلز ، ماكلوير، واخرون . الاحصاءات والقياسات المعايير الجودة لتقدم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكنتات : الخطوط

الارشادية و الاجراءات . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، السعودية ، مج 16 ، ع 1، ديسمبر 2009 . ص 360.

❖ الخدمة المرجعية الغير تزامنية : هي الخدمة التي لا تتم في الوقت الفعلي ومن أهم أشكالها:

- البريد الإلكتروني البسيط Basic E-mail: يتم تخصيص عنوان بريد إلكتروني يكون متاحا على موقع المكتبة على انترنت، يقوم المستخدم بتنشيط الرابط الخاص به وكتابة استفساره وارساله للمكتبة، ويطلب هذا الأخير جهاز حاسب متصل بالانترنت والبرمجيات مثل: Microsoft Outlook... وغيرها، ولكن رغم حدوثها إلا أنها تعتبر خدمة غير تفاعلية نتيجة عدم الفورية والبطء في إجابة<sup>1</sup>



الشكل (05) لنمط الخدمة في شكل البريد البسيط<sup>2</sup>

- نماذج الويب Webs Form service : بحيث يقوم المستخدم بتعبئة استمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية وعن طريق السؤال الذي يود طرحه، وتختلف هذه المعلومات من

<sup>1</sup> بلمفلح، فاتن. التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية . السعودية ، مج 13، ع 2 ، 2008 . ص 8.

<sup>2</sup> الضليمي ، طه سوسن ، البليبيوني محمد البدوية، المرجع السابق. ص 31.

مكتبة لأخرى وتمثل هذه المعلومات في (اسم المستفيد، وضعه "طالب، عضو هيئة تدريس، موظف" مكان السكن، السؤال المطلوب، عنوان البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، الموضوع، نوع السؤال المرجعي)، وهذا النوع من الخدمة المرجعية يمكن المستفيد من التفكير العميق، وتمنحه فرصة للتوضيح استراتيجية بحثه وتقديم بعض المعلومات الاضافية التي تساعد في فهم السؤال، ويعاب عليه كسابقه بعدم الفورية والبطء في الإجابة<sup>1</sup>.

شكل (06) الخدمة المرجعية الرقمية من خلال تعبئة استمارة بريد الكتروني<sup>2</sup>

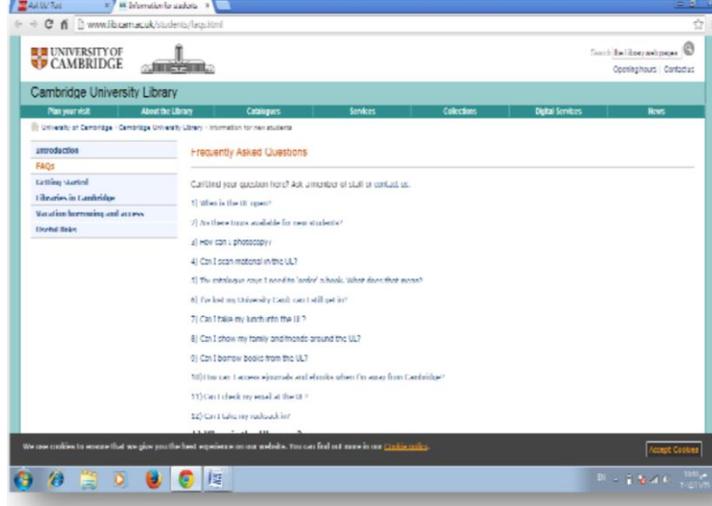
- استخدام النظام الخبير وتقنية الذكاء الصناعي Expert system : بحيث يقوم هذا النظام بتلقي السؤال وتحويله إلى إحصائي المراجع المناسب حتى يجيب عليه ويرسله لسائله واحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية Knowled base الخاصة به لما في ذلك من توفير للوقت والجهد بالنسبة لإحصائي الخدمة.

- قوائم الاسئلة المتكررة FAQs : فهي عبارة عن قوائم تشمل الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر والتي سبق الإجابة عليها، فيتم حفظ تلك الأسئلة واجابتها على هيئة قوائم لتوفير الجهد والوقت وتجنب عملية تكرار البحث عن الإجابة لنفس السؤال<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بلمفلح ،فاتن، المرجع السابق. ص 8.

<sup>2</sup> الضليمي ، طه سوسن ، البيلسوني محمد البدوية، المرجع السابق. ص 31.

<sup>3</sup> كوار ، فوزية ، اقسام المراجع بالمكتبات الجامعية ، المرجع السابق. ص 112 .



شكل (07) نموذج للأسئلة الأكثر تداولاً<sup>1</sup>

❖ **الخدمة المرجعية التزامنية :** وهي تسعى لإحياء سيما وخاصة الفورية التي تميز التعاملات المرجعية وجها لوجه ولكن في البيئة الالكترونية، وتشمل هذه الاخيرة :

أ- الخدمة بالمحادثة الفورية ( الدردشة و الحوار ) **Chat référence** : تسمح هذه الاخيرة بتبادل الرسائل الفورية بين المستفيد واطصاصي المراجع والمقابلة المرئية وتشمل برمجيات **lccq** **Massenger** التي تسمح لأمناء المكتبات بالاتصال بالمستفيدين في الزمن الحقيقي من خلال سلسلة من الرسائل المتبادلة بين الطرفين عن طريق<sup>2</sup>:

- برامج التراسل الفوري.
- قاعات الحوار على انترنت.
- الخدمة بواسطة مراكز الاتصال على انترنت.
- الاتصال المرئي.

<sup>1</sup> جودي ، سلمان داوود . الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق : دراسة استطلاعية . المجلة الاردنية للمكتب و

المعلومات ، ع 3 ، 2015 ، العراق ، مج 50 . ص. 30.

<sup>2</sup> عمر حسن ، فتوح حسن. المرجع السابق . ص 140.

ب- التصفح المشترك cobrozsing: وتتم من خلال استخدام برمجيات تمكن اخصائي المكتبة من التحكم في متصفح المستخدم Brozser ويعرض به نتائج البحث عن استفساراته وأثناء دفع الاخصائي للصفحات المطلوبة وعرضها على متصفح المستخدم<sup>1</sup>.

❖ ويوجد نمط آخر ثالث لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية وهو تقديمها من خلال التعاون بين المكتبات تعرف بالخدمة المرجعية التعاونية Collaborative Dijital Reference Service: يمكن تعريفها بأنها الخدمة التي تقوم على التعاون بين عدد من المكتبات، وهذا يعني اقتسام الموارد البشرية والمادية بين المكتبات المشاركة، ويستطيع المستخدم إرسال استفساره، وتتولى أية مكتبة من المكتبات المشاركة الرد على استفساره وذلك وفقا لآلية عمل محددة<sup>2</sup>.

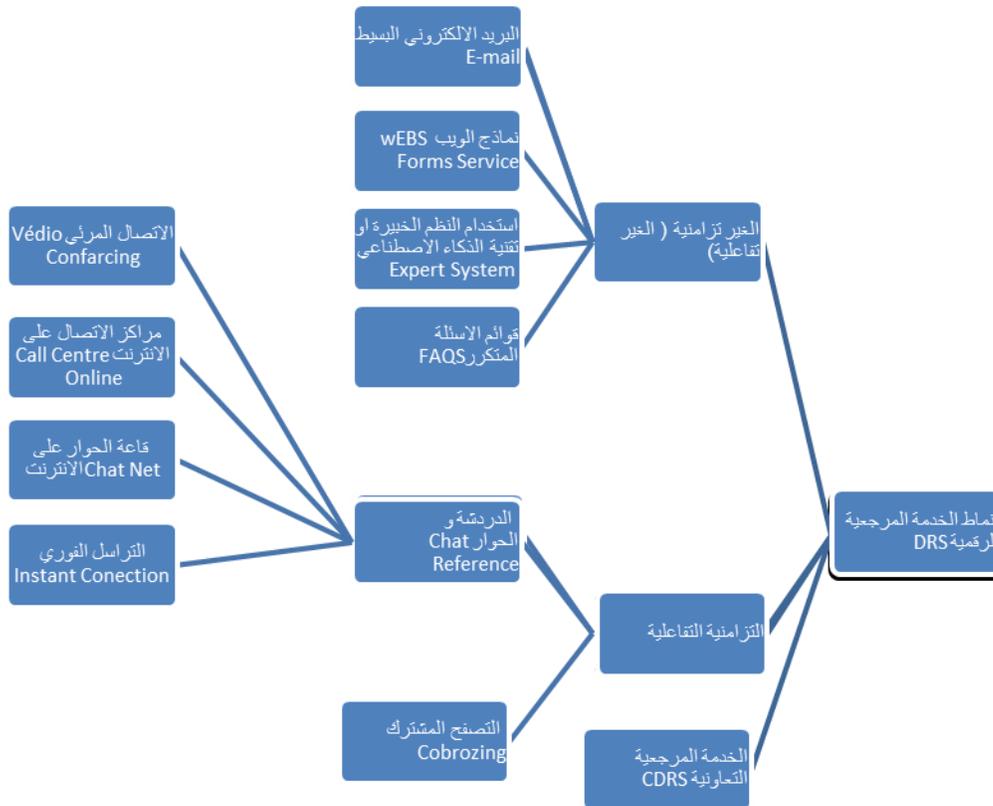
<sup>1</sup> ظليمي طه سوسن ، بدوية محمد البيلسوني ، مرجع سابق. ص. ص 124، 125 .

<sup>2</sup> خليفة ، محمود عبد الستار . الخدمة المرجعية الرقمية : دراسة تطبيقية لتصميم نظام تعاوني بين المكتبات المصرية . اطروحة دكتوراه ، قسم علم المكتبات الوثائق و المعلومات ، جامعة القاهرة ، 2012 . ص 4 .

<input type="text"/>	الاسم		
<table border="1"> <tr> <td>↓</td> <td>اختر من القائمة</td> </tr> </table>	↓	اختر من القائمة	المهنة
↓	اختر من القائمة		
<input type="text"/>	البريد الالكتروني		
<input type="text"/>	تأكيد البريد الالكتروني		
<input type="text"/>	الاستفسار		
<input type="text"/>	رقم الهاتف		
<input type="text"/>	رقم الفاكس		
<table border="1"> <tr> <td>اختر من القائمة</td> <td>↓</td> </tr> </table>	اختر من القائمة	↓	الجامعة
اختر من القائمة	↓		
<input type="text"/>	الغرض من الاستفسار		
<input type="text"/>	المصادر التي سبق الرجوع اليها على الاستفسار		
<input type="button" value="إرسال"/>			

الشكل (08) يوضح نموذج لطلب إستفسار لطلب خدمة مرجعية تعاونية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>بلمفلح ، فاتن، المرجع السليق. ص.30



شكل (09) يوضح أنماط الخدمة المرجعية الرقمية

**6- إيجابيات وسلبيات بعض أنماط الخدمة المرجعية الرقمية :****❖ البريد الإلكتروني<sup>1</sup> :****أ- الإيجابيات :**

- الألفية بينه وبين المستخدم.
- لا يتطلب برمجيات مكلفة إنما بعضها متاحة بشكل مجاني.

**ب- السلبيات :**

- لا يقدم الاستجابة اللحظية والرضا الفوري المتوقع .
- انعدام أداء أي نوع من المقابلة المرجعية فإذا كان السؤال يحتاج إلى إيضاح فقد يحتاج الأمر إلى التبادل بالرسلات الإلكترونية لاستيضاح الأمر.
- يتمركز به عبئ الإجابة على اختصاصي المراجع فقط .

**❖ برمجيات مركز الاتصالات على الشبكة<sup>2</sup> :****أ- الإيجابيات :**

- يقدم خدمة فورية و فعالة .
- تسمح بدفع صفحات الانترنت واصطحاب المستخدمين عبر الفهارس وقواعد البيانات.
- معظم هذه البرامج تشتمل على قواعد المعلومات جاهزة تسمح إمكانية اقتباس الإجابة وإعادة استخدامها.

<sup>1</sup> جابر ، جميلة احمد . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان : دراسة تقويمية . رسالة ماجستير ، علم المكتبات المعلومات، جامعة بيروت العربية لبنان ، 2014 . ص. ص 82، 83 .

<sup>2</sup> الرحيلي ، أروى يوسف . الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية : الآداب و العلوم الانسانية قسم المعلومات و مصادر المعلومات و مصادر التعلم . المملكة السعودية 1435- 1436 . ص 20 .

ب- السلبيات :

- التحدث بها يتم باستخدام بروتوكول الاتصالات الصوتية عبر الانترنت، من خلال السماعات المتصلة بأجهزة الحاسبات أو استخدام السماعات والمكروفون وخاصة بالجهاز، وتعاني هذه التقنية أن معظم المستخدمين لا يوجد لديهم جهاز حاسب خاص.
- استقبال الصوت المناسب باستخدام هذه الخدمات.

❖ الحوار و الدردشة<sup>1</sup>:

أ- الإيجابيات :

- حفظ نصوص المحادثة للرجوع إليها .
- التحدث المباشر مع المستخدم مما يحقق التفاعل .
- تمكين اجراء مقابلة مرجعية من خلال التبادل للنصوص المكتوبة بهدف الحصول على فكرة افضل عن حقيقة موضوع سؤال .
- التغلب على مشكلات عدم السمع لما تم قوله .

ب- السلبيات :

- امكانية تقديم الخدمة المرجعية مباشرة .
- توجيه الاخصائي المستخدم لمصدر معلوماتي او عنوان محدد على الشبكة للحصول على المعلومة .
- يستهلك هذا الاسلوب الوقت اكثر من الاتصالات الصوتية العادية .
- معظم برامج المحادثات الرئيسية لا تسمح بتتبع وتوجيه الأسئلة بسهولة أو تقدم رسالة جاهزة لغرض التعامل مع الوظائف والطلبات الروتينية.
- لا تراعي مستوى الصبر لدى المستخدم واختصاصي المراجع.

<sup>1</sup>trix ,baker, virtual reference services :connecting users with experts and supporting the development of skills liber quarterly 12 .issn 1435-5205-p126-127.

- عدم التركيز أثناء الدردشة نتيجة تعدد واختلاف الأسئلة المرجعية من طرف المستخدمين في نفس وقت الإجابة على غيره<sup>1</sup>.

## 7- عناصر تقديم الخدمة المرجعية الرقمية :

تحتاج الخدمة المرجعية الرقمية عناصر مهمة لكي تقدم بشكل فعال وشامل منها:

### 7-1- أخصائي المعلومات:

في ضوء التطورات التقنية المتلاحقة التي شهدتها مجال المعلومات اقتضى الامر توفير اخصائي معلومات قادر على مواكبة ما تفرزه هذه التقنيات، والتي بدورها أثرت في الأدوار المكلفة لهم، وهذا ما جعل الوظائف التقليدية للمكتبيين والمكتبات تتراجع لصالح وظائف جديدة ومهام تتناسب مع هذه التطورات.

فأخصائي المعلومات المعاصر يختلف عن سابقه التقليدي في عدة جوانب تتمثل في البحث عن التعليم والتطوير الذاتي لأن التعليم يؤثر في بيئة العمل وعليه، فإن اخصائي المعلومات يجب أن يكون مواكبا لتطورات ومستجدات العصر وقادرا على مواجهة التحديات ولديه الرغبة الأكيدة في تطوير نفسه خصوصا في مجال تقنية المعلومات، وهنا يبرز دوره النشط الذي يتفاعل مع المسميات الجديدة له<sup>2</sup>، فهو المكتبي الخيالي<sup>3</sup>، الذي يساعد على الاستفادة في استخدام مجموعات المكتبية بالطريقة الامثل لتلبية حاجاته إلى المعلومات، بنشر الفهارس والبيبليوغرافيات المطبوعة، وإتاحة الفهرس الالكتروني وتوفير قواعد المعلومات الالكترونية وادارة الاعارة التعاونية وغيرها<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> trix.baker. المرجع السابق،ص127

<sup>2</sup> محمود ، عبد الستار خليفة ، مصطلح Cybrarian : المفهوم و الاستخدام العربي . مجلة CybrarianJournal ، ع 1 ، 2004 ، متاحة على :

[http://www.journal.cyrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article@id=627:studies@tenid-90at.19-03-2019](http://www.journal.cyrarians.org/index.php?option=com_content&view=article@id=627:studies@tenid-90at.19-03-2019)

<sup>3</sup> الطائي،جعفرحسن، مرجع السابق،ص207-208

<sup>4</sup> جابر ، جميلة احمد ، مرجع سابق ، ص 63 .

وبالتالي يمكن تعريف اخصائي المعلومات على أنه الشخص المسؤول عن تهيئة وايصال وإتاحة المعلومات للمستخدمين ويعتبر حلقة وصل بين مصادر المعلومات المختلفة والمستخدمين.

### 7-1-1- وظائفه :

تتعدد وظائف اخصائي المكتبة في بيئة المكتبات الرقمية ومن بينها نذكر<sup>1</sup>:

- اختيار المجموعات الرقمية واقتناءها وحفظها وإدارتها.
- رقمنة الكتب، الدوريات، الصور، المواد السمعية والبصرية... الخ.
- إدارة أجهزة العتاد والبرمجيات المستخدمة في تحويل تلك المصادر إلى الصور الرقمية.
- وصف محتوى الأعمال وخصائص كل منها فيما يعرف بما وراء البيانات.
- تصميم واجهة تعامل Interface سهلة الاستخدام عبر الشبكة.
- بتخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل : الاجار المعلوماتي وتقديم المشورة وتوصيل المعلومات..... الخ.
- التأكد من توافق المجموعات الرقمية مع متطلبات الملكية الفكرية في البيئة الرقمية المتشابكة.
- القدرة على تقييم مصادر المعلومات الرقمية.
- العمل على ربط المستخدمين والخبراء في مناقشات حية مع استخدام أحدث وسائل الاتصال لتوصيل المحتوى والخبرات والمعلومات .

### 7-1-2- أدواره:

إن تغيير دور اخصائي المكتبات نابع من تغير هيكله المكتبات، وبالتالي يتحول أمين المكتبة من مجرد مكتبي إلى اختصاصي معلومات مؤهل، وهذا ما فرض على الاخصائي الرقمي أدوار عدة نذكرها في:

- باحث للإنتاج الفكري: حيث يصطلح بمهمة إرشادية وهي البحث في الانتاج الفكري المتصل بموضوع معين استجابة لطلبات المستخدمين.

<sup>1</sup> النشار، السيد . الاوعية المرجعية : ماهيتها- فئاتها- خدماتها. الاسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2002. ص. ص 205، 206 .

- محلل للإنتاج الفكري : حيث يستخدم عدة اساليب في تحليل محتويات الوعاء و تشمل عملية التحليل كلا من الكشف و الاستخلاص.
- محلل للمعلومات : محلل البيانات والمعطيات والحقائق بهدف الربط والخروج بمعلومات وحقائق جديدة<sup>1</sup>.
- ضابط للإنتاج الفكري : حيث يقوم بحفظ وتصنيف ووصف الانتاج الفكري من الناحية المادية والفكرية ويقوم باسترجاع هذا الانتاج.
- محلل النظم : يقوم بدراسة النظام القائم، لتشخيص نقاط ضعفه ومشكلاته، ومن ثم يحدد متطلبات النظام الجديد، ويعد محلل النظم تحد المسؤولين عن تطوير النظام في المكتبة.
- المترجم العلمي : مهمته الأساسية هي مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية ومن ثم فانه ينبغي أن يكون متمكنا من أكثر من لغة<sup>2</sup>.
- مدربا للمستخدمين : بحيث يساهم في محو الأمية التكنولوجية لدى المستخدمين من المكتبة بما يعمله من إمكانيات تقنية، وذلك عن طريق تعليمهم وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا المتاحة واستثمار امكاناتها وتطويرها في تحقيق رغباتهم والوصول إلى احتياجاتهم.
- وسيطا للمعرفة الضمنية : أي ينشر المعرفة القانطة في عقول الافراد والتشارك فيها واستثمار امكاناتها وتطويرها في تحقيق رغبات المستخدمين<sup>3</sup>.
- أمين المكتبة : يتولى تجميع واختيار وفهرسة وتكثيف مجموعات الكتب والمطبوعات والوثائق لوضعها تحت يد المستخدم للاستفادة منها<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> إسماعيل، نihal فؤاد . بناء و تنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة رقمية . اسكندري: دار المعرفة الجامعية ، 2012 . ص 137 .

<sup>2</sup> بدر، أحمد . أساسيات في علم المكتبات والمعلومات . الرياض : دار المريخ، 1996. ص. ص 149، 150.

<sup>3</sup> عليان، رجي مصطفى ، السرماني، إيمان فاضل. النشر الإلكتروني . عمان : دار الصفاء ، 2009. ص 258.

<sup>4</sup> احمد ، بدر ، مرجع سابق . ص 150 .

**7-1-3- معايير الجودة اللازمة في اخصائي المكتبات الرقمي و مهاراته :**

لمواجهة المتطلبات التي تملئها مهنة المكتبي في المستقبل، ينبغي على المكتبي اكتساب المهارات التالية :

- مهارات شخصية : و تشمل<sup>1</sup> :

- البناء المعرفي : بحيث لا يقتصر على تخصص موضوعي واحد وإنما يجب أن يمتد ليغطي مجالات متنوعة.

- مستوى معلومات متقدم : أي امتلاك المكتبي الرقمي حس معلوماتي حاسم قصد التجاوب السريع مع المصادر الخارجية، التميز في الوصول إلى المعلومات المفيدة، امتلاك الوعي الكافي لتقديم خدمات المعلومات بفاعلية وادراك قيمة المحتوى واطافة إلى امتلاكه قدرات معلوماتية عالية تبرز من خلال تنقية للمعلومات وتقييمها وتحديد أهميتها والحصول عليها بأساليب قانونية وشرعية، لتتم معالجتها وتنظيمها وادارتها وبنها للمستفيد في الوقت المناسب.

- التمييز الشخصي : بحيث يجب أن يملك الاخصائي الرقمي القدرة على الابداع والابتكار وروح العمل مع الفريق بدرجة عالية من المرونة مع امتلاكه القدرة على التخيل والتوقع.

- مهارات مهنية : وتتضمن هذه الاخيرة<sup>2</sup> :

- جمع وترتيب وتخزين وبتث المعلومات.

- الوصول السريع إلى المعلومات المطلوبة.

- امكانية الدخول وفهم احتياجات المستخدمين.

- تقييم المصادر ومعرفة ردود المستخدمين.

<sup>1</sup> نحال ، فؤاد اسماعيل معوض . التنمية المهنية لاختصاصي المكتبات في البيئة الرقمية. متاح على :

<sup>1</sup>[http://librarians.com/2008/03/blog\\_post\\_4620.html](http://librarians.com/2008/03/blog_post_4620.html) 23-05-2019

2019at 15 :13 am .

<sup>2</sup>muller .jean louis le management du personnel en bibliotheques , paris ,

electreedition du cercle .2001 . p 2 .

- قابلية التعلم الذاتي المستمر.
- تدريب المستفيدين على التعامل مع مصادر المعلومات المتاحة على الخط المباشر.
- تحديد طبيعة الاسئلة الواردة من المستفيدين وتحليلها.
- إجراء المقابلة المرجعية التزامنية واللاتزامنية.
- **مهارات ادارية :** و تشمل هي الاخيرة <sup>1</sup>:
- التنظيم والقدرة على التقييم.
- توجيه المستفيد والقدرة على التعامل مع أكثر من مستفيد في وقت واحد.
- الحس الاداري والقيادي.
- القدرة على إدارة المقابلات المرجعية مع المستفيد.
- **المهارات التكنولوجية :** وتتضمن ما يلي <sup>2</sup>:
- القدرة على التعامل مع الكمبيوتر والانترنت وكذا البرمجيات المختلفة.
- الاتصال والتعامل مع النصوص، والوسائط الفائقة.
- القدرة على استخدام الوسائل الحديثة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية
- **مهارات اخرى <sup>3</sup> :**
- مهارات اكااديمية لكي يكون ملما بأبعاد الموضوع.
- مهارات لغوية متعددة حتى يستطيع التعامل مع مختلف اوعية المعلومات متعددة لغات.
- مهارات فنية خاصة بالعمليات الفنية للمكتبة.

<sup>1</sup> علي الكميشي ، لطيفة . اخصائي المعلومات و مهارات العصر الرقمية. متاحة على : <article> [http://view evopository.cu.edu.eg.pdf](http://view.evopository.cu.edu.eg.pdf) يوم 2-06-2019 على الساعة 13:59 .

<sup>2</sup> مقناني ، صبرينة . الواقع المهني لاختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1-2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة . المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات . المدينة 26-27 نوفمبر 2013. ص 2018.

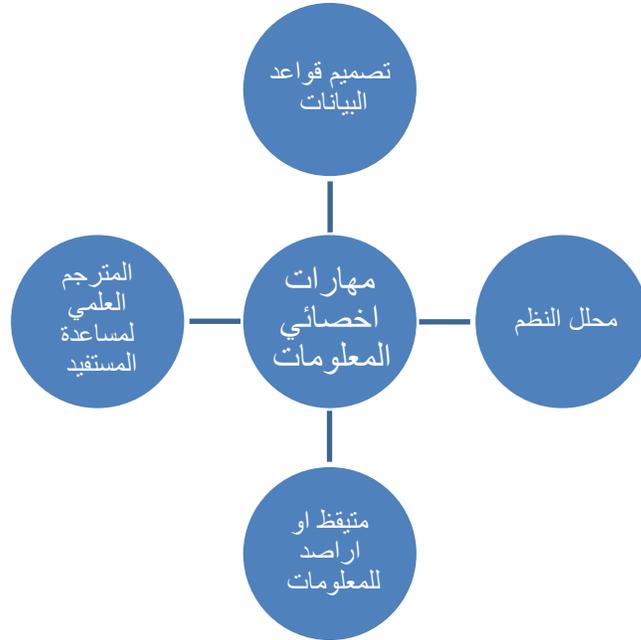
<sup>3</sup> دياب ، اضوى السيد سيد احمد . التحول الرقمي للمعرفة و تأثيره على الاستشهادات المرجعية الكتاب في مجلة كلية الآداب جامعة بنها . شهادة ماجستير . علم المكتبات و المعلومات ، جامعة بنها ، 2015 . ص 52.

- مهارات تقنية و فيها يكون ملما باستخدام كافة انواع التقنية و توظيفها في اعمال المكتبة.
  - مهارات مستقبلية حتى يكون ذا بعد نظر في المجال و تقديم مقترحاته بناءا على تخیلاته المستقبلية.
  - امتلاك معرفة عميقة بمصادر المعلومات.
  - تحليل المعلومات و تقديمها للمستفيدين.
- 7-1-4- مسؤولياته :**

- تقع على عاتق هؤلاء الاختصاصيين عناصر عمل نذكرها في<sup>1</sup>:
- رقمنة الوثائق و الصور و المواد السمعية و البصرية و غيرها من المصادر.
  - ادارة اجهزة العتاد و البرمجيات المستخدمة في تحويل تلك المصادر الى صور رقمية.
  - عرض المجموعات الرقمية بشكل فعال على الشبكة.
  - التأكد من توافق المجموعات الرقمية مع متطلبات الملكية الفكرية.
  - أداء بعض المهام الادارية الاخرى ذات الصلة.

<sup>1</sup> غراممي ، وهيبة . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات : Technologies de L'information Dans Les

Bibilotheques ط2. الجزائر : ديوان المطبوعات الجزائرية ، 2014 . ص 235،236 .



شكل (10) يوضح مهارات اخصائي المعلومات

## 7-1- المراجع الرقمية:

## 7-2-1- تعريف المراجع الرقمية :

مع ظهور الانترنت والتطبيقات المرتبطة بها، ادى ذلك إلى وجود مصادر معلومات مرجعية متاحة على شبكة الانترنت تختلف عن مصادر المعلومات المرجعية التقليدية نعرفها في :  
تعرف مصادر المعلومات المرجعية بأنها عبارة عن مصادر معلومات مرجعية متاحة على وسيط يتم التعامل معه بواسطة الحاسبات الالكترونية، وعن طريق الشبكات سواء كانت محلية أو عالمية، ويضم المصادر المتاحة على ملفات شبكة انترنت أو المتاحة على الاقراص مدمجة.  
وتعرف ايضا بأنها مصادر معلومات ذات الصفة المرجعية التي يلجا إليها الباحثون في الحصول على اجابات لاستفساراتهم أو معلومات مهمة، متوفرة بشكل إلكتروني، سواء كان ذلك على شبكة الانترنت أو على الاقراص المكنزة أو معتمدة لأغراض (الميلتيميديا)<sup>1</sup>.  
وتعددت المصطلحات التي تستخدم للدلالة على مصادر المعلومات المرجعية الرقمية ( المراجع الرقمية) فقد يسميها البعض مصادر معلومات مرجعية إلكترونية أو محوسبة أو مصادر المعلومات المرجعية تفاعلية، أو مراجع المتاحة على الخط المباشر، إلا أنه رغم التنوع اللفظي إلا أنها تصب في معنى اصطلاحي واحد، فالمراجع الرقمية هي عبارة عن معلومات إلكترونية على شكل نصوص كاملة أو دوريات إلكترونية أو مجموعات صور أو منتجات وسائط متعددة يمكن تحصيلها عن طريق الشبكة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>قنديلجي، عامر ابراهيم ، السمراني، ايمان. حوسبة ( أتمتة ) المكتبات. عمان : دار المسيرة ، 2010 ، ص 241 .

<sup>2</sup> الصوفي، عبد اللطيف . المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة : دار الهدى، 2004 . ص 58 .

**7-2-2- أنوع المراجع الرقمية :**

هناك عدة أنواع من المراجع الرقمية شأنها في ذلك شأن المراجع المطبوعة نحدددها في<sup>1</sup>:

**7-2-2-1- مصادر المعلومات المرجعية التي تتضمن معلومات عن أوعية المعلومات :**

يقع تحت هذا النوع الفئات التالية :

- **محركات البحث:** وهي عبارة عن برامج متوفرة من خلال مواقع خاصة على الانترنت تتيح للمستخدمين البحث عن كلمات محددة ضمن مصادر الانترنت المختلفة.
- **أدلة الموضوعات :** تسمى أيضا أدلة البحث وهذه تقوم بتصنيف المعلومات ضمن بنية هرمية متدرجة من العامة إلى الخاصة.
- **محركات البحث المتعددة :** تعتمد طريقة البحث فيها على اجراء الاستعلام في أكثر محرك للبحث في الوقت نفسه وذلك بإرسالها استعلام البحث إلى محركات بحث اخرى تحتوي على فهارس خاصة بها.
- **المصادر المرجعية المتعددة :** هي عبارة عن مصدر مرجعي شامل يجمع الأعمال المرجعية الرئيسية من موسوعات وقواميس وأدلة في مكان واحد.
- **البوابات :** هي امتداد لمحركات البحث تنقسم إلى بوابات رئيسية تعرف بمصدر مرجعي يعطي معلومات متخصصة و العديد من الخدمات اخرى في مجال موضوعي معين و تقابلها بوابات افقية التي تغطي عدد كبير من الموضوعات.
- **قواعد البيانات :** تقدم معلومات عن تسجيلات ببيوغرافية والنصية عن الموضوعات المختلفة.
- **الكشافات والمستخلصات :** تعطي بيانات عن مصادر المعلومات خاصة مقالات الدوريات وقد تكون متخصصة أو عامة.

<sup>1</sup> حمدي ، امل وجيه . المصادر الالكترونية للمعلومات : الاختيار و التنظيم في المكتبات سلسلة اساسية المكتبات و المعلومات.

القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2007 . ص 27 .

- البليوغرافيات والفهارس : تعطي بيانات عن مصادر التي استخدمت في اعداد عمل ما (كتب، مقالات، تقارير، أعمال، مؤتمرات... الخ).
  - الاقتباسات : تعطي بيانات عن الاقتباسات في مجال معين، أو مصطلح معين، أو مؤلف معين... الخ.
- 7-2-2-2- مصادر المعلومات المرجعية التي تتضمن معلومات عن الالفاظ والمفاهيم<sup>1</sup>:

- ويدخل في نطاق هذا النوع الفئات الآتية :
- موسوعات: فالموسوعات الرقمية تدمج النص بالصوت والصورة، أي أنها تعتمد على الوسائط المتعددة وقد تكون عامة أو متخصصة.
- القواميس : تعطي معلومات عن الالفاظ ومشتقات والمترادفات والمعاني والضبط الاصطلاحي والاصل اللغوي، والمقطع الصوتي والنطق، تكون هي الاخرى عامة أو خاصة.
- معاجم الاستهلايات والاختصارات : تعطي بيانات عن الاختصارات والاستهلايات.
- أدوات الحساب والتحويل : تعطي معلومات عن المقاييس والأوزان والمسافات والنسب المئوية والعملات الصعبة والتحويلات من عملة إلى اخرى.
- التقاويم : تقدم معلومات حول الاحداث الجارية وتعطي بيانات عن الاعياد الدينية والثقافية وكذلك الإجازات باليوم والاسبوع والشهر.
- حوليات و الكتب السنوية : تضم رسومات، احصاءات، حقائق، أحداث، جارية في مختلف الموضوعات سنويا.

<sup>1</sup> فتحي عبد الهادي، محمد. المصادر المرجعية المتخصصة : تعريفها- وفتحها- ودراسات في المصادر المرجعية المتخصصة . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001. ص. ص 16، 20.

**7-2-2-3- مصادر المرجعية التي تتضمن معلومات عن الشخصيات و الهيئات و**

الاماكن:

ويندرج تحتها ما يلي<sup>1</sup>:

- **الادلة** : تقدم معلومات عن المؤسسات و الهيئات و الافراد .
- **التراجم** : يعطي بيانات عن الاشخاص مثل تاريخ الميلاد ، هم الاعمال اهم المناصب ... الخ .
- **المصادر الاحصائية** : تعطي معلومات عن الاحصاءات المختلفة .
- **الحقائق** : و هي تعطي بيانات حقائقية اساسية عن الدول او المجالات الموضوعية تكون هذه الاحصاءات عامة او متخصصة.
- **المصادر الجغرافية** : تعطي معلومات عن الارض و اطقس و التوزيعات الجغرافية و الحدود السياسية الفاصلة بين الدول.

**2-3- مزايا و عيوب مصادر المعلومات المرجعية الرقمية :**

- تمكن مزايا مصادر المعلومات المرجعية الرقمية في ما يلي<sup>2</sup>:
- سهولة تحصيل المعلومات منها اكثر من التقليدية .
- مرونة النصوص المنهمله و قدرتها على السماح لمستفيدين بالتحرك من موضوع لآخر .
- التكيف مع الموضوعات الطويلة حتى تكون شاملة و وافية بالغرض .
- سهولة وضع الاضافات و التعديلات و التحديثات تحت التصرف .
- القابلية للنقل و التحميل لأكبر عدد ممكن في وقت واحد .
- امكانية الوصول السريع للمراجع لرقمية بأشكال متعددة .
- امكانية ربط كلمات او عبارات بمصادر رقمية اخرى .

<sup>1</sup> فتحي عبد الهادي ، محمد . المرجع السابق . ص 21.<sup>2</sup> صوفي ، عبد اللطيف . المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية . مجلة إعلم ، ع 1 ، أكتوبر 2007 ، الرياض : مكتبة

الملك عبد العزيز العامة، مج 1 ، ص 58 .

- امكانية اجراء العديد من عمليات البحث في نفس الوقت .
- الوصول الى قواعد البيانات غير متوفرة بشكل المطوع .
- تحسين خدمات الاحاطة الجارية و البث الانتقالي للمعلومات .
- كما لمصادر المعلومات المرجعية الرقمية مزايا لها عيوب تكمن في <sup>1</sup>:
- ارتفاع اسعار القارئ و تعطلها و تقادمها نتيجة للتقدم السريع للتقنية .
- قلة عدد العناوين المتاحة الرقمية خاصة باللغة العربية.
- ارتفاع اسعار المراجع الرقمية مقارنة بنظيرتها المطبوعة .
- مشكلات الحفظ و عدم التوافق مع البرمجيات المختلفة .
- مشكلات النشر و حقوق التأليف .

### 8- متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية :

للخدمة المرجعية عدة متطلبات تتمثل في <sup>2</sup> :

- 1- يجب ان يوفر اخصائي المراجع الاماكن المناسبة و كذا اجهزة حاسبات و برامج لإدارة الخدمة ، بالإضافة الى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات و المعلومات للدعم الفني و الصيانة .
- 2- اختيار البرمجيات التي تلي احتياجات كل من اخصائي المراجع و المستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة ، بحيث يجب تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح و تعتمد على الحوار الصوتي و غير ذلك .
- 3- توفير التمويل المستمر للخدمة ، كما يجب تحديد اذكانت الخدمة سوف تقدم للمستخدمين بشكل مجاني او مقابل مادي .

<sup>1</sup> النجار، رضا ، مرجع سابق ، ص 156

<sup>2</sup>Neeraykumar ,singh , digital reference in universitylibraries : acasestudy of the northern international journal of library and information studies vol 2(4).oct-dec 2012.p 4 .

- 4- كما من الضروري العمل على وضع خطة للتسويق للخدمة و ذلك من خلال تحديد الجمهور المستهدف ، اضافة الى اشتراك اعضاء من الجمهور المستهدف في التخطيط الذي يقوم عليه التسويق<sup>1</sup>.
- 5- تحديد ميزانية لتسويق الخدمة و تقييم عملية التسويق بشكل دوري و تحديد نتائجه على الخدمة .
- 6- التعرف على الاحتياجات الحالية للمستخدمين و رصد التغيرات التي يمكن ان تطرا عليها ، و التنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات ، خاصة بالتوازي مع التطورات المستمرة على مستوى نوعية المراجع في حد ذاتها نتيجة تحولها الى المراجع الرقمية .
- 7- اقتناء مجموعة مناسبة و متنوعة من الالوعية المرجعية و تنميتها عن طريق الاستبعاد و الاحلال للاحتفاظ بجداتة المعلومات و دقتها .
- 8- مسح مصادر المعلومات المتوقعة بالمجتمع ، و ذلك تمهيدا للاستفادة منها في تلبية احتياجات المستخدمين و الرد على استفساراتهم ، اذ ان التكنولوجيا الحاسبات الالكترونية و استخداماتها الرقمية اصبحت تتيح للمستخدمين امكانات معلومات مرجعية شاملة و على نطاق اوسع نظرا لتزاوج المعالجة الرقمية للمعلومات ووسائل نقل هذه الاخيرة على نطاق واسع<sup>2</sup>.
- 9- **مزايا و اهداف الخدمة المرجعية الرقمية :**  
يقاس مدى نجاح الخدمة المرجعية الرقمية بمدى وصول المستخدم الى متطلباته التي طرح بشأنها استفساره ، و من اهم ما تميزت به هذه الخدمة نجد<sup>3</sup> :

<sup>1</sup> مسيف، عائشة . تأثير البيئة الرقمية على المستخدمين من المكتبة الجامعية ك دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 اوت

1955 سكيكدة . رسالة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة، 2012. ص 72.

<sup>2</sup> مرجع نفسه. ص 72 .

<sup>3</sup>النشار، السيد ، الالوعية المرجعية : ماهيتها ، فئاتها ، خدماتها ، الاسكندرية ، المرجع لسابق. ص 2000 .

الاجابة على الاسئلة و الاستفسارات التي يتوجه بها المستفيد طلبا للحصول على معلومات معينة. الارشاد الى المصادر التي تحتوي المعلومات التي تتصل بمشكلات البحث او الدراسة و تقليل اعتماده على المصادر المطبوعة التي تكلف الوقت.<sup>1</sup>

- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام الاوعية المرجعية و مصادر المكتبة بصفة عامة للحصول على المعلومات و استخدامها في عمليات البحث و الدراسة.<sup>2</sup>

- تقديم خدمة مرجعية مباشرة متميزة لغالبية المستفيدين بمن فيهم اولئك الذين لا يستطيعون او لا يرغبون بالحصول التي المكتبة ، من خلال محطة عمل متصلة بالانترنت.

- توزيع الاعمال ( الاسئلة المرجعية ) على المتخصصين في كل الفروع لتحقيق فعالية اكثر للمتخصصين بتحويل الاسئلة المتشابهة النقطة معينة ( موظف او فرع ) لضمان جودة الاجابة و تحقيق لفعالية اداء الموظفين.

اما ما سعت اليه المكتبات في تطبيق نظم الخدمات المرجعية الالكترونية نذكر<sup>3</sup> :

- سد الفراغ المتزايد بين المكتبة و المستفيد نظرا لتغير استخدام المستفيدين للمكتبة و خدماتها قامت المكتبات و كاستجابة لرغبة المستفيدين و محاولة جذبهم بتهيئة المعامل لخدمات الانترنت ، الا ان معظم المستفيدين وجد ضالتهم.

- الاصرار على تقديم الخدمة و توصيلهم الى استفساراتهم و تعزيز التفاعل بينهم و بين عملائهم و زبائنهم في المكتبة اثناء عملية البحث.

<sup>1</sup> جمال العريضي ، مرجع سابق. ص. ص 229-230

<sup>2</sup> غالب ، عوض النوايسة ، مرجع سابق ، ص 90 .

<sup>3</sup> ريا ، احمد الدباس ، مرجع سابق ، ص ص 179-183.



- تحديد بعض اوجه الخدمة التي تتطلب مراجعة او تطويرا.
- تشجيع اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية على التفكير في نطاق المخرجات و عائد الخدمة من نتائج.

-و لان التفاعل بين اخصائي المراجع و المستفيد في البيئة الالكترونية لا يتم وجها لوجه فان المعايير المتعلقة بالخدمة ، استدعى اجراء مراجعة و تطوير حتى يتلاءم مع البيئة الالكترونية ، و قد جعلت تلك المعايير عناصر متعلقة بالترويج الامثل للخدمات المرجعية الرقمية على المستوى الدولي ، و من المعايير التي يجب مراعاتها عند تقديم الخدمة المرجعية الرقمية حسب الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA و حسب جمعية خدمات المراجع و المستفيدين RUSA ، ما يلي<sup>1</sup>:

أ- معايير الاستخدام : و تغطي الجوانب المتعلقة باستخدام خدمة المراجع الرقمية و إتاحتها للمستفيدين، وقياس مدى نجاح تقديم الخدمة ، و قد يتبع لهذا الغرض مقاييس كمية او نوعية من بينها :

- سلوك موظفي المكتبة.
- دقة الاجابة المقدمة من قبل اخصائي الخدمة المرجعية الرقمية.
- رضا المستفيدين و تعبيرهم عن نجاحهم في التفاعل مع الخدمة المرجعية الرقمية.
- تكرار استخدام الخدمة من قبل المستفيدين انفسهم بعد استخدامهم لها في اول مرة.
- تكلفة المرجع الرقمي.
- ب- المعايير الفنية : و تعني بالجوانب المتعلقة بالعتاد و البرامج و البروتوكولات المستخدمة لتقديم الخدمة ، و يدخل ضمن هذه الفئة عناصر المياداتا و النظم المتبعة للتنظيم.

ومن الجوانب التي يجب مراعاتها في عملية التقييم ما يلي :

-الجوانب الاقتصادية المتعلقة بالتكلفة الاجمالية لتقديم الخدمة وتتضمن تكلفة اجور العاملين

<sup>1</sup>Untoni .wilhenelinashe –evaluation of digital services in acadeniclibraries in namibia – master'sthesis in library and informatioscience .département of library and information swedishschool of library and information science

والمصادر الرقمية والبنية التحتية و المكان المخصص لها و التسويق و التدريب و المواد المطبوعة اذ ما استخدمت لغرض الخدمة المرجعية الرقمية.

-قياس رضا المستفيد من خلال الاحاطة بالخدمة و قياس مدى وعي مجتمع المستفيدين المستهدفين من اتاحتها و ذلك لتطوير استراتيجية تسويق الخدمة.

- جانب العمليات من ناحية التفاعل من الاخصائي و المستفيد<sup>1</sup>.

- جانب الولوج للخدمة من خلال احصاء عدد الجلسات التي تم الولوج اليها عن طريق صفحة الخدمة المرجعية الرقمية او برنامج محادثة ... يتم تحديدها من خلال ملف الولوج الالكتروني<sup>2</sup>.

- الاحصاءات الوصفية و المعايير و تتمثل هذه الاخيرة في :

-عدد الاسئلة المرجعية المتلقاة.

-عدد الردود المرجعية الرقمية.

-عدد الاجابات المرجعية الرقمية.

-عدد الاسئلة المتلقاة رقميا و لكن لم يتم الرد او الاجابة عليها بشكل رقمي كامل.

-اجمالي الانشطة المرجعية او اجمالي الاسئلة المتلقاة.

-نسبة الاسئلة المرجعية الرقمية الى الاسئلة المرجعية.

-معدل الاجابات المرجعية الرقمية الصحيحة.

-وقت استكمال الاجابة المرجعية الرقمية.

-عدد الاسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة عليها لسبب ما.

-انواع الاسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة.

-اجمالي عدد الاحالات الى نقطة اتصال داخلية ( خدمة او قسم اخر ) او احالتهم الى نقطة

اتصال خارجية ( مكتبة او مؤسسة اخرى ).

<sup>1</sup>بلمفلح، فاتن ، المرجع السابق .ص 6 .

<sup>2</sup> شارلز ، ماكلوير و اخرون ، مرجع سابق ،ص ص 29-30 .

-المصادر المستخدمة لإجابة كل سؤال.

-المستفيدون المتكررون.<sup>1</sup>

## 11- مستقبل الخدمة المرجعية الرقمية :

مع ظهور الانترنت بدا عدد من المكتبات و مراكز المعلومات في توفير الخدمات المرجعية الرقمية للوصول الى المصادر المرجعية التي اصبحت متاحة رقميا ، و التي ستكون اكثر اعتمادا في المستقبل من طرف مختلف المستخدمين ، و لتحقيق خدمة مرجعية رقمية ناجحة و فعالة يجب<sup>2</sup> :

- تقليل التكلفة المترتبة على المستخدمين للحصول على مصادر المعلومات.
- توفير الاجابة الدقيقة و محددة حسب الطلب.
- الحاجة الى وجود مشاريع تعاونية للخدمة المرجعية بين مختلف المكتبات.
- الاعتماد على المجموعات الرقمية و روابط الاتصالات عبر الويب.
- توفير قدرات التتبع و الارشفة و امكانيات البحث العالية.
- تحقيق التكامل التام و السلي للعمليات المرجعية الرقمية الى حد كبير على تكامل ادارة الخدمة المرجعية الرقمية DRS .

رفع مستوى التعليم و التدريب للتعامل مع نظام الخدمة المرجعية للكشف عن امانة المكتبة و استكشاف مدى وضوحها.

- التعاون و التنسيق بين خدمات المعلومات و الادوات التي تقرر الاستخدام المستقل للمحتوى الرقمي لنجاح الخدمة المرجعية الرقمية.

- تعيين امين مكتبة مرجعي حصري متخصص ، للاجابة على الاستفسارات و الرد عليها على الفور في اي وقت.

<sup>1</sup> شارلز، ماكلوير وآخرون ، المرجع السابق .ص. ص 29ن 30.

<sup>2</sup> Kumardasamiya au over view of referenceserviceforthe digital eraknowledgelibrarian , an international peerreviewdbiluigal e journalof library and information science vol 2-3 mars – june 2015- issn 2394-2479 p p 79-80-81 .

و مما سبق يمكننا القول ان و على الرغم من مختلف الاشكال التي تستخدمها التكنولوجيا الجديدة في المكتبات المستقبلية ، ينبغي ان تحول مراكز المعلومات افكارها للمنافسة في البيئة الرقمية الجديدة لتوفير خدمات مرجعية في الوقت الفعلي ، لتحقيق احتمالية ما قد تكون هذه الخدمة بمثابة مركز لعالم المعلومات في حالة ما ان كانت المكتبة مجهزة جيدا بمختلف متطلبات هذه الخدمة<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>kumar.Das Amiya، المرجع السابق، ص81.

## خلاصة الفصل:

في ظل التقنيات الحديثة للمعلومات لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرا على الحدود المكانية و الزمانية للمكتبة، و انما تجاوزتها لتقدمها بطرق و أساليب حديثة عن بعد، تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد و المكتبي، فبعد ما كانت تعتمد على المصادر الورقية التقليدية، أصبحت تعتمد على قواعد البيانات الالكترونية و المواد المرجعية المتاحة عبر شبكة الأنترنت ، فقد تم تطوير مكتب المراجع الى قسم افتراضي الذي يلقي عبئ مسؤولياته و مهامه على أخصائي رقمي مؤهل لسير و تقديم جل وظائفه بفعالية و سرعة، فيما أصبحت هذه الأخيرة تعرف بالخدمة المرجعية الرقمية أو الافتراضية، هدفها دعم الاراد البيبليوغرافي في التقليدي بجلسات مراجع رقمية و تعزيز الوصول اليها .

## الفصل الرابع

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية

لجامعة ابن خلدون تيارت

الفصل الميداني: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت .

المبحث الأول: إجراءات الدراسة.

يعد القسم الميداني للبحوث العلمية تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للدراسة، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية وعملية تعكس سر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة وعن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد والتبني الأنسب للأدوات والأساليب المنهجية.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على واقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية، وهذا انطلاقا من البيانات المستسقاة من الدراسة الميدانية المعتمدة على استمارة الاستبانة ومقابلة كوسيلتين وأداتين أساسين لجمع المعطيات والبيانات.

## 1- التعريف بجامعة ابن خلدون تيارت :

### 1-1- مفهوم الجامعة:

تعتبر الجامعة مؤسسة علمية اجتماعية أكاديمية، تعمل على تزويد الطلبة والباحثين بالمعارف والخبرات والمهارات التي يحتاجون إليها في حياتهم الحاضرة والمستقبلية. وتعمل أيضا على تنمية القدرات الفردية وتشجيعها وتطويرها والاستجابة للتحديات الجديدة ومواكبتها وتلبية متطلباتها في مجال العلم والمعرفة .

## 1-2- نشأة جامعة ابن خلدون تيارت

- عام 1980 تم إنشاء أول مركز جامعي بمدينة تيارت.
- عام 1984 حل المركز الجامعي وتم إنشاء معهدين وطنيين للتعليم العالي الأول في الهندسة المدنية والثاني في الزراعة والبيطرة.
- عام 1992 أصبحت المؤسسة مركزا جامعيًا من جديد.

- عام 2001 ارتقت إلى مصف جامعة وسميت على صاحب مقدمة علم الاجتماع العلامة عبد الرحمان ابن خلدون.

- عام 2010 إعادة هيكلة الجامعة إلى 06 كليات ومعهد بمقتضى المرسوم التنفيذي برقم 10-37 المؤرخ في 25 يناير 2010.

- عام 2013 تمت هيكلة الجامعة إلى 08 كليات ومعهدين بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-102 المؤرخ 14 مارس 2013.

وتتمثل هذه الكليات في:

كلية العلوم التطبيقية، كلية الرياضيات والإعلام الآلي، كلية علوم المادة، كلية علوم الطبيعة والحياة كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، معهد علوم البيطرة معهد التكنولوجيا (قصر الشلالة).

تتوزع جامعة ابن خلدون (تيارت) على عدة مواقع من أهمها موقع المكتبة المركزية، مكان الدراسة.

## 2- المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت :

### 2-1- التعريف بالمكتبة المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، بحيث تشرف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة كونها تزودها بالوثائق والكتب ووسائل المعلومات المختلفة ذلك لأن اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة. بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وتساهم في وضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها.

تحتوي المكتبة المركزية على ثلاث (03) طوابق تضم:

- 1- المكتبة المدير (مدير المكتبة) هو الشخص الذي يشرف على سير العمل، وتطوير الخدمات المكتبية.
- 2- الأمانة.
- 3- مديرية مصلحة الاقتناءات.
- 4- مصلحة المعالجة.
- 5- مصلحة التوجيه.
- 6- مصلحة البحث البيبليوغرافي.
- 7- قاعة الانترنت: وهي قاعة بها أجهزة كمبيوتر مزودة بخدمة الانترنت خاصة بالطلبة والأساتذة وذلك دون مقابل ولكل طالب الحق بأن يبقى ساعة واحدة كل يوم بحيث يترك بطاقته لدى مسئول القاعة.
- 8- قاعات المطالعة: تحتوي المكتبة المركزية على قاعتين تستوعب حوالي 700 مقعد وتوجد بالمكتبة قاعة للمحاضرات مجهزة بجميع الوسائل السمعية البصرية تستوعب حوالي 220 مقعد، قاعة الاستنساخ تضم جميع الوسائل المستعملة في عملية الطباعة والنسخ من طابعات وماسحات ضوئية.

### الموارد البشرية: Personnel

عقود ما قبل التشغيل	تقني سامي	أعوان الإدارة	عون تقني مكتبات	مساعد مكتبات	ملحق مستوى 2	ملحق مستوى 1	محافظ رئيسي	محافظ
02	03	00	02	12	01	07	00	01

الوسائل التقنية و الفنية

حظيرة الإعلام الآلي : Parc informatique

العدد الإجمالي للحواسيب	الموزع (الخادم)	عدد الحواسيب الخاصة بالإداري	عدد الحواسيب بالعمل الخاصة بتسيير رصيد و خدمة opac	عدد حواسيب قاعة الانترنت	عدد الحواسيب المحمولة
84	02	08	27	47	08

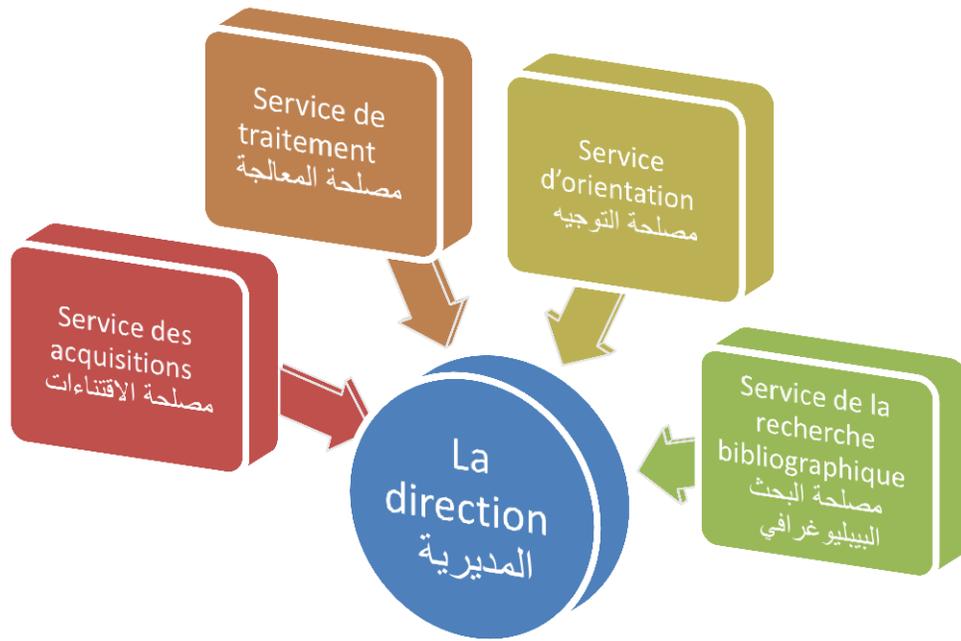
معدات الكشف والشرائح الكهرومغناطيسية: توجد بالمكتبة المركزية جهازين لكشف الوثائق، مع شرائح إلكترونية توضع على الوثائق وهذا من أجل تسهيل العمل المكتبي، كما توجد طابعات حرارية تساعد على تشفير المعلومات على ظهر الوثائق code barre.

منظومة التوثيق عبر الخط(SNDL):

**SNDL : Système National de Documentation en Ligne**

هي البوابة العربية للمعلومات الإدارية (إبداع) هي مشروع عربي رائد يهدف إلى ضبط ونشر وإتاحة الإنتاج الفكري العربي في مجال الإدارة، تحتوي قاعدة معطيات المعلومات الإدارية العربية ما يزيد عن (5) مليون صفحة في مجال الإدارة والاقتصاد والعلوم المتعلقة بهما ويتم تحديث القاعدة بشكل يومي تشمل البوابة على (4) قواعد بيانات : الأطروحات، رسائل الدكتوراه، المؤتمرات، الورشات، ورسائل العمل. حيث يتمكن الباحث من خلالها الحصول على النصوص الكاملة.

2-3- الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية:



## 2-4- مهام مصالح المكتبة المركزية:

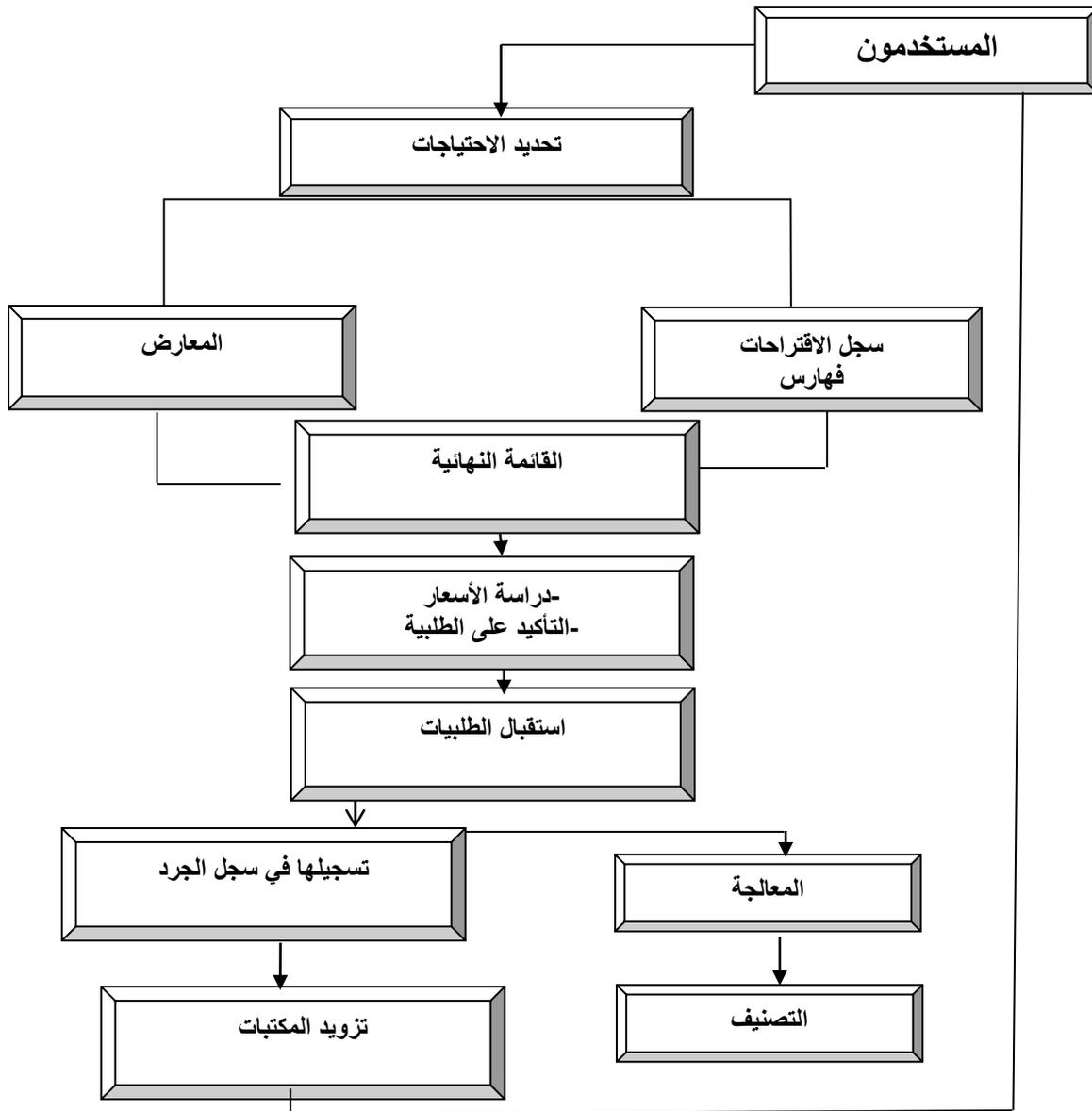
### مصلحة الاقتناءات:

هي من أهم المصالح التي تقوم عليها أي مكتبة فهي أول وأصعب العمليات التي يتوقف عليها مصير رصيد المكتبة. وهي تقوم على اختيار المطبوعات التي تتماشى مع البحث العلمي واحتياجات المستفيد، حيث تقوم هذه المصلحة بوضع البرامج السنوية للاقتناء وفق السياسة المتبعة من طرف هيئات الجامعة المتعلقة بالاقتناء، وتتم عملية الاقتناء وفق سياسة محكمة ومضبوطة وهي تحديد الاحتياجات. مهام هذه المصلحة.

- تحديد الاحتياجات الذي يقوم على عدة شروط و مراحل أهمها:
- دراسة سجل الاقتراحات الذي يوضع تحت تصرف الطلبة والأساتذة.
- دراسة فهرس دور النشر، فهارس المتخصصين في ميدان التوثيق وهي عبارة عن قوائم تقدم من طرف الناشرين للتعريف بأهم الإصدارات الجديدة والعناوين المتوفرة من كتب في شتى التخصصات.
- المعارض الدولية والوطنية بحيث يقوم القائمين على المكتبة بزيارة المعارض للاطلاع على العناوين الجديدة والمتواجدة في سوق الكتاب .
- تتم في هذه المصلحة كل العمليات المحاسبية المتعلقة بالميزانية الخاصة بالتوثيق العلمي والتقني.
- ضبط قائمة الاحتياجات النهائية ضمن ما يسمى بدفتر الشروط وهذا بعد دراسة دقيقة لنوعية وقيمة الكتاب المعنوية والمادية، وفقا لقيمة الميزانية المخصصة لسياسة الاقتناء لكل سنة.
- التأكيد على الطلبات مع المورد وفق عقد مبرم مع الناشر والإدارة المسؤولة ، مع مراعات الشروط المنصوص عليها في العقد أهمها احترام أجل تسليم الطلبية كاملة .
- استقبال الطلبات بهدف تفحص العناوين والكمية من طرف المشرفين على المصلحة ليتم التأكيد على الاستلام .

- تسجيل الكتب يكون على سجل كبير يعرف بسجل الجرد وهو مرقم وكل صفحة من صفحاته مقسمة إلى 08 أقسام تتمثل في: رقم الدخول، تاريخ الدخول، أوصاف الكتاب (اسم المؤلف /العنوان/الطبعة )، عدد الأجزاء، عدد النسخ، المصدر، الثمن، الملاحظات.
- ختم الكتب بأختام المكتبة و الهدف من هذه العملية هو إثبات ملكية المكتبة للكتاب، ثم إعطاء كل كتاب رقم خاص.
- الفرز والتزويد: تصنف الكتب حسب عناوينها والتخصصات التي تعالجها ليتم بعد ذلك تزويد المصالح الأخرى بالكتب الخاصة بها،

المخطط التنظيمي لمصلحة الاقتناء



مصلحة المعالجة هتم هذه المصلحة بمعالجة الوثائق من الناحيتين المادية والمعنوية قبل وصولها إلى القراء، ويكون ذلك باستخراج الأدوات الثانوية التي تساعد على البحث البيبليوغرافي بحيث تستعمل عملية المعالجة تقنيات ضمن ما يسمى بالغة الوثائقية سواء في المعالجة المادية أو المعالجة العلمية أو الفكرية، وهما :

### 1- المعالجة المادية:

وصف موجز للوثائق المختلفة الوسائط وذلك باستخراج البيانات التعريفية الكبرى وفق تقانين الفهرسة ISBD بالإضافة إلى الوصفات البيبليوغرافية إتباعا للنظام الذي تم اعداده مسبقا والذي يأخذ بعين الاعتبار التصنيف المعتمدة على مستوى المكتبة المركزية.

### 2- المعالجة الفكرية :

هي العملية الأكثر تعقيدا، إذ تتم المعالجة في هذه المرحلة فكريا وذلك عن طريق تحليل المحتوى باستعمال تقنيات اللغات الوثائقية أي من خلال الكشف وإعداد الملخصات والكلمات المفتاحية وغالبا ما يشكل الكشاف المكنز -بالإضافة إلى التحليل المادي الذي يستخرج المواصفات الأساسية للوثيقة كالعنوان المؤلف والناشر تنتج مصلحة المعالجة الوثائق الثانوية والتي تعد وسيطا بينها وبين القراء ونذكر : النشرات الإعلامية ، النشرات التحليلية، الملخصات والفهارس ... وكل هذه العمليات تتم عن طريق الإعلام الآلي الذي يعتبر الأساس في هذه المراحل ويكون العمل بدءا من الفهرسة إلى غاية الاسترجاع البيبليوغرافي وفق برنامج سنجاب والذي يعرف بأنه برنامج متكامل ومقنن وفق المواصفات العالمية في إنتاج الوصفات البيبليوغرافية مثل : MARC/ UNIMARC/ ISBD، ويسير البرنامج قاعدة المعطيات الرئيسية لمصلحة المعالجة وقاعدة المعطيات الموجهة للبحث البيبليوغرافي، ونظام الإعارة. بالإضافة إلى عملية التحيين التي تتم دوريا.

### مصلحة التوجيه:

تحتل هذه المصلحة مكانة خاصة في المكتبة المركزية إذ تتميز بالاتصال المباشر بالقراء وتستجيب باستمرار لطلباتهم، وعلى مستوى هذه المصلحة تتم عملية الاستقبال، توفير الكتب، تسجيل طلبات الانتساب ومنح البطاقات وإصدار شهادة الإبراء، وكل العمليات التي لها علاقة مباشرة بالقراء هي من ضمن المهام المنسوبة لهذه المصلحة. بالإضافة إلى خدمات أخرى تقدمها المصلحة أهمها الإعارة الخارجية وبيانات الاسترجاع البيبليوغرافي لتمكين القراء من الاطلاع على الرصيد الوثائقي. وتمثل في:

#### 1- الإعارة الخارجية:

تمثل في توفير الكتاب للإعارة خارج المكتبة المركزية. وفق مدة محددة ضمن النظام الداخلي. بالإضافة إلى تمديد مدة الإعارة والحجز وتسجيل الاقتراحات المختلفة كما تقوم المصلحة بدراسة إحصائية دقيقة لمعرفة حركية الرصيد الوثائقي ومدى استغلاله لدى القراء. بالإشارة إلى أن كل العمليات التقنية التي تقوم بها المصلحة تتم عن طريق الإعلام الآلي ووفق برنامج سنجاب.

#### 2- خدمة الفهرس الآلي (opac):

يحتوي على كل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وفق المعايير الدولية، يمكن للقارئ البحث عن الكتب بمجرد إدخال إحدى الكلمات الدالة أو المؤلف، كما يوجد بحث متقدم بالنسبة للبحث عن عناوين خاصة ويوجد أجهزة إعلام آلي مخصصة لتصفح الفهرس الآلي، جهازان للإعارة الخاصة للطلبة، وجهاز واحد للإعارة الموجهة للأساتذة. مخزن رئيسي له قدرة استيعابية تصل إلى كتاب بالإضافة إلى القسم العربي وهو بمثابة المخزن رقم "02" فيحتوي على رصيد وثائقي باللغة العربية يصل إلى كتاب.

### مصلحة البحث البيليوغرافي :

تساهم هذه المصلحة في تسيير خدمات المكتبة المركزية نظرا لاتصالها المباشر مع الطلبة والأساتذة وهي ذات طابع مفتوح ( Accée libre ) ولها دور فعال في التحصيل والاطلاع على أحر عناوين الكتب المتوفرة.

ومن أهم المهام التي تقوم بها:

- تسيير المكتبة الالكترونية للمكتبة المركزية.
- متابعة الاشتراكات العلمية.
- مساعدة الطلبة في إعداد بحوثهم البيليوغرافية
- ضمان الدخول الحر من خلال تجهيز وتهيئة قاعات خاصة.
- إعداد دراسات إحصائية حول الرصيد الوثائقي للمكتبة ونسب استغلاله .
- تحيين وتحديث سلسلة تقنيات المهندس وهي سلسلة شاملة تستعمل كثيرا من طرف الطلبة.

### رصيد مصلحة البحث البيليوغرافي:

-الكتب بالعتين الفرنسية برصيد بلغ 6639 عنوان والعربية حوالي 543 عنوان بنسخة واحدة في كل التخصصات.

- مقالات.
- المجلات (الاشتراك والإهداء).
- دروس في كل الاختصاصات (ل. م. د). تحوي على التخصصات التالية : الفيزياء، الكيمياء العضوية، ميكانيك، وديناميك، الجبر، إلكترونيك، الكهرياء والمغناطيسية، الحقوق برصيد 186 عنوان و 265 نسخة.
- الموسوعات والمعاجم (عربية فرنسية).
- تقنيات المهندس معروضة على الرفوف. برصيد قدر ب 98 مجلد بالإضافة إلى الاشتراك الالكتروني.

وتدعم المصلحة :

- قسم المكتبة الالكترونية الذي يحتوي على ما يقارب 1976 قرص مضغوط (CD) به حوالي 166389 وثيقة في جميع التخصصات من إعلام إلى -فيزياء كيمياء -الالكتروني -كهرباء - بيولوجيا -علوم زراعية - علوم بيطرية -بالإضافة إلى 46 قرص مرن.

- قسم المذكرات: في نهاية كل موسم جامعي يستقبل هذا القسم مذكرات نهاية الدراسة بحيث تخضع هذه الأخيرة للمعالجة التقنية، تتمثل في:

الختم: يوضع ختم ملكية المكتبة في عدة جوانب في الرسالة.

الجرد: تسجيل كل الرسائل الماجستير أو الدكتوراه في سجلين للجرد، حسب اللغة ويرمز ب "أ ط ر" للرسالة بالغة العربية، و ب " TH" للرسالة باللغة الأجنبية.

الفهرسة: تضم البطاقة الفهرسة باستخدام برنامج سنجاب.

التصنيف: إعطاء رقم تصنيف لهذه الرسائل لترتب على الرفوف.

- قاعة الدوريات: تضم كل ما يتعلق بالمجلات العلمية والمحاضرات والمؤتمرات الثقافية وتقارير البحوث، مقالات ووضعتها على شكل دوريات، يستفيد منه الأستاذ والطالب والباحث فهي منبع إعلامي هام. مقدره ب4222 مجلة مع عدد النسخ.

- قاعات الدخول الحر: تحتوي المكتبة المركزية على قاعتين للدخول الحر بها رصيد وثائقي مهم:

القسم المخصص للعلوم الاجتماعية والإنسانية واللغات. برصيد قدر ب3373 عنوان.

القسم المخصص للعلوم والتقنيات، علوم الطبيعة والحياة.

2- الإجراءات التبعة في تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

3-1- المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في الجانب النظري للدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فالوصفي كان من الجانب النظري من خلال التعرض إلى ظاهرة الدراسة و وصف مختلف العناصر المكونة لها، حيث تطرقنا الى المكتبة الجامعية والخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية، أما في الجانب الميداني للدراسة، فقد اعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال تجميع وتنظيم النتائج المحصل عليها بعد توزيع الاستبيان على عينة من طلبة

علم المكتبات والمعلومات ومقابلة مع مسؤول على قسم المراجع للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت، مع تحليل كل النتائج والتعليق عليها و محاولة تفسيرها.

### 3-2- حدود الدراسة الميدانية:

كل دراسة علمية تتوفر على قسم ميداني ولا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، و حدود هذه الدراسة هي:

### 3-2-1- الحدود الجغرافية: تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان الخدمة المرجعية

بالمكتبات الجامعية - دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت - وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون -تيارت-.

### 3-2-2- الحدود البشرية: تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم أدوات

البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه الحدود طلبة السنة ثانية ماستر والثالثة ليسانس المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية لابن خلدون تخصص علم المكتبات وقد بلغ عددهم 160 طالب.

### 3-2-3- الحدود الزمنية: و تشمل الوقت الذي استغرقته كل الدراسة بشقيها النظري والميداني،

من بداية الموافقة على موضوع الدراسة بالتحديد من شهر ديسمبر 2018 إلى غاية 04 جويلية 2019.

### 3-3- مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ويتكون مجتمعدراستنا، من طلبة السنة ثانية ماستر والسنة الثالثة ليسانس علم المكتبات و تكنولوجيا المعلومات المسجلين بالمكتبة، وقد تم اختيار هذه الفئة لأنهم يمثلون الطلبة المقبولون على التخرج لذلك فهم بحاجة إلى رصيد متنوع ومعلومات دقيقة لتوظيفها، وقد بلغ عددهم 160 طالب.

بالإضافة إلى مقابلة كانت احصائي في قسم المراجع مسؤول عن تقديم الخدمة المرجعية .

### 3-4- عينة الدراسة:

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي، مع تحديد نوعها، و حجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة

موضوع دراستنا، لكي نتوصل إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة. أما عن نوع العينة التي أخذناها لإجراء دراستنا فهي عينة قصدية و شملت 50% من المجتمع الأصلي للدراسة بمعدل 80 طالب.

### 2-5- أدوات جمع بيانات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة و جمع البيانات اللازمة لها، اعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

### 3-5-1- استمارة الاستبانة:

وهي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع ما أو مشكلة أو موقف، و يجب أن تغطي أسئلتها كافة المجالات و الفرضيات الأساسية للدراسة وجوانب الموضوع. وقد تمت صياغة أسئلة استمارة الدراسة بالشكل النصف مفتوح و المغلق، حيث تم عرض الاستمارة على مجموعة من الطلبة المتخصصين في مجال علم المكتبات و المعلومات، وذلك قصد تحكيمها من قبلهم لتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة و تنظيمها وفقاً لأهداف الدراسة و الفرضيات الموضوعية.

و بعد صياغة الاستبيان في صورته النهائية تم تحديد المحاور الرئيسية تبعاً لفرضيات الدراسة كالاتي:

### المحور الأول: المكتبة الجامعية في ظل التكنولوجيا.

وتضمن هذا المحور 10 أسئلة كان النصف مفتوحة والنصف الاخر مغلقة، و تهدف هذه أسئلة إلى مدى اعتماد الطلبة على المكتبة المركزية وما إن كانت مواكبة للتطورات التكنولوجية ومدى رضاهم عنها.

### المحور الثاني: الخدمة المرجعية وتطوراتها .

تضمن هذا المحور على 10 أسئلة ، تمحورت حول معرفة أهمية الخدمة المرجعية بالنسبة للمستفيدين ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم البحثية والمعلوماتية ، وايهما يفضلون التقليدية ام الرقمية وما الصعوبات التي تواجههم في استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وماهي اقتراحاتهم لتطويرها وتحديد نسبة رضاهم عليها.

**المحور الثالث : دور اخصائي في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية :**

تضمن 10 أسئلة، حددت لمعرفة ما مدى مساهمة المكتبي في تفعيل الخدمة المرجعية من خلال الدور الفعال الذي يقوم به، واذ كان المستفيد راضي عن الخدمة التي يقدمها سواء كانت تقليدية أو رقمية وما مدى أهميته داخل قسم المراجع.

**3-5-2- المقابلة :**

و ذلك من خلال إجراء مقابلة وكانت مخصصة مع مسؤول قسم المراجع القائم على تقديم الخدمة المرجعية، تمحورت حول الخدمة المرجعية بالمكتبة المرجعية

### المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

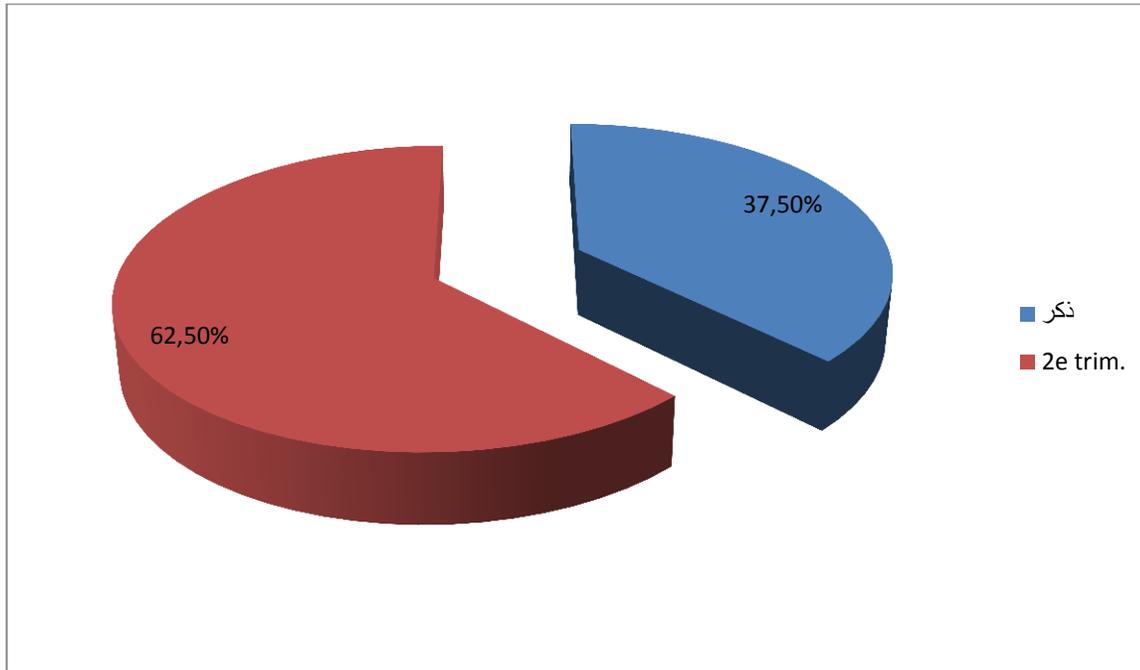
في هذا المبحث سوف نقوم بتحليل البيانات المسقاة من الميدان، بهدف التعرف على واقع الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي بأم البواقي، وهذا انطلاقاً من استعمال استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والموجهة إلى مستخدمي المكتبة المذكورة، وبالتالي هم المطالبون أكثر من غيرهم بتزودنا بالبيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة، قصد استغلالها الاستغلال الأمثل للوصول إلى أفضل وأدق النتائج والحلول، بالإضافة إلى المقابلة التي أجريت مع المسؤول عن قسم المراجع لدعم استمارة الاستبانة.

#### -تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

#### -نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالطلبة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	37.5%
أنثى	50	62.5%
المجموع	80	100%

جدول (3) يوضح نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالطلبة حسب



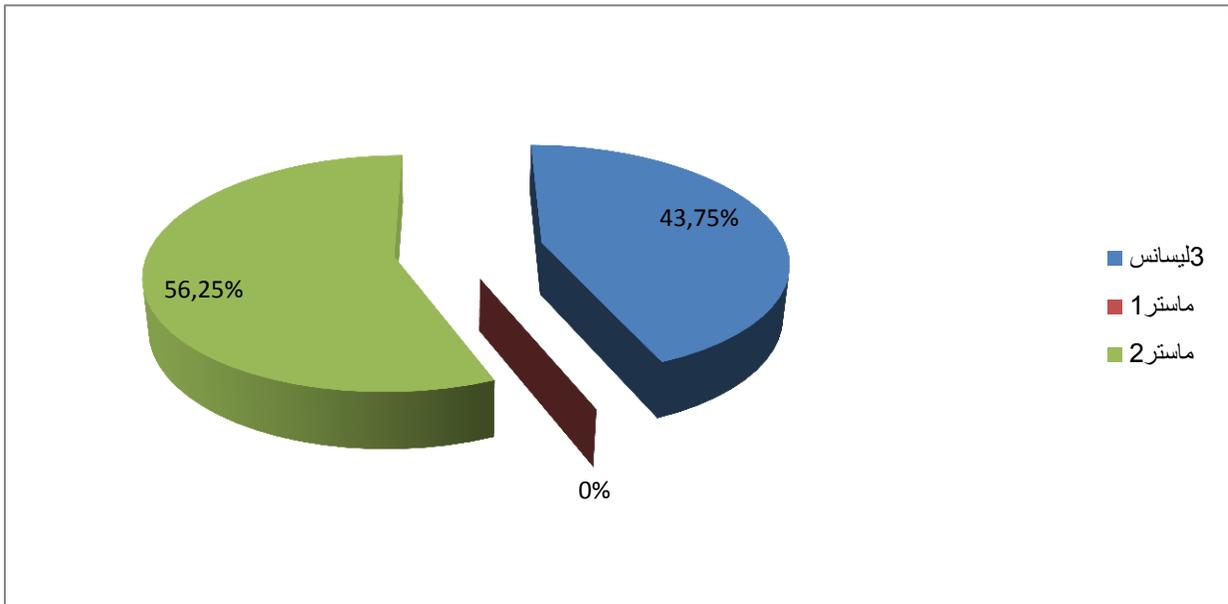
الشكل (03) يوضح نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالطلبة حسب

من خلال البيانات المدرجة أعلاه يتبين أن نسبة 37.5% مثل فئة الذكور من أفراد العينة المدروسة بينما تمثل الإناث نسبة 62.50%، الأمر الذي يوضح أن عنصر الإناث دائما يسيطر. اذ يلاحظ أن عنصر الاناث يسود عموما و على كل المستويات الدراسية عامة و على تخصص علم المكتبات خاصة، يعود سبب ذلك الارتفاع الى ارتفاع عدد الاناث على عدد الذكور في التخصص، و قد يكون السبب هو مثابرة الاناث عن الذكور للدراسة و النجاح، مما يفسر تواجدهن بأغلبية في المكتبات الجامعية .

-التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
الثالثة ليسانس	35	43.75%
أولى ماستر	00	00%
الثانية ماستر	45	56.25%
المجموع	80	100%

جدول(04) يوضح نسبة طلبة علم المكتبات حسب المستوى



الشكل (12) دائرة نسبية توضح نسبة طلبة علم المكتبات حسب المستوى.

يظهر من خلال البيانات أعلاه نسبة طلبة العينة المدروسة الذين يدرسون ماستر 2 بجامعة ابن خلدون تيارت يمثلون نسبة 56,25% من مجموع أفراد العينة، و هذه الفئة متواجدة بصفة شبه دائمة في المكتبة المركزية في جامعة، لغرض التحضير لإنجاز أو إعداد مذكرة التخرج، بينما تمثل نسبة 75,43% نسبة الطلبة الذين يدرسون الثالثة ليسانس ، و هذه الفئة في أغلب الأحيان يكون تواجدها من الحين الى الآخر لإنجاز البحوث و الأعمال الموجهة، في حين أن فئة ماستر 1 تنعدم في الجامعة ، بسبب تجميد التخصص بها.

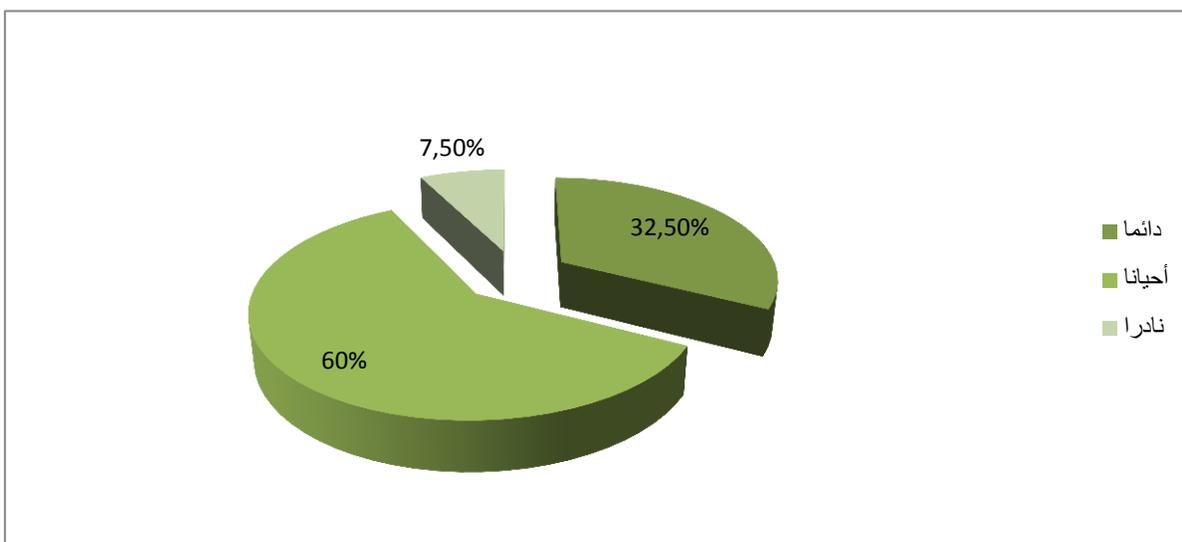
#### -تحليل البيانات حسب محاور الدراسة

#### المحور الأول المكتبة الجامعية في ظل التكنولوجيا

#### 1- تردد على المكتبة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
دائما	26	32.5%
أحيانا	48	60%
نادرا	06	7.5%
المجموع	80	100%

جدول (05) يمثل مدى التردد على المكتبة



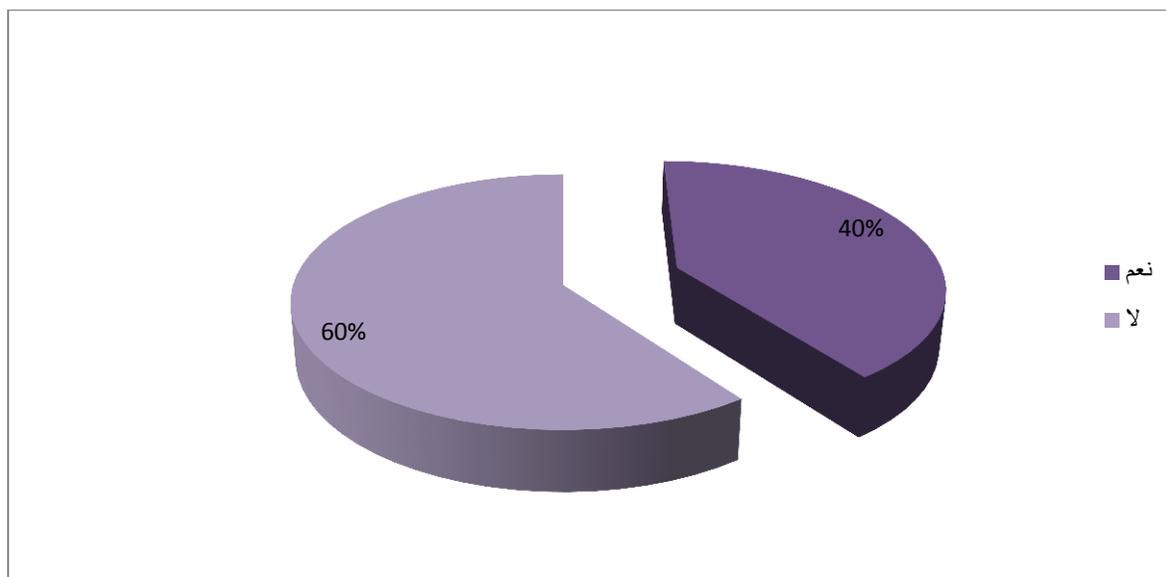
الشكل (13) يمثل مدى التردد على المكتبة

نظرا للدور الذي تلعبه المكتبة في الجامعات و مراكز المعلومات ، نجد أنها ترتقي بالمستوى الفكري و الثقافي للأفراد و المجتمع من خلال تقديمها لخدمات تلبي الاحتياجات البحثية و المعلوماتية للمستفيدين، و هذا ما دفعنا الى التعرف اذا كانت أفراد العينة المدروسة تستعمل المكتبة بشكل عام ، و من خلال ما توصلنا اليه اتضح لنا أن نسبة 32,5 % تمثل فئة الطلبة الذين يترددون على المكتبة بشكل دائم ، و الفئة التي تردد عليها أحيانا تقدر نسبتها ب 60 % ، أما الذين نادرا ما يستعملون المكتبة قدرت نسبتهم ب 7.5% ، و من هنا نستنتج أن هناك تباعد متباين بين نسب عدد المستعملين الدائمين و الغير الدائمين للمكتبة ، و هذا راجع الى أن التردد يمكن أن يكون حسب احتياجات كل فئة.

## 2- مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين :

العبارات	التكرار	النسب المئوية
نعم	32	40%
لا	48	60%
المجموع	80	100%

جدول (06) يوضح مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات الباحثين



الشكل (15) مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات الباحثين

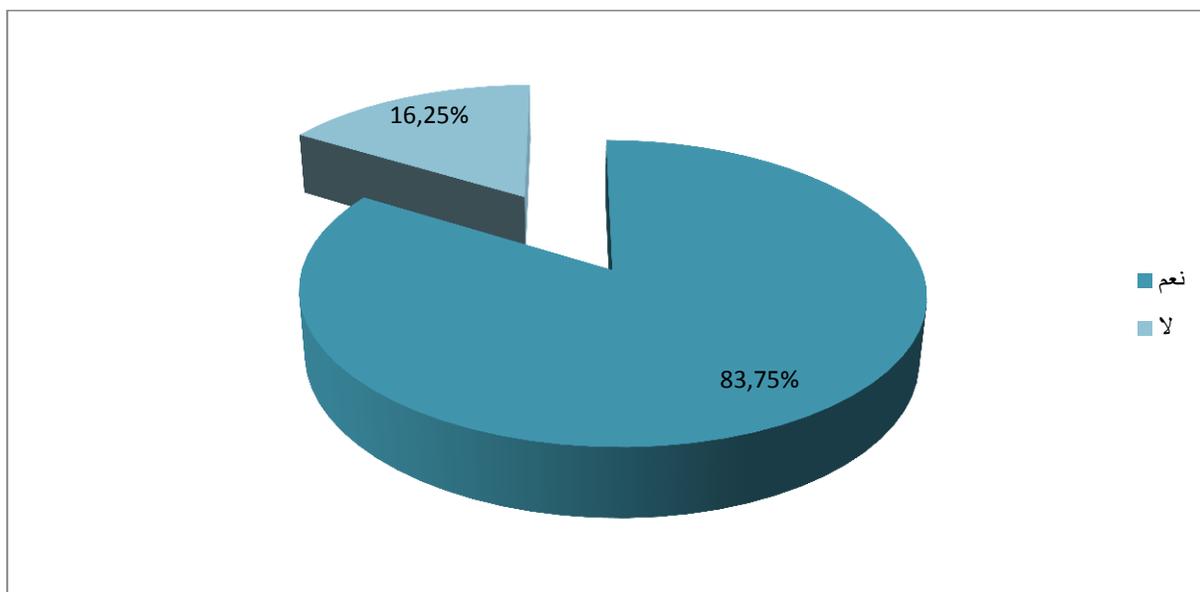
يعتبر رصيد المكتبة أحد المقومات التي تقوم عليها المكتبات الجامعية وأهم المعايير التي تقاس بها مدى فعالية خدماتها، وهذا ما يحدد مدى تردد الباحثين على المكتبات بصفة دائمة و اقبال كبير.

و من خلال البيانات المدروسة أعلاه، نجد ان أغلبية أفراد العينة المستجوبة يرون أن رصيد المكتبة يلبي احتياجاتهم نوعا ما بنسبة 40%، أما بقية أفراد العينة يرون أنه لا يلبي بنسبة 60%، فمنهم ما نسب ذلك الى قلة الرصيد أو الى ضعفه و قدمه، ضيق الأماكن المخصصة للرصيد و نقص الهياكل المخصصة للتخبيئة، ضف الى ذلك عدم مسايرة الرصيد للتطورات و الانتاجيات الحديثة، أي اعتمادها على الأوعية القديمة، الأمر الذي يجعل هذه المكتبة ذات رصيد وثائقي ضعيف كما و كيفا.

### 3-تحتوي المكتبة على قسم المراجع:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	67	83.75%
لا	13	16.25%
المجموع	80	100%

جدول(07) يوضح ما اذا كانت المكتبة الجامعية تتوفر على قسم المراجع



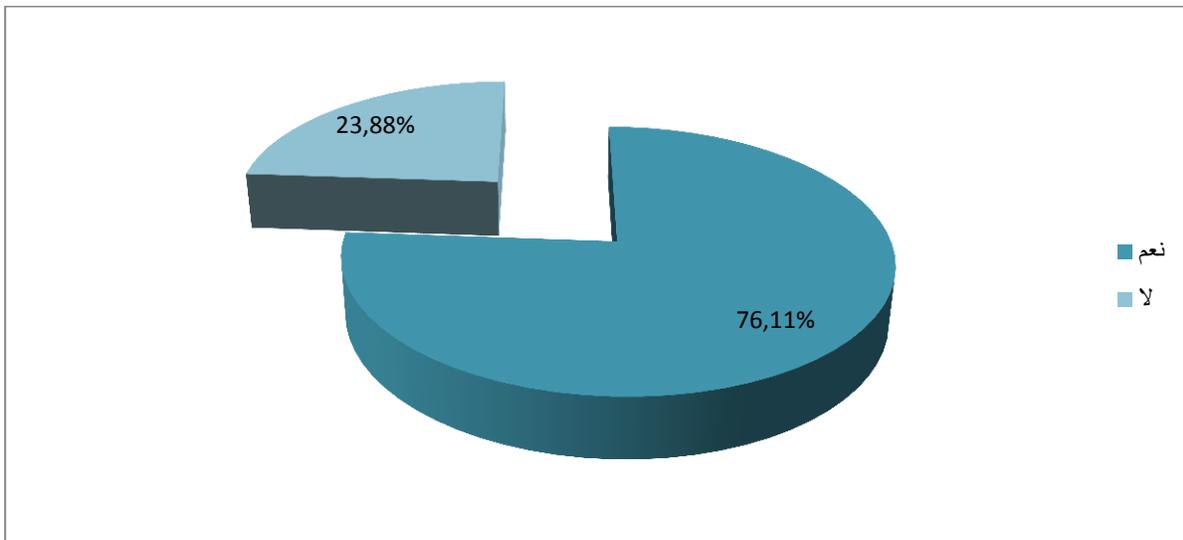
الشكل (16) يوضح ما اذا كانت المكتبة الجامعية تتوفر على قسم المراجع

قسم المراجع هو ذلك الجزء أو القسم من المكتبة الذي تُعهد اليه مسؤولية مساعدة المستخدمين و المترددين في استخدامهم للأوعية المرجعية التي تخدم أو تلبي كافة احتياجاتهم المعلوماتية و البحثية، و من خلال دراستنا و البيانات التي تحصلنا عليها نجد نسبة 83.75 %، ونسبة 16.25 % لا يعلم بوجود القسم بالمكتبة أصلا، يعود ذلك لإختلاف تسمياته بها، فقد يطلق عليه قسم قاعة الدراسة أو قاعة الدوريات أو قاعة المطالعة... الخ

-مدى تردد الطلبة على قسم المراجع:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	51	76.11%
لا	16	23.88%
المجموع	67	100%

جدول (08) يوضح مدى تردد الطلبة على قسم المراجع



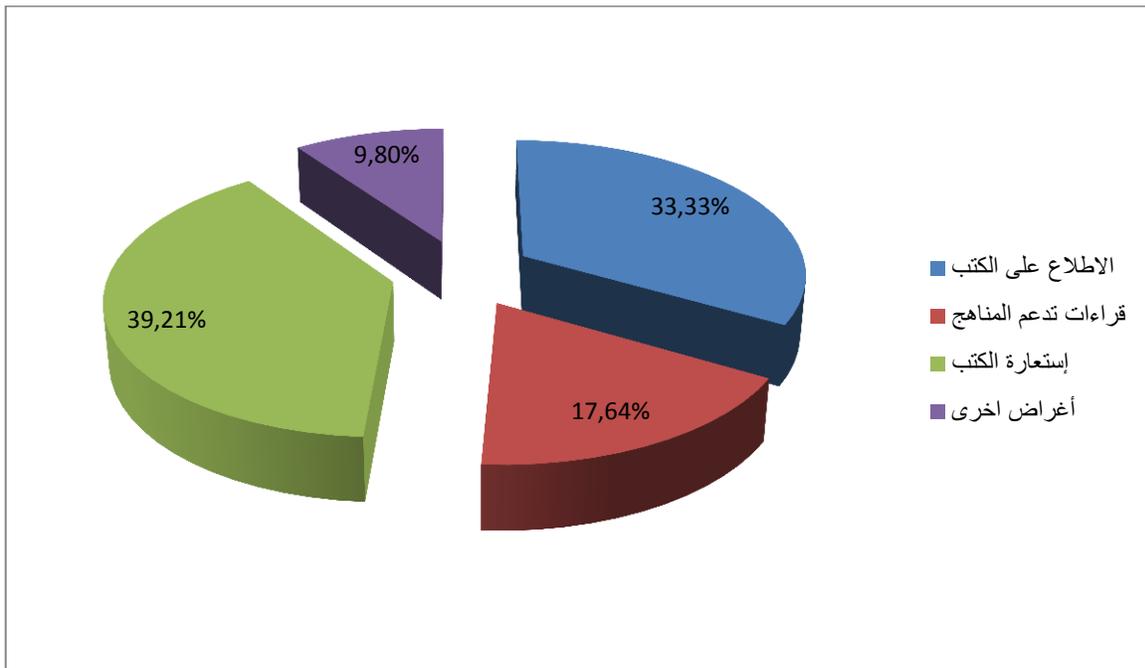
الشكل (17) يوضح مدى تردد الطلبة على قسم المراجع .

يعتبر قسم المراجع أهم اقسام المكتبات الجامعية و أكثرها تردداً ، إلا أن من خلال بيانات الجدول نجد أن نسبة 76.11% من العينة المدروسة تتردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية، بينما نسبة 23.88% لا تتردد عليه لأغراض يصعب تحديدها.

-غرض التردد على قسم المراجع:

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
17.64%	09	قراءات تدعم المناهج
33.33%	17	الاطلاع على الكتب
39.21%	20	استعارة الكتب
9.80%	05	أغراض أخرى
100%	51	المجموع

جدول (9) يوضح أغراض التردد على قسم المراجع



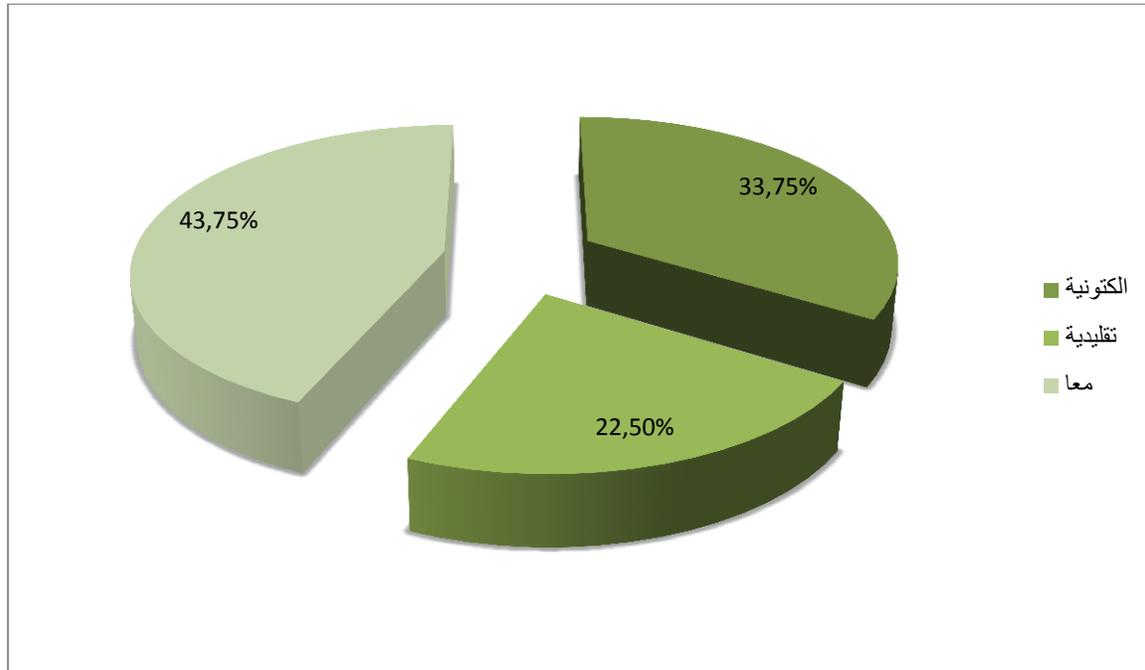
الشكل (18) يوضح أغراض التردد على قسم المراجع

تعدد أغراض التردد على قسم المراجع الخاص بالمكتبة الجامعية حسب احتياجات كل فئة، فمن خلال البيانات التي توضحها الأشكال نجد أن نسبة 17.64% تتردد على قسم المراجع لغرض قراءات تدعم المناهج الدراسية و نسبة 33.33% تتردد عليه للإطلاع على الكتب و كل ما هو جديد داخل القسم، أما نسبة 39.21% تتردد على القسم لإستعارة الكتب، بينما نجد أن هنالك فئة تتردد على المكتبة عامة وقسم المراجع خاصة بنسبة 9.80% لأغراض أخرى كإستخدام مختلف فضاءات المكتبة في مراجعة الدروس أو التحضير للامتحانات، و هذا ما اتفقت عليه الفئة التي تتردد على القسم لأغراض أخرى.

#### 4- نوع الخدمات التي قدمها المكتبة:

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
22.5%	18	تقليدية
33.75%	27	الكثرونية
43.75%	35	معا
100%	80	المجموع

جدول(10) يوضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة



الشكل (19) يوضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة

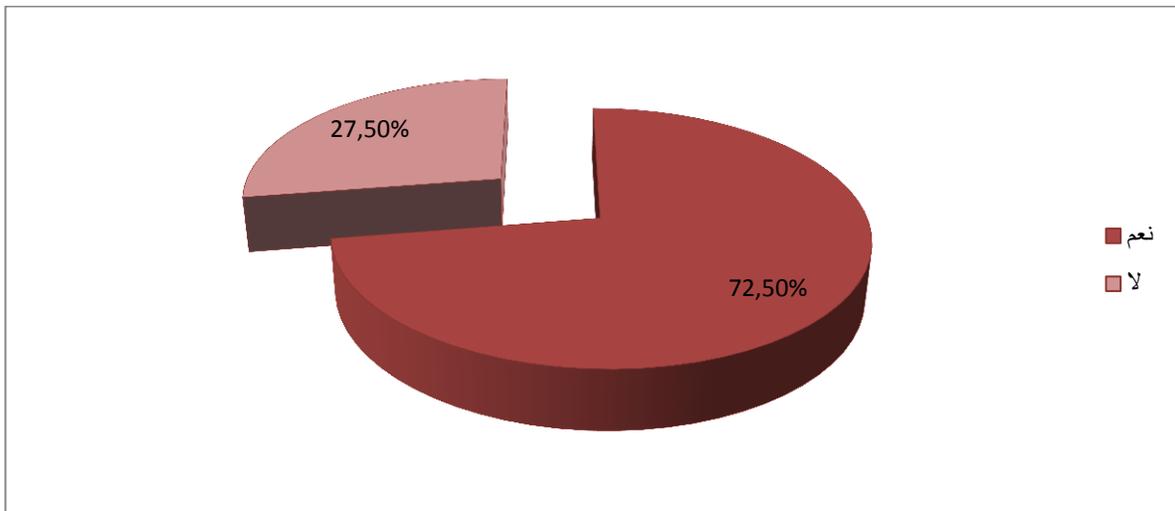
تعمل أي مكتبة أو مركز معلومات على تقديم مختلف خدمات المستخدمين بطريقة ناجحة وفعالة من أجل الرفع من مستوى الخدمات المقدمة وكسب رضا وثقة المستخدمين وتحديد مصداقية المعلومات.

من خلال ما لا حصر له من الإحصائيات المتّصلة إليها نجد أن نسبة متوسطة يرون أن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة تتم بطريقة تقليدية أي بنسبة 22.5% في حين نجد أن نسبة كبيرة بنسبة 33.75% يرون أن الخدمات التي تقدمها المكتبة تتما إلكترونياً، وأما نسبة 43.75% من الباحثين يقرون أن مختلف خدمات المكتبة تعتمد على الطابع الإلكتروني والتقليدي معا.

5-مدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجات الباحثين :

العبارات	التكرار	النسب المئوية
نعم	58	72.5%
لا	22	27.5%
المجموع	80	100%

جدول (11) يوضح مدى تلبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة لاحتياجات الباحثين



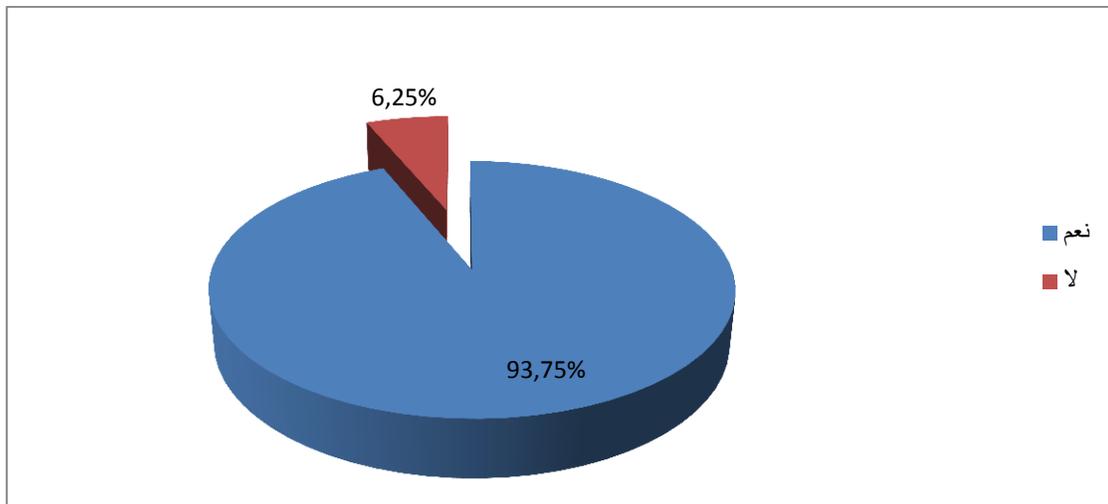
الشكل (20) يوضح مدى تلبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة لاحتياجات الباحثين .

من خلال ما سبق من الإحصائيات نجد أن نسبة 72.50% يجدون أن الخدمات المكتبية تلي احتياجاتهم المعلوماتية و البحثية و نسبة 27.50% يرون بأنها لا تلي احتياجاتهم، ربما لإنعدام الكفاءات الشخصية في التعامل معها.

6-تزويد المكتبة بمصادر المعلومات يتيح طرق حديثة لإتاحة المعلومات :

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	75	93.75%
لا	05	6.25%
المجموع	80	100%

جدول(12) يوضح تزويد المكتبة بمصادر المعلومات يتيح طرق حديثة لاتاحة المعلومات.



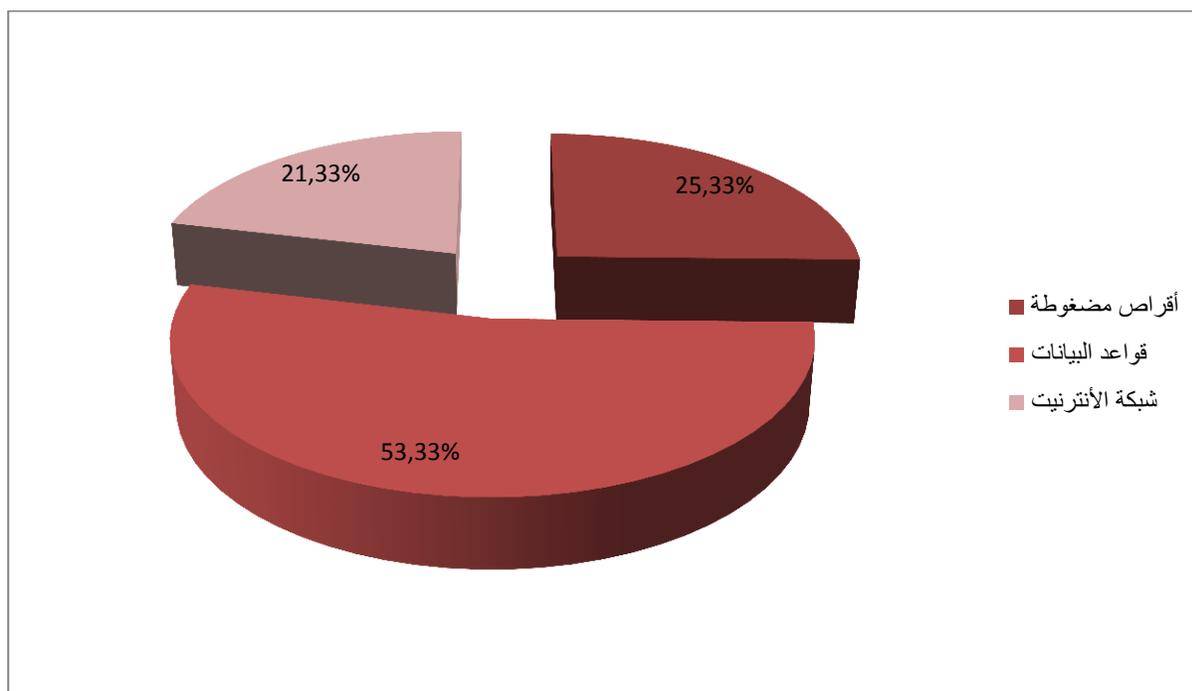
شكل (21) يوضح تزويد المكتبة بمصادر المعلومات يتيح طرق حديثة لاتاحة المعلومات

تشير النتائج الواردة من البيانات أعلاه أن أكبر نسبة تقدر ب 93.75% ممن يرون أن تزويد مكتبتهم بمصادر معلومات إلكترونية أو رقمية، يدفعها الى خلق طرق حديثة لإتاحة المعلومات، و يفتح مجال واسع للوصول إليها في أي مكان وزمان و بأقل جهد، إلا أن هناك نسب ضئيلة بنسبة 6.25% تمثل الفئة التي أجابت بأن ليس بالضرورة تزويد المكتبة بمصادر المعلومات الإلكترونية، نتيجة صعوبة التعامل معها، و جهل البعض لكيفية التعامل مع الحاسبات الآلية أو عدم إمتلاكهم لحاسبات شخصية .

-أنواع مصادر المعلومات في الشكل الإلكتروني:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
أقراص مضغوطة	19	25.33%
شبكة أنترنت	40	53.33%
قواعد البيانات	16	21.33%
المجموع	75	100%

جدول (13) يوضح أنواع مصادر المعلومات الالكترونية



الشكل (22) يوضح أنواع مصادر المعلومات الالكترونية

تتنوع مصادر المعلومات أو أوعية المعلومات في الشكل الإلكتروني بالمكتبات و مراكز المعلومات ، حسب اختلاف احتياجات المستخدمين المعلوماتية و البحثية ، فهناك أسئلة أجيب عليها سابقاً و حفظت الاجابة عنها كنموذج يرجع إليه في حالة ما تكرر الطلب عن خدمة مرجعية

## الفصل الرابع : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

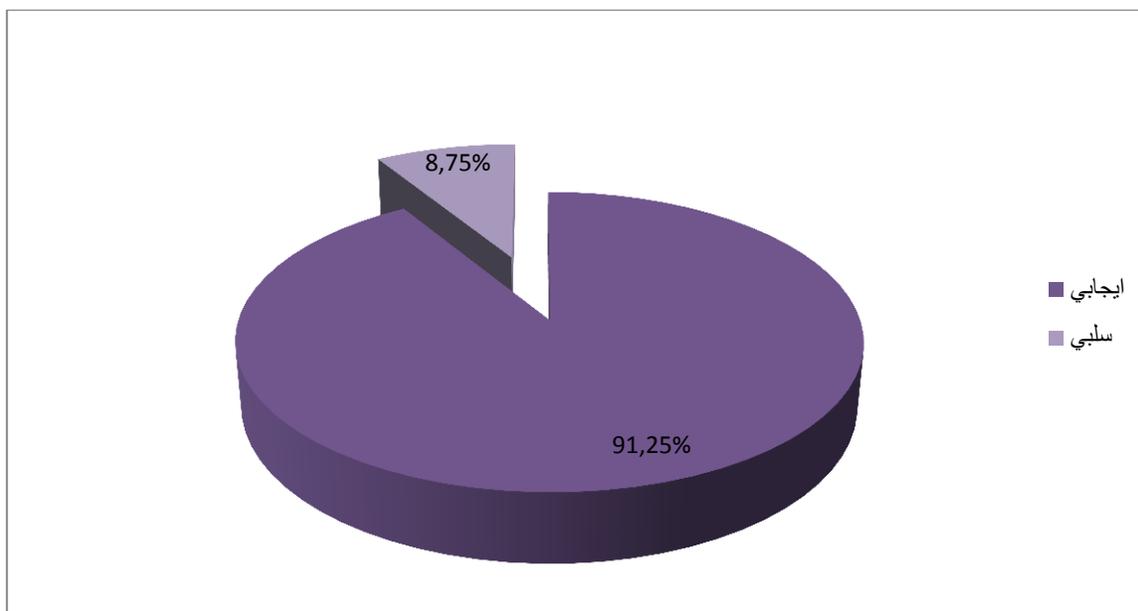
لنفس السؤال، فهذا لا يتطلب جهدا كبيرا للإجابة عليها، أما في حالة ما تعذرت الإجابة عن إستفسارات و إن التساؤلات المتلقاة بالقسم فيحال المستفيد إلى المواقع المرجعية الأخرى، تكون أثرى من الموقع الخاص بالمكتبة .

ومن خلال ما توصلنا اليه من دراستنا و حسب إجابات العينة المبحوثة لاحظنا أن المكتبة الجامعية لابن خلدون تتوفر على الأنترنت كمصدر إلكتروني أول بنسبة كبيرة تمثل 53.33%، و بنسب مقارنة نوعا ما لها نجد نسبة 25.33% تشكل مصادر من نوع أقراص مضغوطة، أما نسبة 21.33%، تمثل نسبة مصادر المعلومات على شكل قواعد بيانات، الأمر الذي يدفعنا للقول بأن المكتبة الجامعية لجامعة ابن خلدون تعتمد على شبكة الأنترنت في تقديم الخدمات المرجعية الخاصة بها دون غيرها من المصادر.

### 7-مدى تأثير المصادر الالكترونية على الخدمات التي تقدمها المكتبة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
ايجابي	73	91.25%
سليبي	07	8.75%
المجموع	80	100%

جدول (14) يوضح مدى تأثير المصادر الإلكترونية التي تقدمها المكتبة



الشكل (23) يوضح مدى تأثير المصادر الإلكترونية التي تقدمها المكتبة

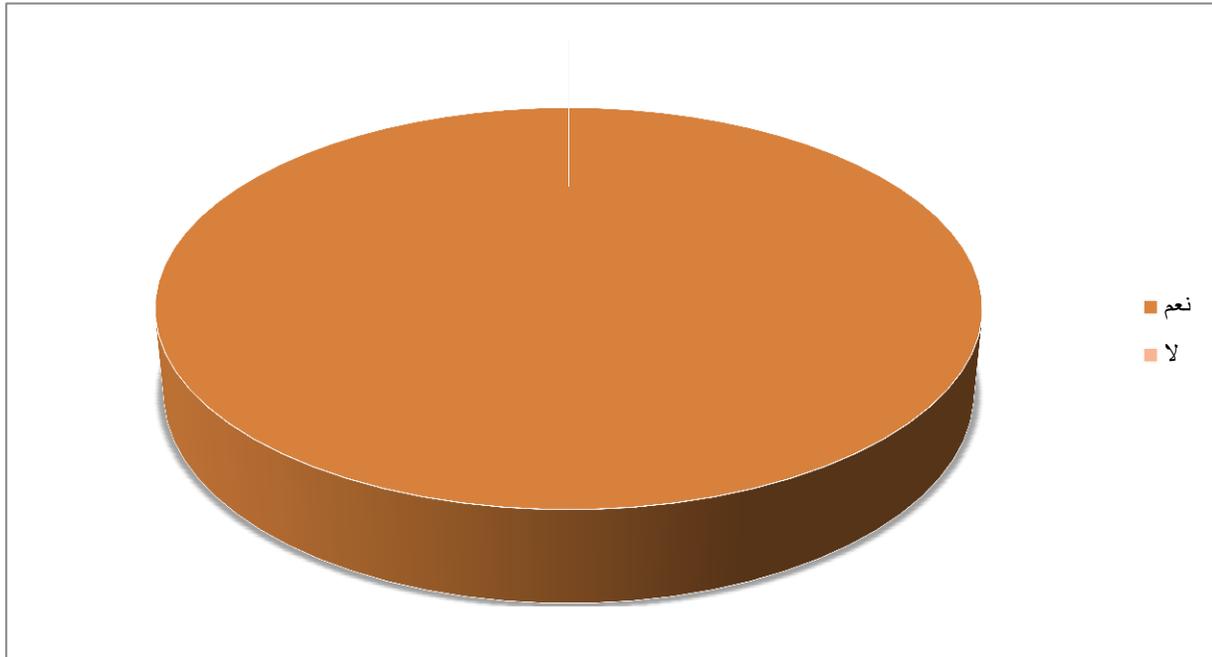
تعرف مصادر المعلومات الإلكترونية بالمصادر التقليدية التي تم تحويل أو رقمنة محتوياتها وإتاحتها للمستفيد عبر عدة أشكال تيسر عليه عملية الوصول إليها، كما أن لهذه الأخيرة في بعض الأحيان تأثير إيجابي على الخدمات المكتبية مقدمة بها، من جانب ربح الوقت و الجهد، إلا أن لهذه الأخيرة تأثير بشكل سلبي يمس المستخدمين بالدرجة الأولى و أمناء المكتبات الغير مختصين بصفة عامة.

و من خلال ما سبق و ما بينه الجدول أعلاه نجد أن هناك نسبة كبيرة جدا ممن ترى أن تأثير المصادر المعلوماتية الالكترونية على الخدمات المكتبية بالمكتبة الجامعية، يكون تأثيرا إيجابيا من ناحية التقليل من الأعمال الروتينية الموكلة للمكتبي و ربح الوقت و إختصار المسافات على المستخدمين، و هذا ما تمثله نسبة 91.25% من النسبة المئوية لأفراد العينة المدروسة، وبنسبة 08.75% ترى بأن لهذه الأخيرة تأثيرا سلبيا يمكن أن نحدده بسبب انتشار الأمية التكنولوجية و عدم القدرة في التعامل معها لدى بعض الباحثين.

8- تطبيق التكنولوجيا الحديثة أمر ضروري أم لا:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	80	100%
لا	00	00%
المجموع	80	100%

جدول (15) يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة بالمكتبة.



الشكل (24) يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة بالمكتبة.

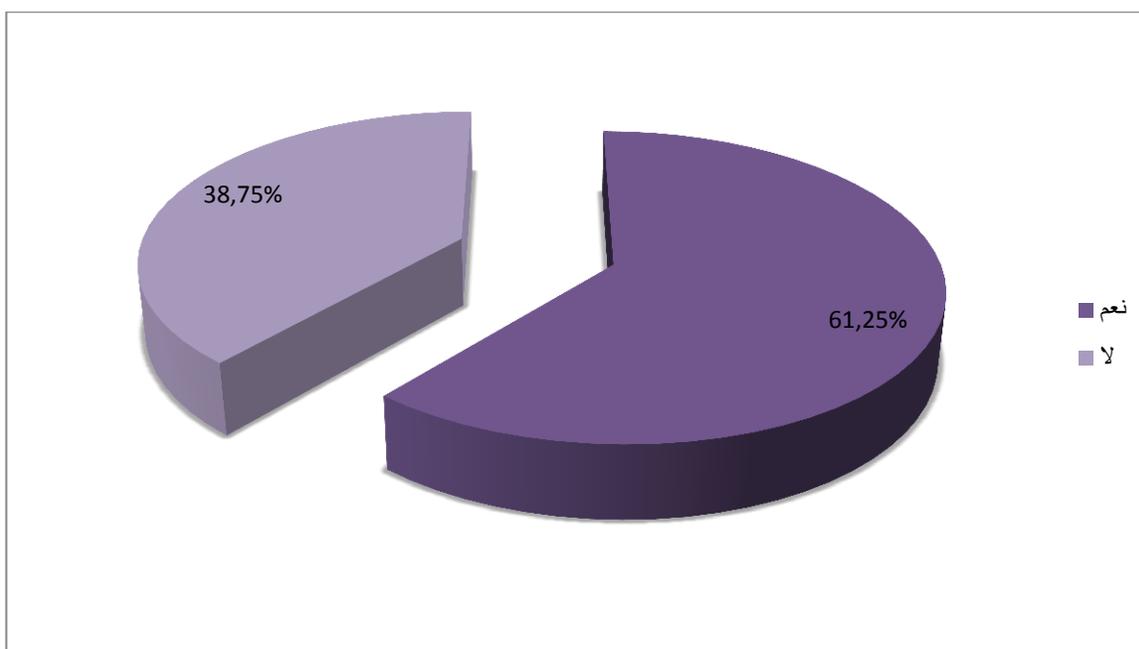
لقد أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى انتشار المعلومات انتشارا كبيرا، شكل دورة الانفجار المعلوماتي في هذا العصر .

و من خلال البيانات المسجلة أعلاه يتضح أن العينة ككل تقر بضرورة تطبيق التكنولوجيات الحديثة بالمكتبة ، و ذلك بنسبة 100%، و هذا ما يفسر المعرفة التامة لأفراد العينة المدروسة بمزايا و أهداف التكنولوجيا الحديثة و ما الذي يمكن أن توفره من وقت و جهد في تقديم المهام و أداءها. و هذا ما يدفع بالمؤسسات و مراكز المعلومات تتسم بالديناميكية و سرعة التكيف و اتخاذ القرار و كفاءات و مهارات في استخدام الوسائل الحديثة بهدف تسهيل الوصول الى المعلومات، تحسين الأداء، تنوع الخدمة المعلوماتية .

#### 8- إمكانية مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	61.25%
لا	31	38.75%
المجموع	80	100%

جدول (16) يوضح امكانية مواكبة المكتبة للتطورات التكنولوجية



الشكل (25) يوضح امكانية مواكبة المكتبة للتطورات التكنولوجية

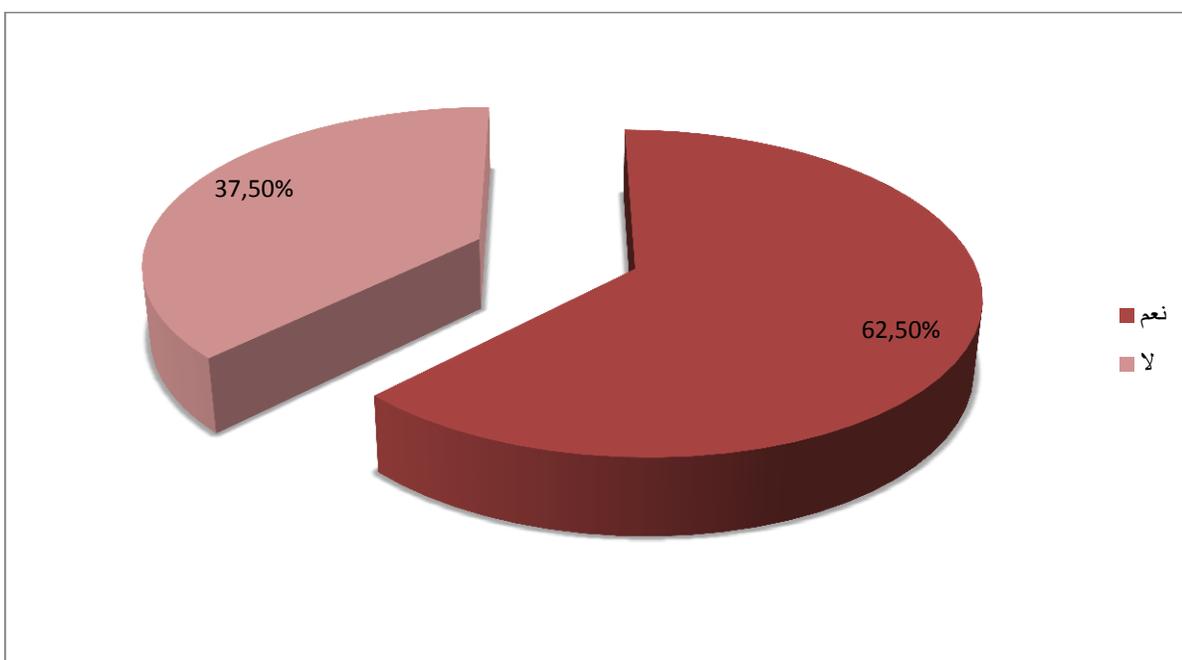
لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة بالمكتبات لما تقدمه من خدمات تدفعها إلى مواكبة التطور التكنولوجي .

و من خلال ما تبينه النتائج المتوصل إليها، نجد أن أغلبية أفراد العينة يرون بأن المكتبة الجامعية قادرة على مواكبة التطور التكنولوجي وهذا ما أقرته نسبة 61.25%، وهذا راجع إلى التغيرات و التطورات التي شهدتها المكتبات و مراكز المعلومات ، حيث بات واضحا تأثير هذا التقدم التكنولوجي ، ولاسيما في مجال المعلومات و الذي برز في تغير المفاهيم و النظريات الخاصة بالمكتبات ، أما نسبة 38.75%، تمثل أفراد العينة ترى بأن مكتبتهم غير قادرة على مواكبة التطورات الحديثة كونها لحد الساعة لا زالت تتعامل مع مستخدميها بكل ما هو تقليدي في زمن التكنولوجيات ، الأمر الذي يدفع بالمكتبات الجامعية إلى إعادة النظر في خططها المستقبلية و مراجعة أهدافها و أدوارها و السعي إلى مزامنة العصر المعلوماتي و المساهمة في تبني النظم الحديثة لمواجهة عصر الثقافة المتطورة و لتأليه خدماتها بهدف تيسير الافادة منها بسهولة و يسر.

10- قدرة المكتبة الجامعية على تلبية احتياجات المستخدمين:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	62.5%
لا	30	37.5%
المجموع	80	100%

الجدول (17) يمثل قدرة المكتبة الجامعية على تلبية احتياجات المستخدمين .



الشكل (26) يمثل قدرة المكتبة الجامعية على تلبية احتياجات المستخدمين .

يعتبر كسب رضا المستخدمين أرقى هدف تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقه و السعي للوقوف أمام متطلباتها منها ، إلا أن و حسب بيانات الجدول أعلاه نجد أن المجتمع الأكاديمي للمكتبات الجامعية يرى بنسبة 62.50% أن المكتبات الجامعية قادرة على تلبية احتياجاتهم البحثية، و نسبة 37.5% تفر بأنها لا تشبع متطلباتهم، و يعود ذلك لأسباب عدة يمكن حصرها في قلة الرصيد، عدم تنوعه

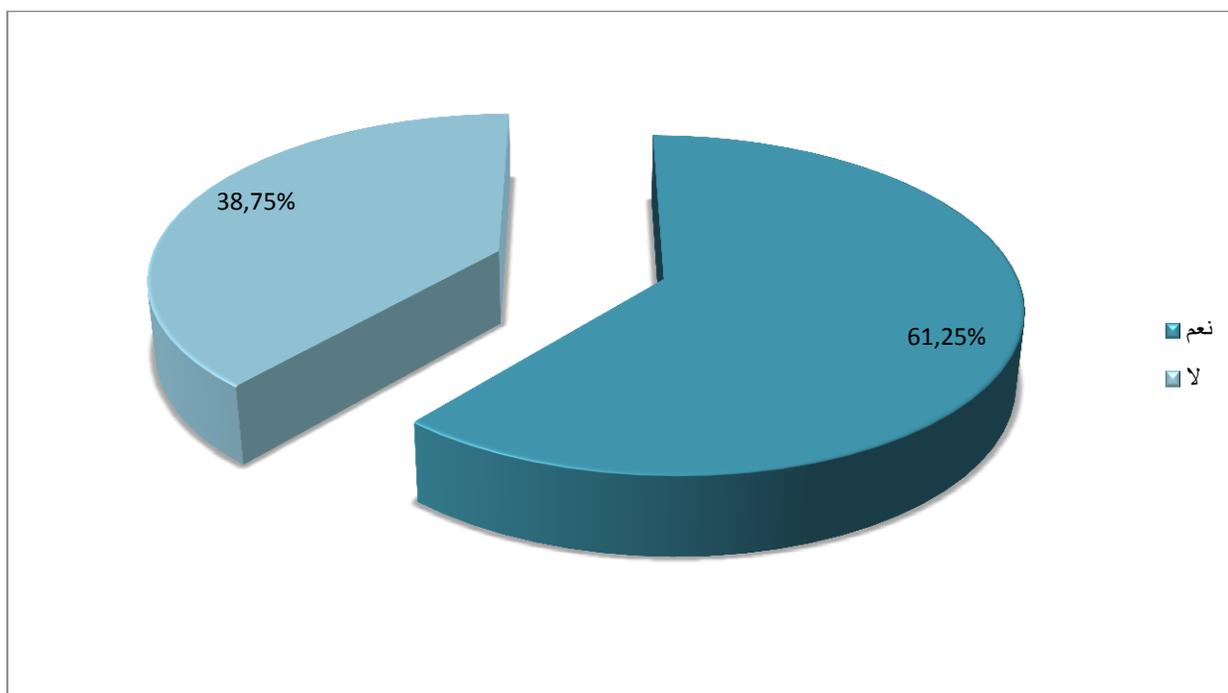
و عدم توفر آليات بحث حديثة تسهل عملية الوصول إلى المصادر المتنوعة، إضافة إلى إنعدام توفر أهل الاختصاص في المجال لإرشادهم و توجيههم إلى المعلومات و أوعيتها.

-المحور الثاني: الخدمة المرجعية و تطوراتها:

### 1-توفير المكتبة الجامعية للخدمة المرجعية:

العبارات	التكرار	النسبة لمئوية
نعم	49	61.25%
لا	31	38.75%
المجموع	80	100%

جدول (18) بين ما ان كانت المكتبة الجامعية توفر خدمة مرجعية.



الشكل (27) يبين ما ان كانت المكتبة الجامعية توفر خدمة مرجعية

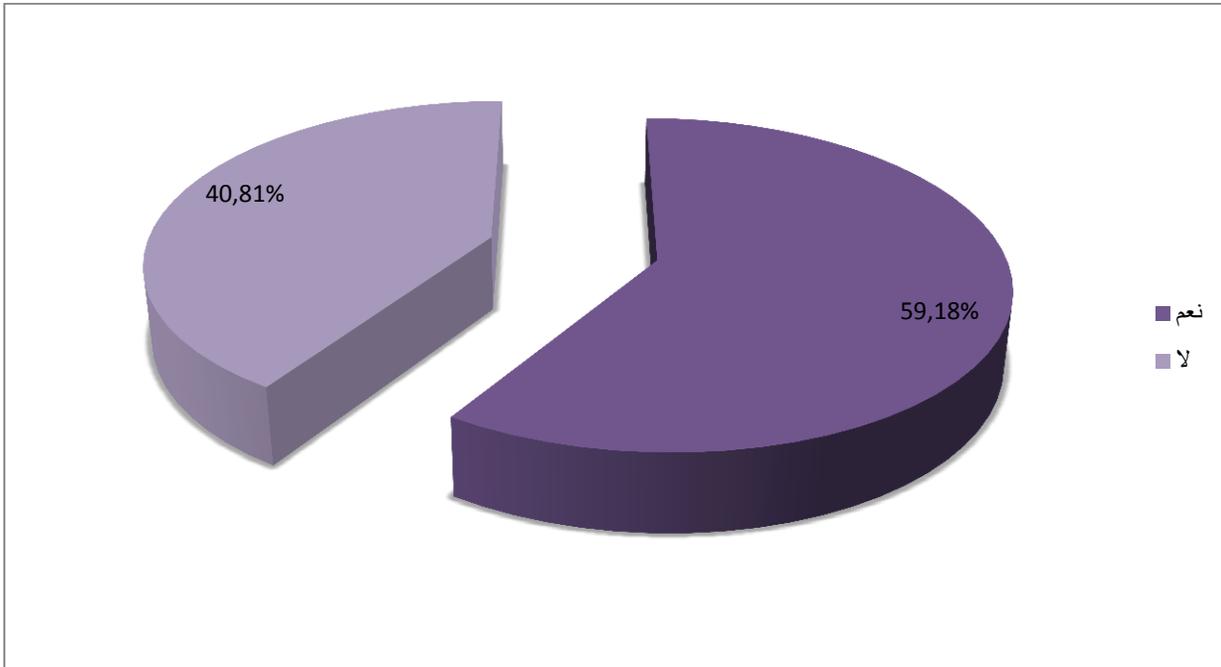
تعرف الخدمة المرجعية بالخدمة التي تجيب على استفسارات المستخدمين التي يتلقاها قسم المراجع.

و من خلال البيانات أعلاه نجد أن المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تتوفر على خدمة مرجعية بنسبة 61.25%، أما نسبة 38.75% لا تعلم بوجود هذه الخدمة رغم تعاملهم بها، يمكن أن يعود السبب في ذلك لجهل تسميتها أو تعددها.

#### فعالية الخدمة المرجعية و سرعتها:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	59.18%
لا	20	40.81%
المجموع	49	100%

جدول (19) يوضح ما ان كانت الخدمة مرجعية تمتاز بفعالية و سرعة



الشكل (28) يوضح ما ان كانت الخدمة مرجعية تمتاز بفعالية و سرعة

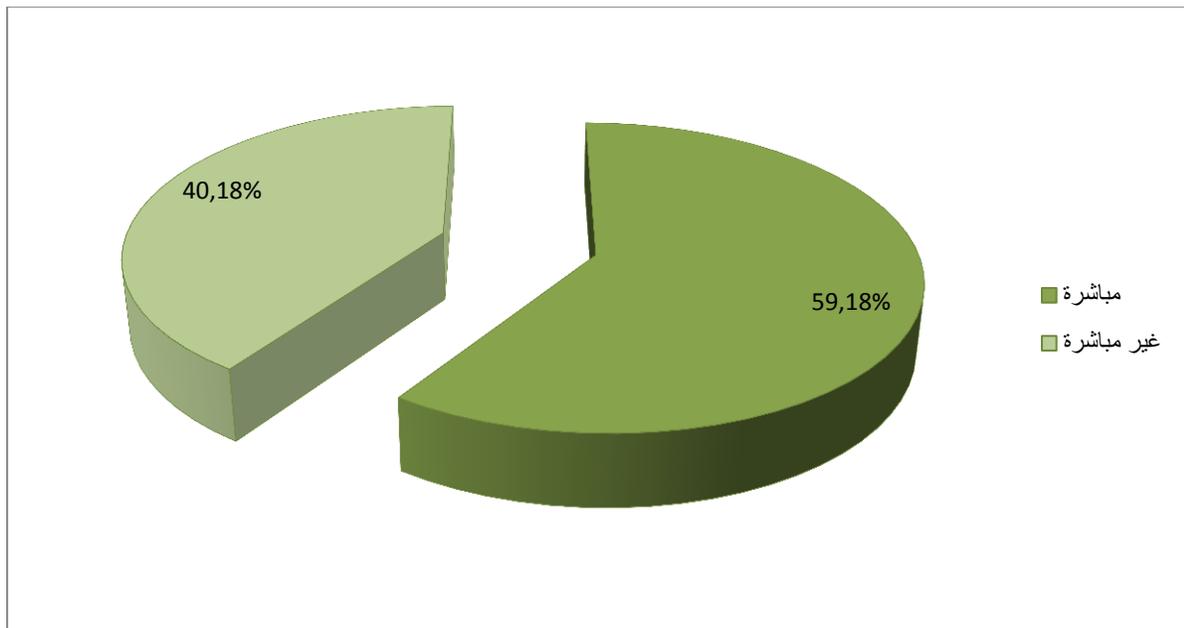
الفصل الرابع : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

تمثل النسب أعلاه مدى فعالية الخدمة المرجع بالمكتبة الجامعية بالنسبة للفئة التي تعلم بوجودها بالمكتبة، إلا أن منهم من يرى بأنها تمتاز بفعالية و سرعة و هذا ما تمثله نسبة 59.18%، من النسبة الإجمالية للعينة التي هي على دراية بها و نسبة أخرى منها لا تراها ذات جودة و فعالية تامة تقدر ب 40.81%، يمكن أن نرجع ذلك إلى نقص في الأوعية المرجعية أو نقص في عدد الأخصائيين المؤهلين للقيام بالخدمة.

- في حالة ما كانت الخدمة المرجعية تمتاز بالسرعة و الفعالية نجد:

التغيرات	التكرار	النسبة المئوية
مباشرة	29	59.18%
غير مباشرة	20	40.81%
المجموع	49	100%

جدول (20) يمثل أنواع الخدمة المرجعية المفضلة لدى المستخدمين



الشكل (29) يمثل أنواع الخدمة المرجعية المفضلة لدى المستخدمين

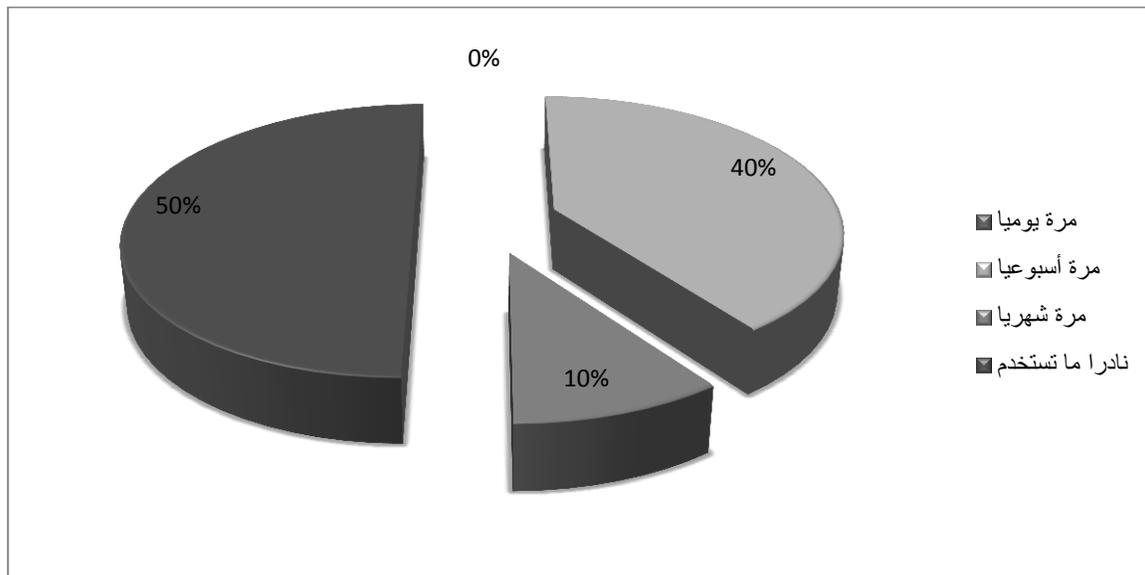
الفصل الرابع : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

من خلال معطيات الجدولين أعلاه نجد أن الفئة التي ترى أن هذه الخدمة تمتاز بفعالية و سرعة تمثل نسب مماثلة للسؤال السابق لها ،أي نسبة 59.18% تمثل الفئة التي تفضل الخدمة المرجعية المباشرة ،و نسبة 40.81% التي تفضلها غير مباشرة.

12-معدل استخدام الخدمة المرجعية :

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
مرة يوميا	00	00%
مرة أسبوعيا	32	40%
مرة كل شهر	08	10%
نادرا	40	50%
المجموع	80	100%

الجدول (21) يمثل معدل استخدام الخدمة المرجعية



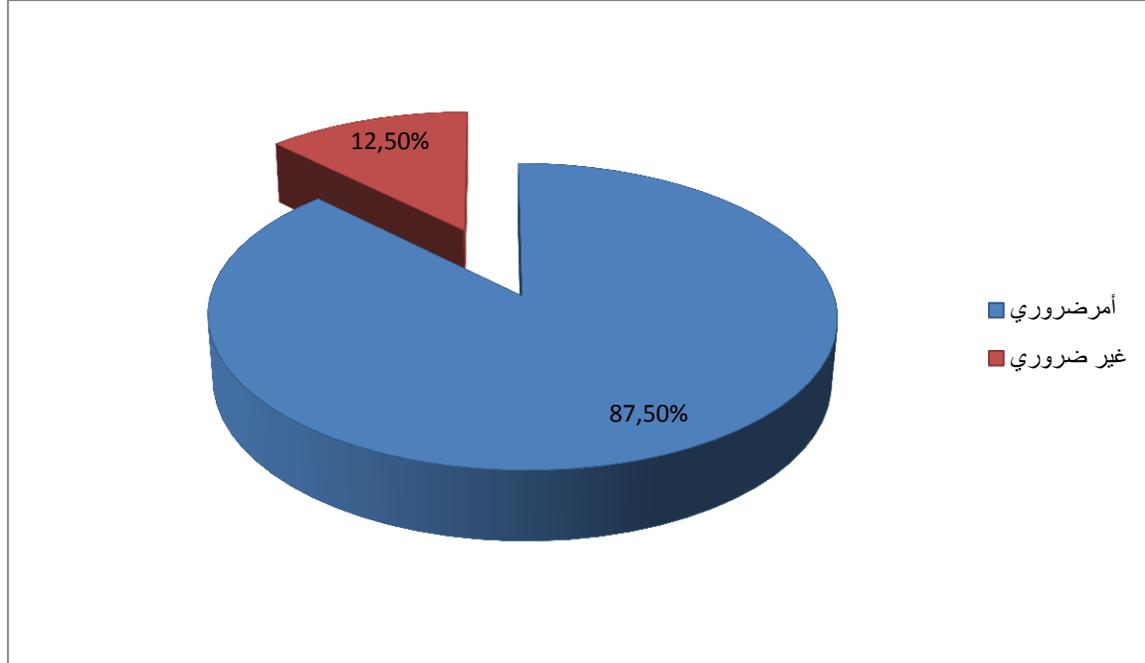
الشكل (30) يمثل معدل استخدام الخدمة المرجعية

تعتبر الخدمة المرجعية أهم الخدمات المكتبية وأكثرها تعاملًا و تفاعلاً بين المستفيد و المكتبي ، و من خلال الجدول أعلاه نجد أنه يختلف معدل الاستخدام بها بدرجات متفاوتة، من نسبة منعدمة 00 % نهايا في التعامل بها يوميا ، و إلى 10% شهريا، إضافة إلى نسبة 40 % يوميا، أما أكبر نسبة كانت للفئة التي نادرا ما تتعامل بها بنسبة 50% .

### 13- ضرورة تآلية الخدمات المرجعية بالمكتبات بالجامعة:

العبارات	التكرار	النسب المئوية
أمر ضروري	70	87.5%
أمر غير ضروري	10	12.50%
المجموع	80	100%

جدول (22) يوضح ضرورة تآلية الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية



الشكل (31) يوضح ضرورة تآلية الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية

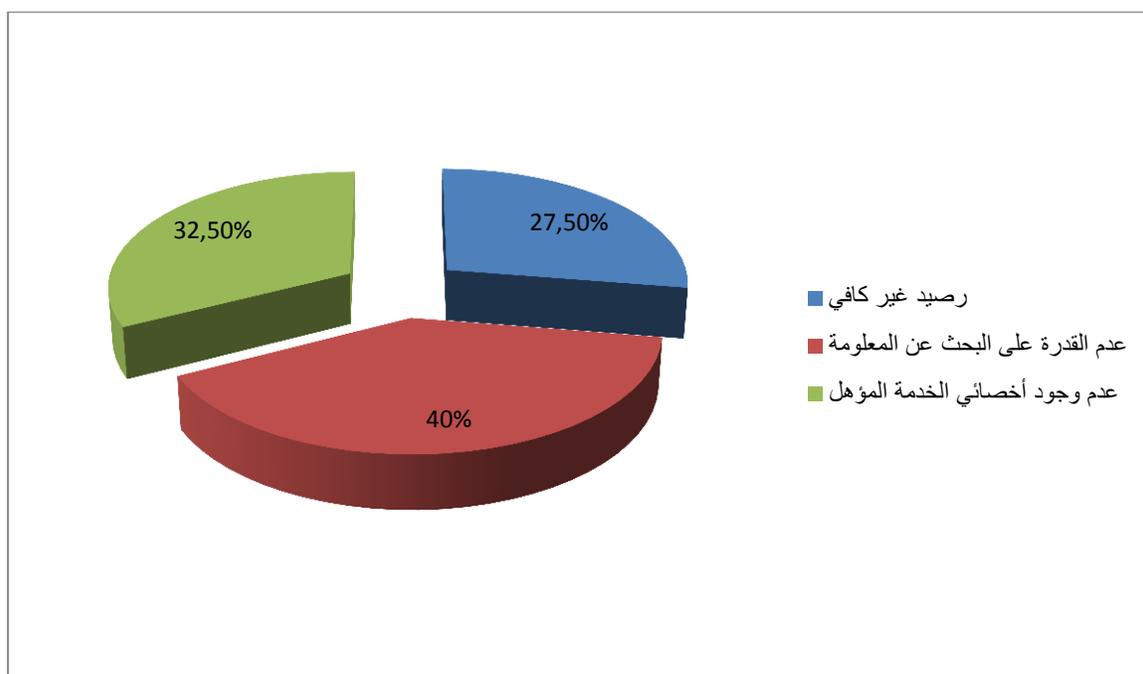
أصبحت تآلية الخدمات الإلكترونية أكبر تحديا تواجهه المكتبات الجامعية في العصر الراهن ، مما حتم عليها مواكبة هذه التطورات في المجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة في تقديم خدماتها بأحدث الطرق و أيسرها للمستفيدين.

و مما توصلنا اليه من البيانات المدونة أعلاه ، نجد أكبر نسبة من الفئة المدروسة يرون أن تآلية الخدمات المكتبية ضرورة حتمية بنسبة 87.5 % ، من المجتمع الكلي و هذا راجع إلى تسهيل عملية البحث عن المعلومات و الوصول إليها بغرض الاستفادة من الأوعية المرجعية في الوقت واحد، و كذا التقليل من التكلفة و الجهد و التوسع في آفاق البحث، أما نسبة 12.5 % لا يؤيدون هذه الفكرة ، ربما هذا عائد إلى اكتفائهم بالشكل التقليدي.

#### 14- معوقات استخدام الخدمة المرجعية:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
رصيد غير كافي	22	27.50%
عدم القدرة على البحث على المعلومة	32	40%
عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية مؤهل	26	32.50%
أخرى	80	100%

الجدول (23) يمثل معوقات استخدام الخدمة المرجعية



الشكل (32) يمثل معوقات استخدام الخدمة المرجعية

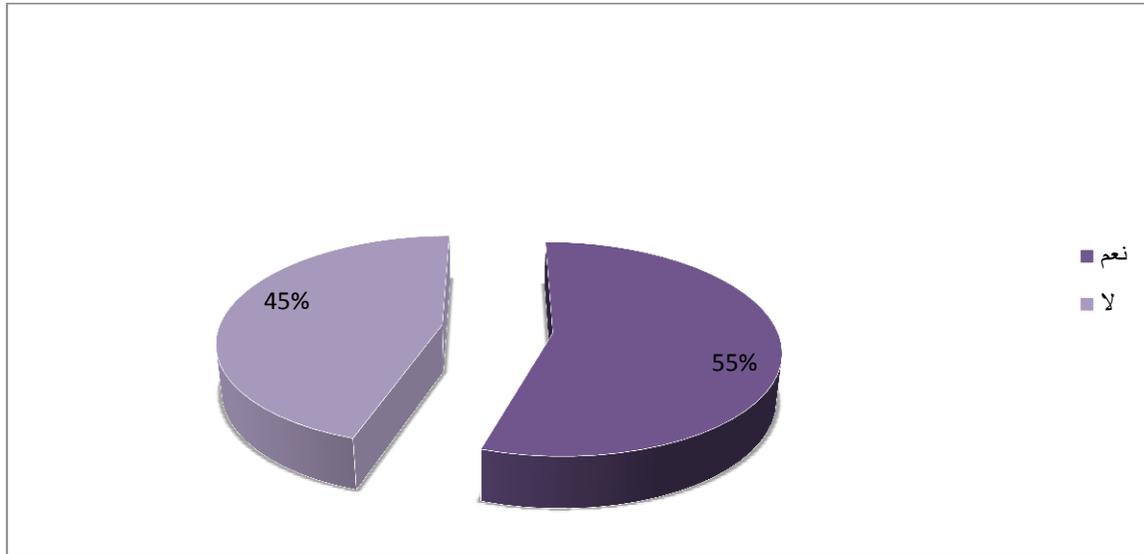
تعرف الخدمة المرجعية واجهت المكتبات الجامعية التي توصل للمستفيد ما يبحثون عنه من أوعية المعلومات و تقليل تكلفة الوصول للمعلومات .

إلا أن و من خلال النتائج المتحصل عليها من دراستنا الميدانية نلاحظ أن لهذه الأخيرة عدة معوقات تواجه أفراد العينة المدروسة ، تتمثل على التوالي ب 27.50% ممن يرون أن قلة الرصيد أحد معوقاتها و عدم قدرة الباحث على البحث في المراجع بنسبة 40%، و أن البعض الآخر يلقي مسؤولية نجاح أو فشل الخدمة المرجعية على عدم توفر أخصائي مراجع مؤهل بنسبة 32.5%، يمكن بدورنا نحن إرجاع هذه المعوقات و نسبها إلى ضعف استراتيجية التخطيط من طرف الهيئات المسؤولة التحول نحو مكتبات أكاديمية لا تعجز أمام متطلبات الباحثين.

15-مدى تلبية الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة لاحتياجات الباحثين:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	55%
لا	36	45%
المجموع	80	100%

جدول (23) يوضح مدى تلبية الخدمة المرجعية المتواجدة بالمكتبة لاحتياجات الباحثين



الشكل (34) يوضح مدى تلبية الخدمة المرجعية المتواجدة بالمكتبة لاحتياجات الباحثين.

إن الهدف الأساسي من طرحنا هذا السؤال هو معرفة مدى فعالية الخدمة المرجعية التي توفرها المكتبة الجامعية لعينة الدراسة، وكانت الإجابة كما يوضحه الجدول و الشكل أعلاه .

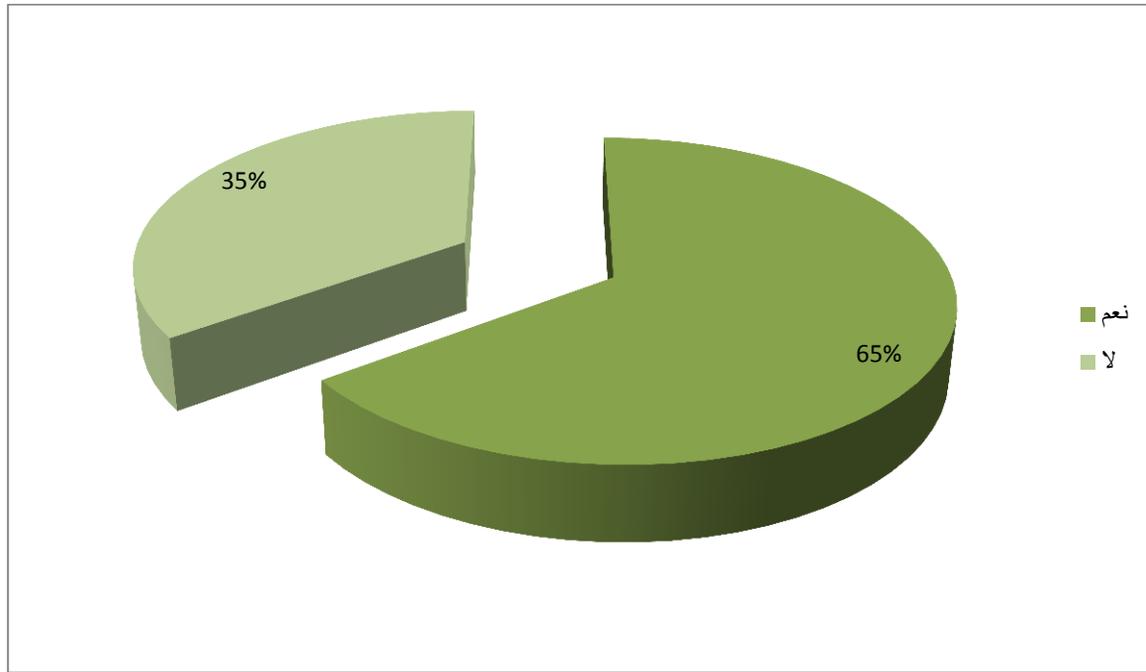
فمن خلال الإحصائيات المتحصل عليها نلاحظ أن نسبة 55% ممن أجابوا بنعم من مجتمع الدراسة على أن الخدمة المرجعية التي توفرها المكتبة تساعدهم في الحصول على المعلومات البحثية التي يحتاجونها و هذا دال على فعالية الخدمة، في حين مثلت نسبة 45% من مجتمع الدراسة الذين أقروا

بأن الخدمة المرجعية المتوفرة لا تلي احتياجاتهم البحثية و يمكن أن نرجع هذا إلى نقص في الأوعية المرجعية أو نقص في عدد الأخصائيين المؤهلين لهذه الخدمة.

#### 16- استخدام احدى خدمات المرجعية الرقمية:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	35%
لا	52	65%
المجموع	80	100%

جدول (25) يوضح استخدام الخدمة المرجعية الرقمية أخرى.



الشكل (35) يوضح استخدام الخدمة المرجعية الرقمية أخرى.

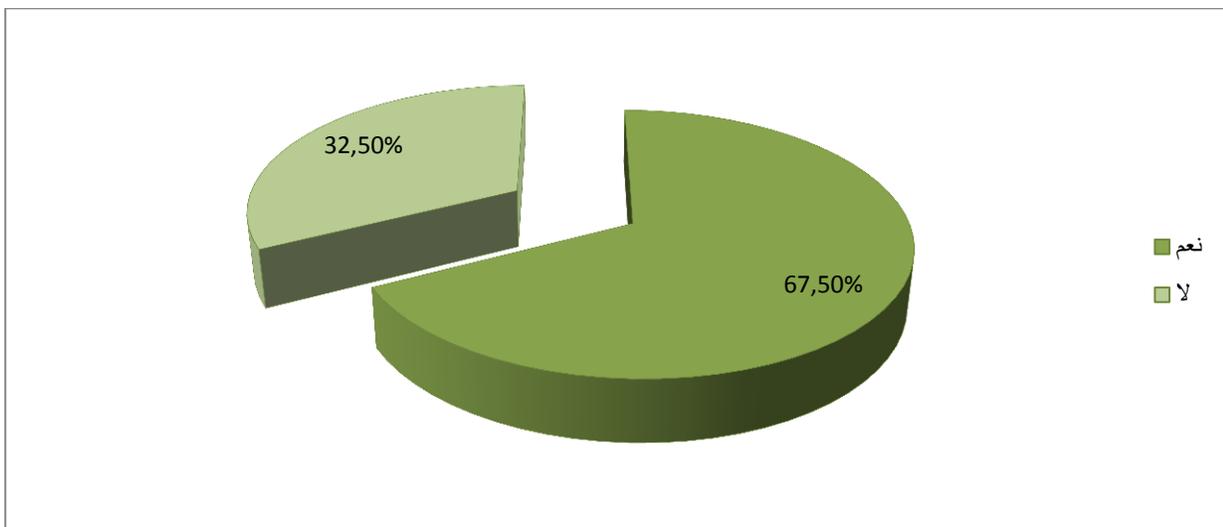
إن الخدمات المرجعية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات لما تقدمه من مساعدة و تسهيلات للباحثين متخطية بذلك مختلف الحواجز المكانية و الزمانية .

و من خلال دراستنا الميدانية اعتمدنا طرح سؤال حول ما إن كان أحد أفراد العينة المدروسة قد استخدم أحد الخدمات المرجعية الأخرى غير الخاصة بمكتبتهم ، إلا أن النسبة كانت ضئيلة بحيث قدرت ب 35% من العينة الكلية للذين استعملوا هذه الأخيرة ، و 65% كانت نسبة الفئة التي لم تستخدمها ، نرجع ذلك حسب آراءهم إلى تعقدها و جهل التعامل بها.

### 17- تفضيل استخدام المراجع الرقمية بدل التقليدية:

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
67.50%	54	نعم
32.50%	26	لا
100%	80	المجموع

جدول (26) يوضح ما ان كان التعامل مع المصادر الرقمية بدل التقليدية.



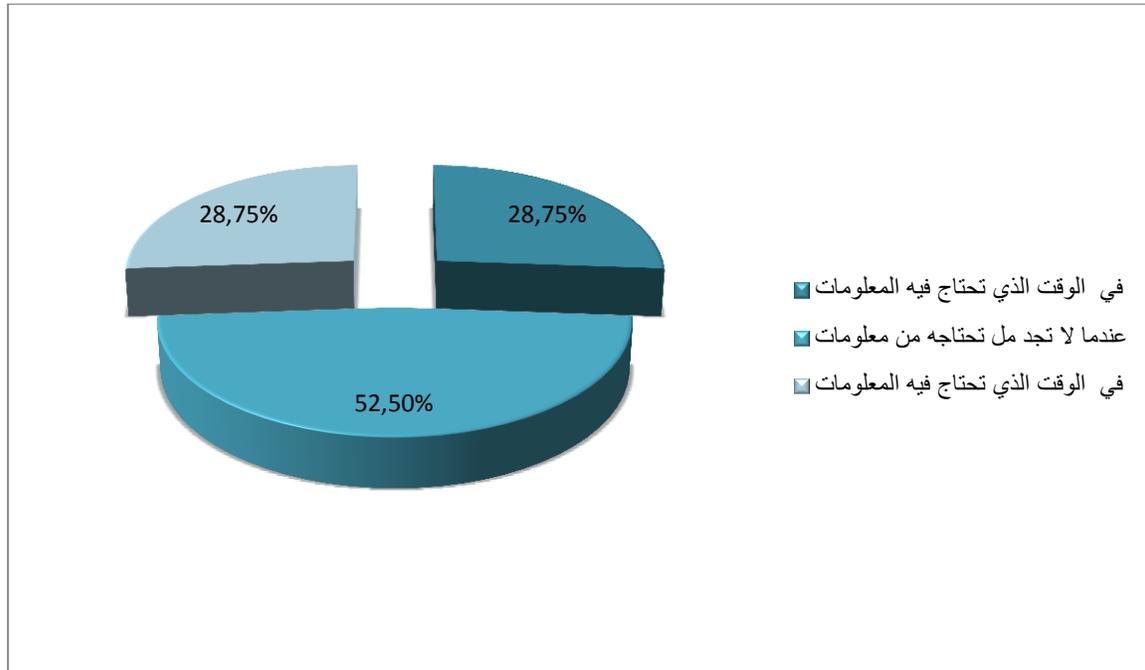
الشكل (36) يوضح ما ان كان التعامل مع المصادر الرقمية بدل التقليدي .

في ظل التطورات الراهنة و بروز مختلف التكنولوجيات الحديثة، أصبح على قسم المراجع أن يتعامل مع المصادر الرقمية لإيصال المعلومات للمستفيد و اقتصارا للوقت و الجهد، بحيث أصبح من الضروري على الطلبة استخدام مختلف الوثائق المرجعية الرقمية. و على ضوء النتائج المتحصل عليها نجد أن النسبة الأكبر من العينة الدراسية تفضل التعامل بالمصادر الإلكترونية بنسبة 67.5% أما الفئة التي تفضلها بالشكل التقليدي تقدر ب 32.50% ، نرجعها إلى عدم امتلاكهم لحاسبات شخصية أو جهلهم للتعامل بالتقنيات الحديثة للتكنولوجيا.

#### 18- أوقات الحاجة للخدمة المرجعية الرقمية:

العبارات	التكرار	النسب المئوية
في الوقت الذي تحتاجها	23	28.75%
في الوقت الذي لا تحتاجها	42	52.50%
في الوقت الذي تبحث فيه عن مصادر أخرى	23	28.75%
المجموع	80	100%

جدول (27) يوضح متى تستخدم الخدمة المرجعية بالنسبة للمستفيدين



الشكل (37) يوضح متى تستخدم الخدمة المرجعية بالنسبة للمستخدمين

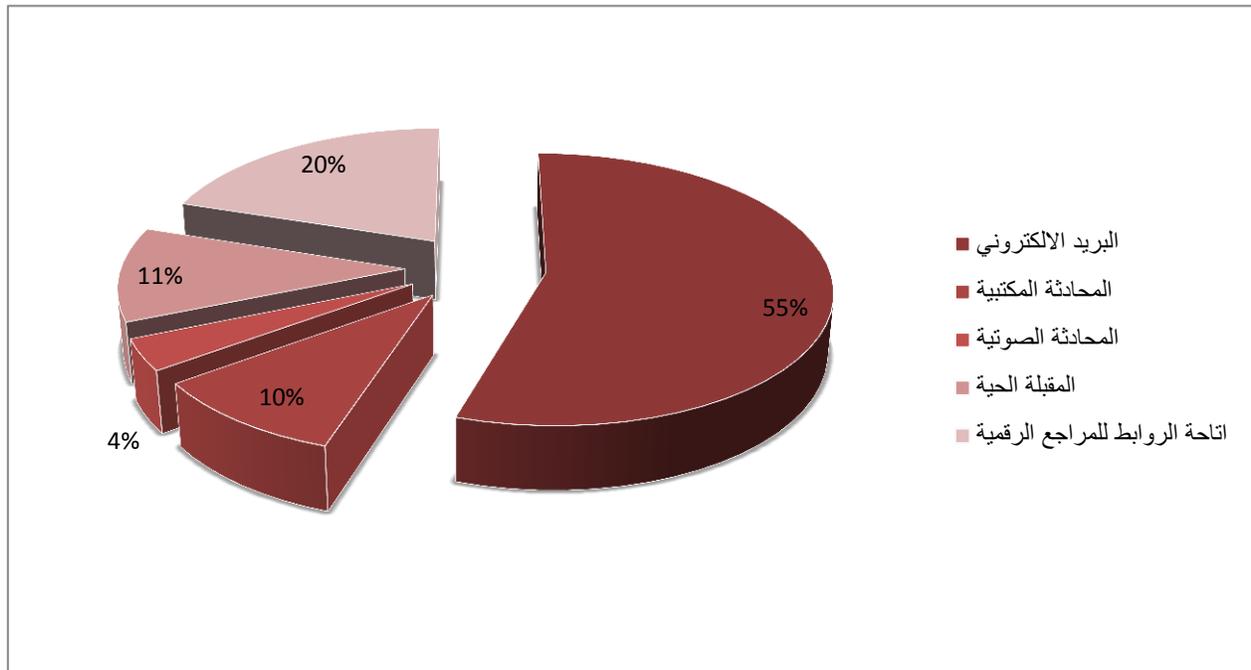
إن الاعتماد على الخدمة المرجعية بالمكتبات سهل و بسيط على المستخدم عملية الوصول لما يحتاجه من المعلومات في الأوقات التي يراها مناسبة ، ذلك عن طريق أحدث الطرق التي تطلبها هاته الخدمة.

فمن خلال المعطيات المتحصل عليها نجد أن استخدامات هذه الأخيرة يكون في الوقت الذي يحتاج فيه المستخدم إلى المعلومة بنسبة 28.75% و في الوقت الذي لا يجد به ما يحتاجه من المعلومات بنسبة كبيرة تقدر ب 52.50%، أما بنسبة 28.75% تكون في الوقت الذي يبحث فيه عن مصادر أخرى ، هذا ما يدفعنا للقول بأن الخدمة المرجعية مجدية و نافعة ترضي المستخدم بنتائجها في أي الحالات التي يرجع إليها المستخدم ، لها دور كبير في تخفيف عبء الباحثين عندما يتعذر أمر الوصول لاحتياجاته المعلوماتية.

19- أنماط تقديم الخدمة المرجعية :

النسب المئوية	التكرار	العبارات
55%	44	بريد الكتروني
10%	08	المحادثة المكتبية
3.75%	03	المحادثة الصوتية
11.25%	09	المقابلة الحية
20%	16	اتاحة الروابط للمراجع رقمية
100%	80	المجموع

جدول (28) يوضح أنماط تقديم الخدمة المرجعية



الشكل (37) يوضح أنماط تقديم الخدمة المرجعية

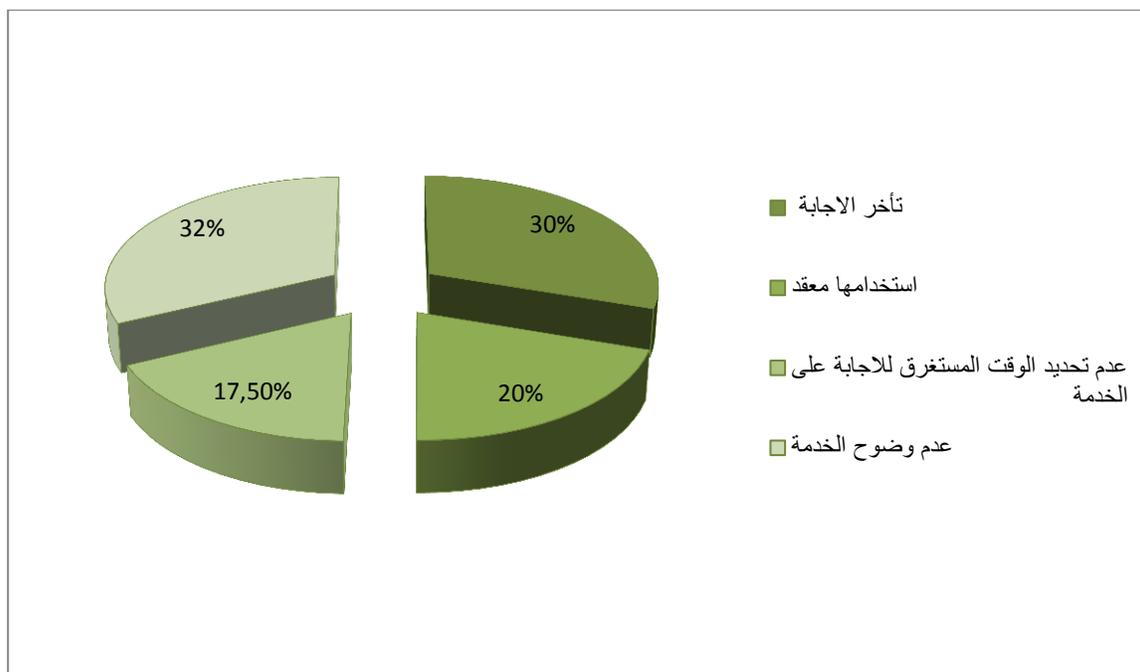
لا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة على أسئلة المستخدمين إستفساراتهم و إنما تعمل هذه الأخيرة على تدريب المستخدمين من هذه الخدمة على كيفية التعامل مع المراجع و كيفية الوصول إليها في الوقت الذي يحتاجها.

و من خلال البيانات أعلاه نجد أن نسبة الإجابات التي تفر بأن نمط الإجابة على الخدمة المرجعية بجامعة ابن خلدون، تتم عن طريق البريد الإلكتروني تقدر ب 55 %، أما نسبة 10% لمن يرى بأن الاستفادة من الخدمة المرجعية بجامعتهم يتم عن طريق المحادثة المكتبية، وبنسبة 37.5 % لنمط الإجابة بالمحادثة الصوتية، كما أن هناك فئة تفر بأنها تتم عن مقابلة حية بين المكتبي و أخصائي الخدمة بنسبة 11.75 %، لتبقى نسبة 20% للفئة التي ترى بأنها تتم عن طريق إتاحتهم و توجيههم إلى روابط المراجع الرقمية، و هذا ما يسهل على المكتبي تخفيف العبء الملقى على عاتقه و كسب رضا المستخدم .

## 20- الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
تأخر الاجابة من الأخصائي	24	30%
استخدامها معقد	16	20%
عدم تحديد المكتبة للوقت المحدد للإجابة	14	17.5%
عدم وضوحها	26	32.5%
المجموع	80	100%

جدول (29) يوضح الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية



الشكل (38) يوضح الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية .

تعدد الأسباب التي تقلل من إستخدام الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية.

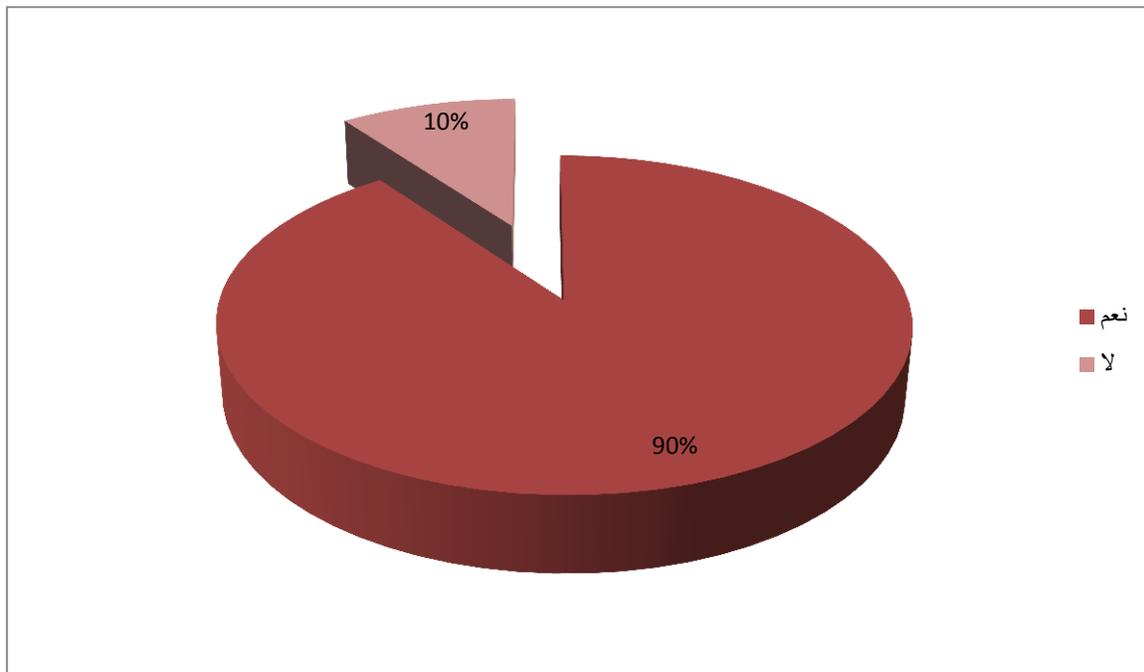
فمن خلال البيانات المدروسة أعلاه هنالك فئة ترى أن تأخر الإجابة من الأخصائي يعتبر أحد الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة بنسبة 30% ، و بنسبة 20% للاستخدام المعقد لها، وبالنسبة لعدم تحديد المكتبة للوقت المحدد لإجابة على هذه الخدمة، نجد نسبة 17.5% ، لتبقى أكبر نسبة بـ 32.50% للفئة التي تجهل التعامل مع هذه الخدمة.

-المحور الثالث: دور الأخصائي في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

### 21- طلب المساعدة من المكتبي لتلبية احتياجات الخاصة

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	72	90%
لا	8	10%
المجموع	80	100%

جدول (30) يوضح مدى الحاجة للمكتبي أثناء البحث عن المصادر



الشكل (39) يوضح مدى الحاجة للمكتبي أثناء البحث عن المصادر

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة ما إذا كان المستخدم يطلب مساعدة المكتبي في توجيهه إلى المصادر و الأوعية التي يحتاجها فكانت إجاباتهم كالآتي: من خلال البيانات السابقة نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تلجأ إلى الإستعانة بالمكتبي أثناء البحث عن المعلومات التي يحتاجونها

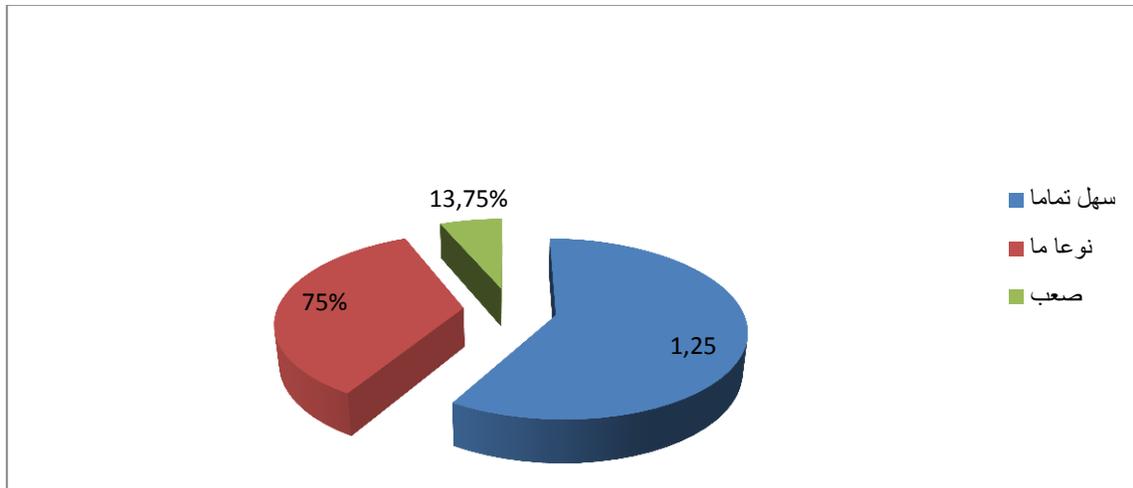
## الفصل الرابع : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

بنسبة قدرت ب 90% و هذا ما يؤكد صدق المستجوبين في السؤال الموالي له من نفس المحور كونه مصدر موثوق و ذو خبرة و كفاءة ويستطيع توجيههم إلى ما يبحثون عنه، أما نسبة 10% من عينة الدراسة لا تستعين بمساعدة المكتبي يمكن تفسير ذلك أنها تلجأ إلى مصادر أخرى كالأستعانة بالزملاء الذين سبقوا و قدموا أعمال في نفس الموضوع أو مكتباتهم الشخصية.

- في حال ما إن كان المستفيد لا يستغني على الأخصائي فهل ايصال الخدمة يتم بسهولة و يسر نجد:

العبارات	التكرار	النسب المئوية
سهل تماما	01	1.25%
سهل نوعا ما	60	75%
صعب	11	13.75%
المجموع	72	100%

جدول (31) يوضح طبيعة الخدمة التي يقدمها المكتبي بالمكتبة



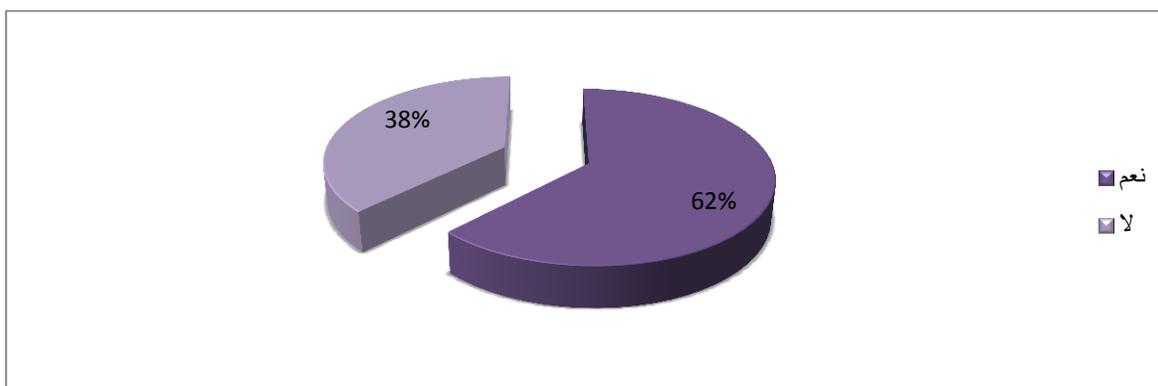
الشكل (40) يوضح طبيعة الخدمة التي يقدمها المكتبي بالمكتبة

حتى يستطيع المستفيد توفير الوقت و الجهد في البحث عن المصادر و الأوعية المرجعية التي يحتاجها عن طريق مساعدة المكتبي له حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة ما إذا كان ذلك يتم بسهولة و سرعة فكانت إجاباتهم على التوالي بنسب متفاوتة تقدر ب 1.25% لمن يرونها سهلة تماما في عملية الوصول لها ، و بنسبة 75% لمن يجدها سهلة نوعا ما ، و بنسبة 13.75% للفئة التي تجدها صعبة.

## 22- مدى إمكانية الإستغناء على وساطة المكتبي أثناء البحث عن مصادر المعلومات:

العبارات	التكرار	النسب المئوية
نعم	50	62.5%
لا	30	37.50%
المجموع	80	100%

جدول (32) يوضح مدى إمكانية الإستغناء على وساطة المكتبي أثناء البحث على مصادر المعلومات



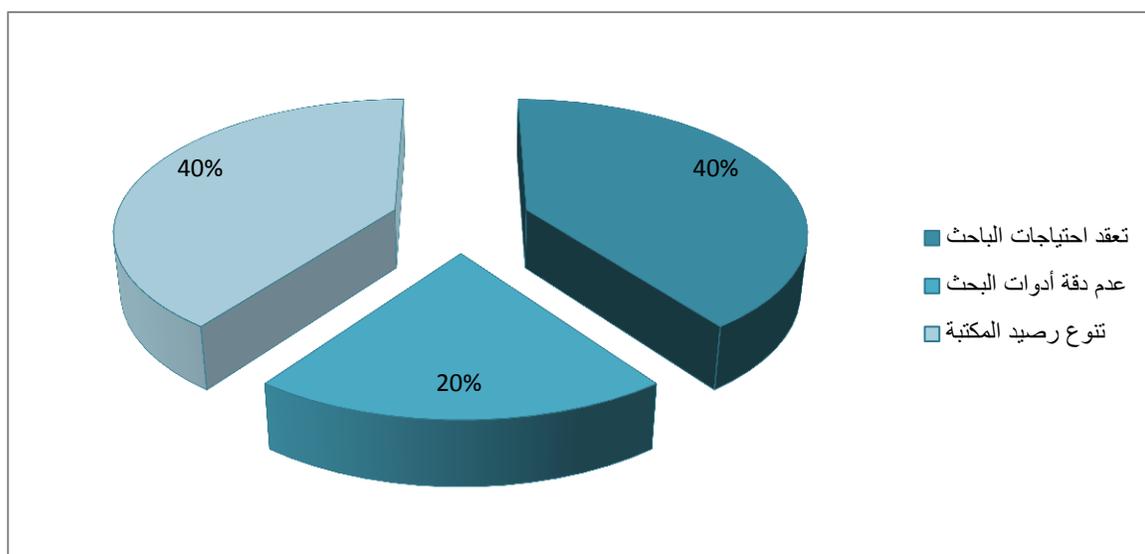
الشكل (41) يوضح مدى إمكانية الإستغناء على وساطة المكتبي أثناء البحث على مصادر المعلومات

توضح النتائج أعلاه أنه لا يمكن الاستغناء عن أخصائي المكتبات و المعلومات أثناء البحث عن مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيد بنسبة 62.5% ، لأنه يعتبر همزة وصل بين المستفيد و الوعاء المرجعي ، و أنه هو الركيزة الأساسية في المكتبة ووجوده يحقق نجاح المكتبة، في حين ترى فئة أخرى من أفراد العينة و بنسبة 37.5% بأنه يمكن الاستغناء عنه ،فهي فئة نسبية مقارنة بالفئة الأخرى التي تمثل الأغلبية ، الأمر الذي يدفع بنا للقول بأن العينة لا تستعين بمساعدة المكتبي.

-في حالة ما ان كان أفراد العينة لا يستعنون بمساعدة المكتبي نجد:

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
40%	12	تعقد الاحتياجات البحثية
20%	6	عدم دقة أدوات البحث
40%	12	تنوع رصيد المكتبة
100%	30	المجموع

جدول (33) يوضح سبب الاستغناء على وساطة المكتبي



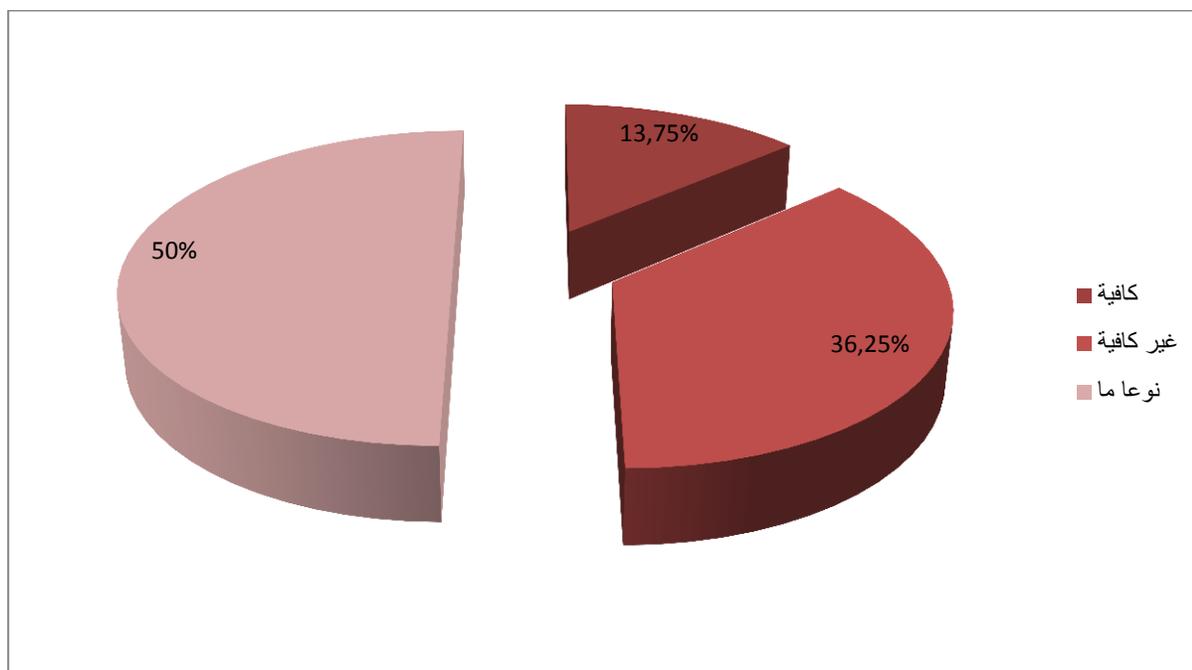
الشكل (42) يوضح سبب الاستغناء على وساطة المكتبي .

من خلال ما سبق من الإحصائيات نجد أن الفئة التي لا تستطيع الاستغناء على المكتبي كوسيط لإرشادهم إلى مصادر المعلومات بنسبة 40 % لتعدد الاحتياجات البحثية و بنسبة 20 % لعدم دقة أدوات البحث و 40 % لتنوع رصيد المكتبة.

### 23- مدى كفاية المعلومات التي يقدمها المكتبي :

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
كافية	11	13.75%
غير كافية	29	36.25%
نوا ما	40	50%
المجموع	80	100%

جدول (34) يوضح مدى كفاية المعلومات التي يقدمها المكتبي بالمكتبة



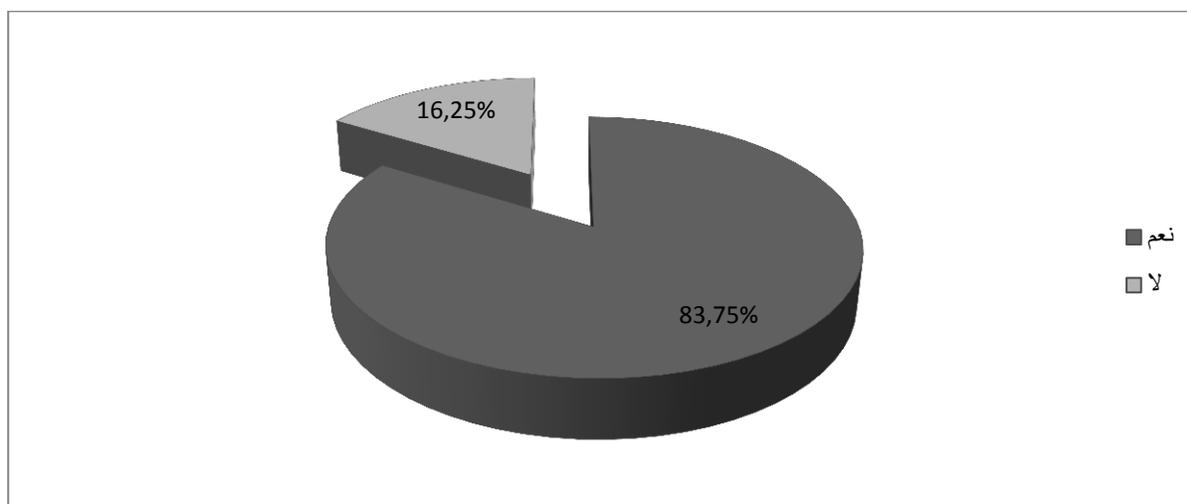
الشكل (43) يوضح مدى كفاية المعلومات التي يقدمها المكتبي بالمكتبة

تشير البيانات المسجلة أعلاه أن المعلومات التي يقدمها المكتبي كافية لتلبية إحتياجات الباحث بنسبة 13.75% ، و كافية نوعا ما بنسبة 50% ، وبنسبة 36.25% بالنسبة للفئة التي تراها غير كافية ، الأمر الذي يدفعنا للقول بأن فارق النسب متفاوت بدرجات عالية و يعود ذلك ربما لنقص الأوعية المرجعية و عدم تنوعها لتغطية كافة التخصصات و هذا لأن تكاليفها باهضة نظرا للمعلومات التي تحتويها ، أما بالنسبة لمن لا يرونها كافية ، أما بالنسبة للفئة التي رأت بأن هذه الأوعية كافية تماماً أو نوعا ما ، فرمما يعود ذلك النوعية في المراجع المتوفرة بالقسم و أن الأوعية و المصادر المرجعية التي توفرها مكتبة الجامعة هي كافية و متنوعة تلي مختلف أغراضهم العلمية .

#### 24-مساعدة المكتبي للمستفيد تساهم في دعم التفاعل بينه و بين المكتبة :

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	67	83.75%
لا	13	16.25%
المجموع	80	100%

جدول (35) يوضح مساعدة المكتبي للمستفيد تساهم في دعم التفاعل بينه و بين المكتبة



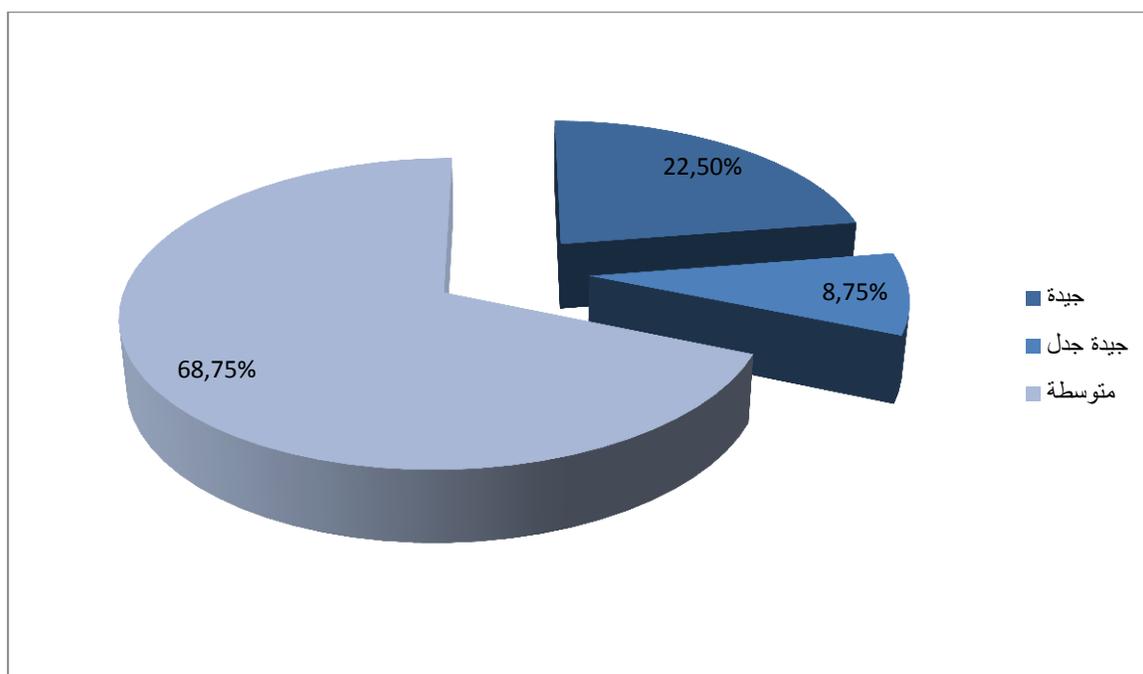
الشكل (44) يوضح مساعدة المكتبي للمستفيد تساهم في دعم التفاعل بينه و بين المكتبة.

من خلال البيانات المدرجة أعلاه نجد أنه يجب على أخصائي المراجع أن يكون مؤهل و ذو كفاءة عالية و في التخصص و ذلك بنسبة 83.75 % و هذا من أجل تقديم خدمات مثلى داخل المكتبة و حل جميع المشاكل و العراقيل التي تعيق البحث و العمل و الحصول على المعلومات بصورة مركزة و منسقة توفيراً للوقت و الجهد و تسهيلاً للمتابعة ، فكفاءات الأخصائي تبقي المستفيد على تفاعل و دعم متواصل مع المكتبة، في حين أن نسبة 16.25% ترى أنه ليس بالضرورة أن يكون مؤهل و في التخصص، و هذا السبب ربما يعود على أن نظرهم من خلال الخبرة و لتعود في العمل لعدة سنوات داخل المكتبة قد يجعل الأخصائي له معرفة كافية دون الحاجة بأن يكون في التخصص و قادراً على تقديم خدمات بأحسن الطرق.

## 26-الإستقبال و المعاملة من طرف الأخصائي:

العبارات	التكرار	النسب المئوية
جيدة	18	22.5%
جيدة جداً	7	8.75%
متوسطة	55	68.75%
المجموع	80	100%

جدول(36) يبين الاستقبال و المعاملة من طرف الأخصائي .



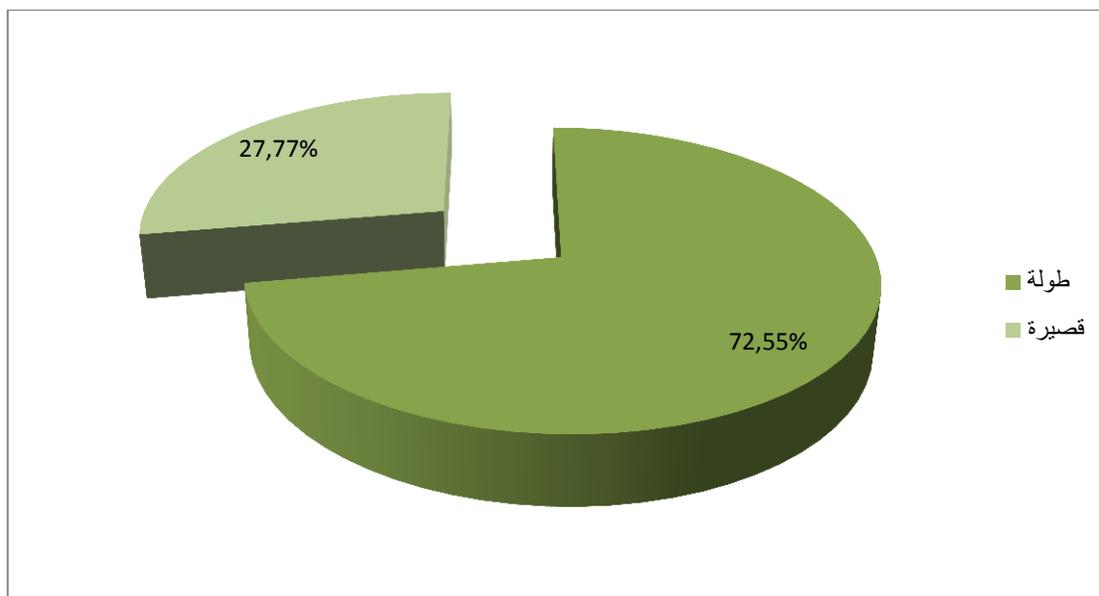
الشكل (45) يبين الاستقبال و المعاملة من طرف الأخصائي .

من خلال الإحصائيات أعلاه يتضح لنا أن النسب متباعدة بين الاستقبال و المعاملة الجيدة بنسبة 22.50% و المتوسطة بنسبة 68.75% ، في حين جاء في الاستقبال من طرف الأخصائي للمراجع دور كبير، فالأخصائي الناجح لا بد عليه أن يتحلى بهذه الأخلاق أو الصفات التي من خلالها تبرز أهمية المكتبي باعتباره هو الوحيد الذي يمثل المكتبة و يخلق نوع من النشاط و الحيوية في الاتصال بالمكتبة كون أن المعاملة لها دور كبير في زيادة الإقبال و التردد على المكتبة.

-مدة الاجابة على الاستفسار بالنسبة للفئة التي ترى معاملة الاخصائي مع المستفيد جيدة :

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
طويلة	13	72.5%
قصيرة	05	27.77%
المجموع	18	100%

جدول (37) يوضح المدة الزمنية التي يستغرقها الاخصائي على استفسارات الباحثين



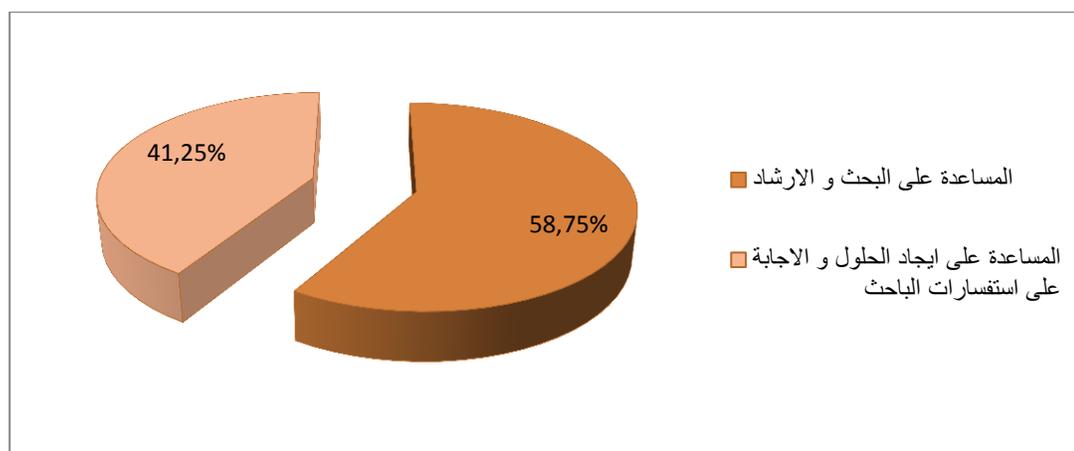
الشكل (46) يوضح المدة الزمنية التي يستغرقها الإحصائي على استفسارات الباحثين

من خلال ما سبق من الإجابات نجد أن أغلبية الفئة التي ترى أن معاملة الإحصائي بالمكتبة جيدة تقر بأن المدة التي يستغرقها الإحصائي في الرد على استفساراتهم طويلة بنسبة 72.55 % ، و أقلية منها من ترى هاته المدة قصيرة بنسبة 27.77 % ، ويعود ذلك لاختلاف استفسارات الباحثين التي يتلقاه الإحصائي و طبيعتها.

## 27- دور إحصائي المراجع:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
المساعدة في الارشاد والتوجيه	47	58.75%
المساعدة في ايجاد الحلول	33	41.25%
المجموع	80	100%

جدول (38) يوضح دور الإحصائي في تقديم الخدمة المرجعية.



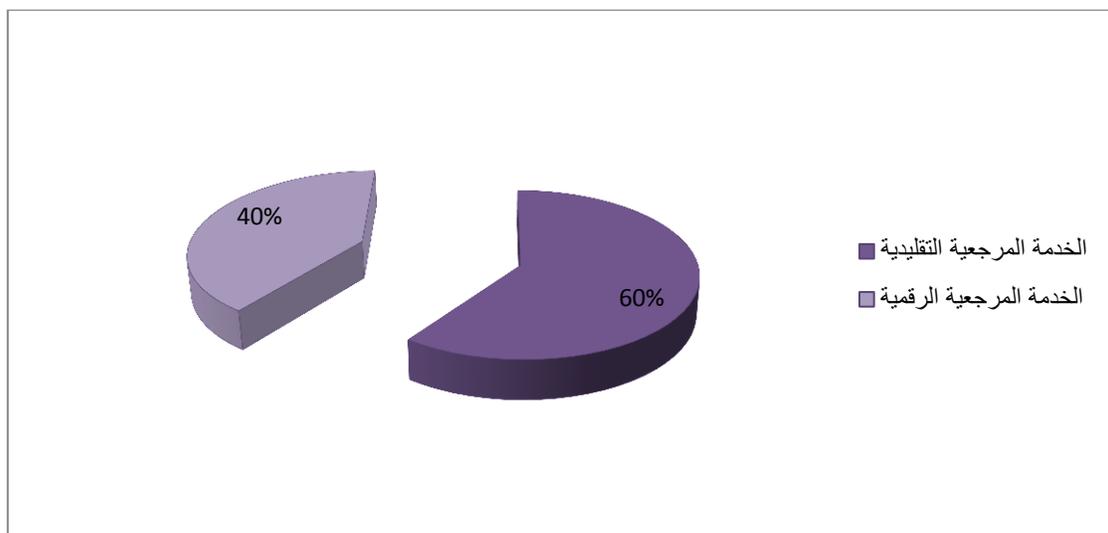
الشكل (47) يوضح دور الأخصائي في تقديم الخدمة المرجعية.

من خلال الأشكال يتضح لنا بأن الأخصائي بالمكتبة يقوم بمساعدة الباحث على البحث و الإرشاد بنسبة 58.75 %، الأمر الذي يدفعنا للقول بأن الأخصائي يعمل دائما من أجل السهر على خدمة الباحثين و المستفيدين، وإيجاد الحلول و الاستفسارات المرتبطة بمواضيع بحوثهم العلمية و العمل على كيفية استخدامهم لمختلف الأوعية و المصادر المرجعية، و أما نسبة الإجابة التي كانت ترى بأن دور المكتبي يكمن في إيجاد الحلول و الإجابة على الاستفسارات الباحث ففرت ب41.25%، و بالتالي يتضح لنا أن أخصائي المراجع له دور كبير داخل المكتبة و له عدة إيجابيات التي تبرزه بين غيره داخل المكتبة.

## 28- الخدمة التقليدية تخدم المستفيد أم الخدمة الرقمية:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
الخدمة المرجعية التقليدية	48	60%
الخدمة المرجعية الرقمية	32	40%
المجموع	80	100%

جدول (39) يوضح بين ما بين الخدمة التقليدية تخدم المستفيد.



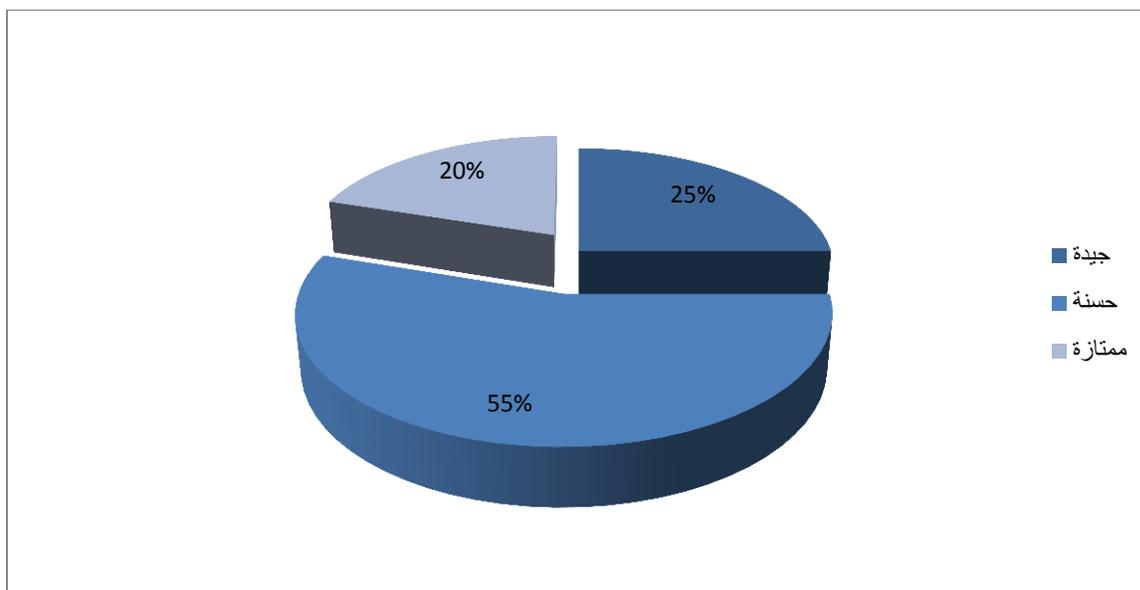
الشكل (48) يوضح بين ما بين الخدمة التقليدية تخدم المستخدم.

من خلال الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا أن النسبتين متقاربتين أي بين الخدمة المرجعية التقليدية بنسبة 60% ، الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 40 % ، نفس ذلك بأن الخدمة التقليدية جيدة و تلي حاجيات الباحث ، إلا أنه يحتاج الى خدمة رقمية تزيد في اثراء معارفه و تسهيل وصوله إلى المعلومات و الحلول للاستفسارات و تلبية حاجياته العلمية.

## 29-تقييم الخدمة المرجعية الرقمية من طرف المستخدمين :

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	20	25%
حسنة	44	55%
ممتازة	16	20%
المجموع	80	100%

جدول (40) يوضح تقييم الخدمة المرجعية الرقمية من طرف المستخدمين.



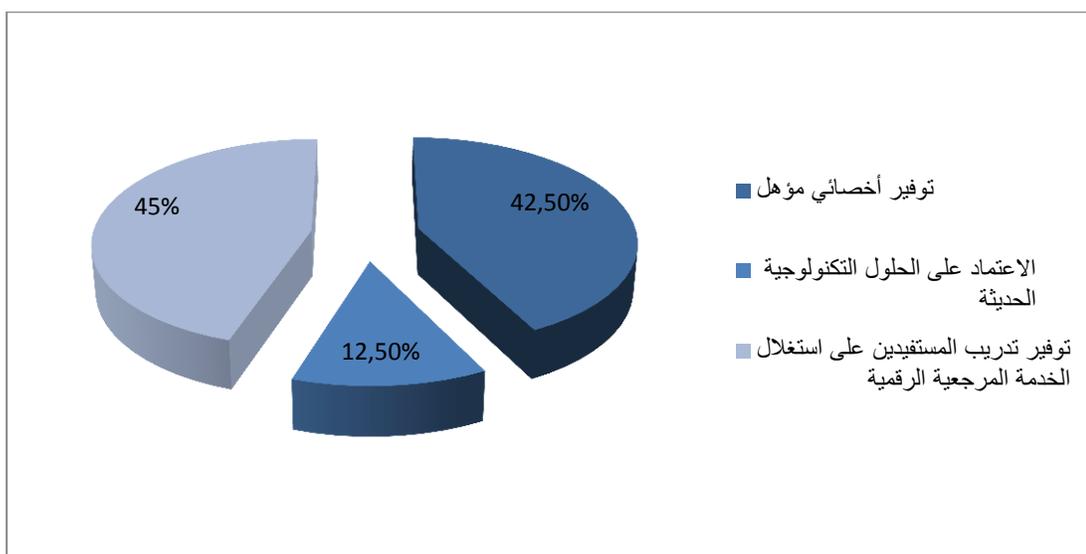
الشكل (49) يوضح تقييم الخدمة المرجعية الرقمية من طرف المستخدمين

من خلال البيانات يتوضح لنا أن النسب تتفاوت بين حسنة ،جيدة وممتازة ر بنسب متقاربة بين حسنة و ممتازة ب 25 %، 20% على التوالي و بنسبة 55% لمن يرى أن هذه الخدمة حسنة ، نفس ذلك أن المكتبة الجامعية تقدم خدمة مرجعية بكافة أوعيتها و مصادرها التي تحتاجها بحاجة إلى بعض الدعم و إثراء الرصيد بالمراجع و كل ما يمكن أن يفيد المستخدمين و الباحثين لإنجاز بحوثهم.

30-أهم اقتراحات المستخدمين حول تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة.

العبارات	التكرار	النسب المئوية
توفير الأخصائي المؤهل	34	42.5%
الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة	10	12.5%
توفير تدريب المستخدمين على استغلال الخدمة المرجعية الرقمية.	36	45%
المجموع	80	100%

جدول (41) يوضح أهم اقتراحات الباحثين حول تطوير الخدمة المرجعية.



الشكل (50) يوضح أهم اقتراحات الباحثين حول تطوير الخدمة المرجعية

من خلال النتائج المتحصل عليها من دراستنا نلاحظ أن اقتراحات أفراد العينة لتطوير و تفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة تمثلت في الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة بنسبة 12.50، بالإضافة إلى توفير أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين بنسبة قدرت بـ 42.5 %، و تدريب المستفيدين على استخدامها و كيفية البحث و الوصول إلى المعلومات بنسبة 45 % .

## 2- النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات التي استقينها من الميدان حاولنا أن تكون معبرة بشكل أو بآخر عن واقع الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ومن منطلق الفرضيات الثلاثة التي شكلت أساس دراستنا يمكن استخلاص النتائج التي توضح واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية لجامعة ابن خلدون بتيارت، وهذا من خلال تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعية مسبقا والتي جاءت نتائجها في الشكل التالي:

❖ فيما يخص الفرضية الأولى الخاصة ب: "مواكبة المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت للتطورات التكنولوجية الحديثة". فلقد تحققت و بنسبة كبيرة تقدر بـ 61.25 % في (تحليل

السؤال رقم 09) كما يؤكد أفراد العينة الدراسية على مدى ضرورة تطبيقها في مكبتهم و هذا ما أكدته اجابة و تحليل السؤال 08 بنسبة 100 % و ذلك كونها تساهم في الوصول المباشر الى المعلومات ،وتحسين في سرعة الأداء و التنوع في خدمات المكتبة ، و هذا ما أكدته اجابات السؤال 10 الذي أقرت به عينة الدراسة بان المكتبة الجامعية قادرة على تلبية احتياجاتهم البحثية و المعلوماتية في ظل التطورات التكنولوجية الجديدة بنسبة 62.50%.

❖ و فيما يخص الفرضية الثانية الخاصة ب: "توفر المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارات على خدمة مرجعية بالشكلين التقليدي و الرقمي". فهي محققة أيضا ،حيث يؤكد أفراد العينة الدراسية ذلك من خلال تحليل السؤال 05 فنجد نسبة 43.75% كأكبر نسبة التي تمثل الفئة التي تقر بوجود خدمات تقليدية و رقمية معاً بمكبتهم الجامعية، ففي السؤال 11 نجد ان الخدمة المرجعية تتوفر بالشكل التقليدي بالجامعة بنسبة 86.25% ، و هذا ما أكده أفراد العينة من خلال آرائهم لنفس السؤال كونها تمتاز بالفعالية و السرعة بنسبة 62.25% في نوعها التقليدي المباشر ، الا أنها تواجه عدة معوقات في استخدامها ، و هذا ما يبين تحليل السؤال الموالي له فنجد أن هذه المعوقات تتمثل في الرصيد الغير الكافي و عدم قدرت الباحث على البحث عن مصادر المعلومات إضافة الى عدم وجود أخصائي مؤهل لتقديم الخدمة ،أما عن الخدمة المرجعية الرقمية فأقرت العينة بضرورة تأليتها بنسبة 87.50% من خلال تحليلنا للسؤال 13 لأغراض عدة نحرصها في الاستفادة الجماعية للأوعية المرجعية من طرف اعداد كثيرة للمستفيدين في وقت واحد و التقليل من تكلفة شراء و حفظ المقتنيات الورقية و المحافظة على النسخ النادرة بهدف التوسع في آفاق البحث، و من خلال تحليلنا للسؤال 18 نجد أن الخدمة المرجعية الرقمية تستخدم من طرف الباحثين غالبا في الوقت الذي لا يجدون ما يحتاجونه من المعلومات البحثية بنسبة 55% ، الا أنها هي الأخرى تمتلك

عدة أسباب تقلل من استخداماتها بسبب تأخر الاجابة ، و الاستخدام المعقد لها ، و عدم وضوحها في مواقع المكتبة.

❖ أما بالنسبة الفرضية الثالثة الخاصة ب: "مساهمة المكتبي بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت في تنمية و تطوير الخدمة المرجعية من خلال الدور الفعال الذي يقوم به " فهي الأخرى محققة بنسبة كبيرة نلاحظها من خلال تحليلنا لسؤال 22 ، نجد أن أغلب عينة الدراسة لا يمكنها الاستغناء على وساطة المكتبي أثناء عملية البحث عن مصادر المعلومات التي يحتاجونها بنسبة 60% كونه سهل عملية ايصال الخدمات المرجعية بسهولة وسرعة ، هذا ما أكدته تحليل السؤال 27 حيث أننا نجد الدور الذي يمثله أخصائي يتمثل في تقديم المساعدة في إرشاد الباحث وتوجيهه نحو ما يريده في مختلف المصادر و الأوعية المرجعية ، وعلى إيجاد الحلول و الاجابات على كل استفساراته البحثية بنسبة تقدر ب 93.75% كونه يساهم في دعم التفاعل بين المكتبة و المستفيد بنسبة 83.75% في السؤال 24، كمت أقرت عينة الدراسة أن من أهم المقترحات لتطوير وتفعيل الخدمة المرجعية من التقليدي للرقمي يجب توفير أخصائي مراجع ذو كفاءات عالية ، برز هذا من خلال السؤال 30 بنسبة 42.5%.

❖ اما فيما يخص الفرضية الرابعة الخاصة ب: "تعرض الخدمة المرجعية في البيئة الرقمية للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون لصعوبات وعراقيل تحول دون تطويرها والاستفادة منها بشكل المطلوب"، وهي محقق أيضا حسب متلقيها من اجابات المقابلة التي اجريناها والمسؤول عن قسم المراجع والخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت، هذا ما يدعم افراد العينة الدراسية لفكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبات الجامعية .

### النتائج الدراسة:

بناء على ما تم التطرق إليه من المفاهيم والعناصر التي احتوتها الفصول النظرية التي وردت في الجانب النظري لهذه الدراسة، ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج في الجانب الميداني يمكن أن نقدم النتائج الجزئية للدراسة وذلك على النحو التالي:

- تتردد أغلبية أفراد عينة الدراسة على مكتبة الجامعة بشكل غير دائم.
- تساعد الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المستفيدين في تلبية احتياجاتهم البحثية.
- ترى عينة الدراسة بأن توفير الخدمة المرجعية بالمكتبة يعد أمراً ضرورياً .
- تستخدم عينة الدراسة الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة بنسبة للوصول المباشر للمعلومة أو لحل مشكلة ما .

- تقر عينة الدراسة بأن الأوعية المرجعية المتوفرة بالمكتبة كافية لأغراضهم العلمية .
- إن أغلبية عينة الدراسة راضية على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة .
- إختلفت نسبة رضا عينة الدراسة على الخدمة المرجعية المتوفرة ما بين كبيرة و متوسطة وقليلة.
- تقر أغلبية عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الإستغناء عن خدمات المكتبي .
- إن عدم إستغناء أفراد عينة الدراسة عن خدمات المكتبي يعود إلى تعقد إحتياجاتهم البحثية.
- إن أغلبية أفراد عينة الدراسة أدلوا بأن إيصال الخدمة إليهم من رف المكتبي يتم بسهولة نوعاً.
- إن نوع الإجابات التي يقدمها المكتبي لأفراد عينة الدراسة هي إجابة غير مباشرة تكون من مراجع محددة.

- تقر أغلبية أفراد عينة الدراسة أن المعلومات التي يقدمها المكتبي لهم كافية نوعاً ما .
- أغلبية أفراد عينة الدراسة تقر بدعمها و تفاعلها مع المكتبة .

-تعددت المعوقات التي تواجه أفراد عينة الدراسة أثناء إستخدامهم للخدمة المرجعية التقليدية. منها أن الرصيد غير كافي ، إضافة إلى عدم قدرتهم على البحث عن المعلومة، و عدم وجود أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين. يدعم أفراد عينة الدراسة فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة .

- ترى أفراد عينة الدراسة أن الأهداف التي يمكن أن تحققها الخدمة المرجعية الرقمية هي الإستفادة من الأوعية و المصادر المرجعية المتاحة من طرف أعداد كثيرة من المستفيدين فيوقت واحد، إضافة إلى توسعة في آفاق البحث.

-أرجع أفراد عينة الدراسة أسباب عدم تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة إلى أن تكاليفها باهضة، و إستخدامها معقد .

-تمثلت إقتراحات تطوير و تفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في الإعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة، و توفير أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين بالإضافة إلى تدريب المستفيدين على كيفية البحث و الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.

-ظهرت في مواقع الخدمة و في النتاج الفكري العديد من التسميات للخدمة المرجعية الرقمية، الا أن رغم الاختلاف وجدنا أن قوامها عنصران رئيسيان هما أنها مبنية و متاحة على شبكة الأنترنت، و صممت للربط بين المستفيدين و الخبراء أو اختصاصي المراجع .

-اعتماد الخدمة المرجعية الرقمية سياسة واضحة المعالم و البنود، تتضمن مجموعة من العناصر كبيان الهدف من الخدمة و حجم العاملين المطلوب و مؤهلاتهم، كما ينبغي توفير التمويل المناسب للخدمة.

-تستعين المكتبات الجامعية بأكثر من فئة لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية ،فبالإضافة الى اختصاصي المكتبات و المعلومات ، هناك فئة المتخصصون الموضوعيون الذين يتولون أحيانا الرد على الاستفسارات ، و هناك فئة المساعدون الفنيون الذين يقدمون الدعم الفني للخدمة ينبغي توافر عدد

## الفصل الرابع : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

من المواصفات في اختصاصي المراجع، كامتلاك الخبرة للإجراء المقابلة المرجعية عبر الفضاء الرقمي و البحث عن المصادر ذات الجودة العالية .

-من متطلبات الخدمة المرجعية أن يتوفر لدى المكتبة الجامعية فهم للبنية التحتية للتقنية المتوفرة في الجامعة، و أن يتوفر لديها أجهزة الحاسوب المناسبة للتعامل مع النظام الألي الذي سوف تختاره ،قد يون متكاملًا يضم عدة أساليب للخدمة في وقت واحد أو نظامًا غير متكامل يقتصر على أسلوب واحد فقط من أساليب هذه الخدمة، و الذي يجب أن تراعي فيه مدى ملائمة للخدمة التي سوف تقدمها بالمستوى الذي ترغب به.

-تقسم مصادر المعلومات المرجعية الرقمية الى ثلاث فئات أساسية تتضمن فئة معلومات عن أوعية المعلومات. فيما تتضمن الفئة الثانية معلومات عن الألفاظ و المفاهيم ،أما الفئة الثالثة فتتضمن معلومات عن الشخصيات و الهيئات و الأماكن .

-تستخدم المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون نموذج البريد الإلكتروني البسيط لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية.

-أغلب العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة ابن خلدون 80% ليسوا من فئة المهنيين المتخصصين في مجال المكتبات و المعلومات.

-تتاح الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة ابن خلدون مجانًا دون مقابل.

-تستخدم المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون مصادر المعلومات المرجعية الرقمية في الاجابة على أسئلة المستفيدين التي أغلبها إجابيات عن أسئلة بحثية، و تكون باللغة العربية فقط.

-تتبع المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت أساليب عدة في التعامل بالخدمة الا أن أكثرها تعاملًا هو أسلوب البريد الإلكتروني البسيط.

#### 4-مقترحات و توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة المتوصل إليها نرى من الضروري تقديم بعض المقترحا و التوصيات لهذه الدراسة من بينها :

- ✓ العمل على إقتناء رصيد كافي و متنوع من المصادر و الأوعية المرجعية خاصة الرقمية منها، التي تلبي إحتياجات المستخدمين.
- ✓ إستغلال الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة حالياً و تدعيمها بوسائل أكثر فعالية .
- ✓ توفير عدد كافي من الأخصائيين المؤهلين ذوي خبرات و كفاءات في مجال الخدمات المرجعية .
- ✓ ضرورة العمل على تطوير الخدمة المرجعية و إتاحتها بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة لسلوكيات المستخدمين.
- ✓ ضرورة العمل على إزالة كل العوائق و الصعوبات التي تحول دون الإفادة الجيدة للمستخدمين بالمكتبة.
- ✓ تدريب المستخدمين على كيفية إستخدام المصادر و الأوعية المرجعية المتاحة بالمكتبة و كيفية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.
- ✓ تخصيص نسبة محددة و كافية من المبالغ المالية للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت، لتلبية مختلف متطلبات المستخدمين.
- ✓ تطوير أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون ،فضلا عن الأسلوب المستخدم ( البريد الإلكتروني).
- ✓ التخطيط لاقتناء نظم متكاملة مستقبلا لتقديم الخدمة بالمستوى المطلوب.
- ✓ استخدام أكثر من لغة لتلقي أسئلة المستخدمين و الاجابة عنها .

- ✓ الاعلان عن الخدمة المرجعية الرقمية الخاصة بالمكتبة على المواقع الالكترونية الأخرى.
- ✓ ضرورة استخدام مصطلح واحد للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية في الموقع الخاص بالمكتبة.
- ✓ ضرورة أن تقوم وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بإصدار تعليمات ملزمة للجامعات مفادها ضرورة إنشاء الجامعات مواقع الكترونية خاصة بهم.
- ✓ العمل على إنشاء شبكة تعاونية بين مختلف المكتبات لتقديم خدمة مرجعية رقمية ، بالاشراف من وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.
- ✓ أن تحرص المكتبات على توضيح سياسة الخدمة وتحديد الفترة الزمنية التي ستسغرقها في الرد على الأسئلة المرجعية الواردة إليها ، مع إرسال إخطار للمستفيد لإعلامه بوصول رسالته.
- ✓ تذليل الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق توفير العاملين المؤهلين ببرامج المحادثة ، و توفير الخدمة بأشكال أخرى كالبريد الإلكتروني و قاعدة الأسئلة المتكررة (FAQ)، وتوعية المستخدمين بطرق استخدامها ، وبأنها تكون مناسبة أو متوافقة مع طبيعة السؤال واحتياجاتهم من المعلومات.
- ✓ لا بد من احترام وقت المستفيد قدر الإمكان ، و يكون هذا مطلباً لأي أخصائي مراجع في المكتبات الجامعية.
- ✓ ضرورة أن تلتزم المكتبات الجامعية بالوقت المحدد في الرد على استفسارات المستفيدين.
- ✓ أن تحرص المكتبات على وضوح الخدمة المرجعية الرقمية في مواقعها للمستفيد ليسهل الوصول إليها
- ✓ ضرورة قياس آراء المستفيدين و ردود أفعالهم حول الخدمة.

## خاتمة:

تعدد الحاجة إلى المعلومة، أمر لا بد منه في حين نجدها تتنوع و تتطور شيئاً فشيئاً و بالتالي أصبح من الصعب حصرها في مكان معين ، كما برز بقوة من خلال المكتبات خاصة الجامعية ، باعتبارها أيسر المؤسسات التعليمية انخراطا بالمنظومة الرقمية و أكثرها استعدادا لاحتضان و استيعاب الثقافة الرقمية التي تبحث عن ثورة المعلومات و التي برزت هي الأخرى من خلال الطفرة التي شهدتها عالم الاتصال، و ما ارتبط بها من تقدم هائل في سبيل التبادل المعرفي ، ترتب عليه ظهور وسائل جديدة في عالم الإنتاج المعرفي ،كالشبكة العالمية للمعلومات، و ما أحدثته من تطور ملحوظ، برز في تغيير النظرة البحثية إلى عالم من المعرفة، جعل المكتبات تقف في مواجهة مجموعة من البدائل اليوم في حفظ النتاج الفكري و الحضاري و تنظيمه و تسهيل مهمة استرجاعه و وضعه في خدمة المستخدمين لتصبح شبكات معلومات متطورة قادرة على التعامل و التفاعل مع التطورات و الاتجاهات المعاصرة، و تلبية احتياجات الباحثين و الدارسين في شتى الموضوعات، محققة بذلك قفزة كبرى في استخدام تقنية المعلومات و الاتصالات و نشرها في نطاق واسع، متخطية بذلك مختلف الحواجز بين مكتبات العالم في بيئة تكنولوجية جديدة، تبشر بمجتمع جديد يعرف بالمجتمع اللاورقي أو المجتمع الرقمي هذاما ألزم على هذه الأخيرة مسؤولية تقديم خدمات متنوعة لمستخدميها و بين هذه الخدمات الخدمة المرجعية، باعتبارها أهم الخدمات العامة و المباشرة التي تقدمها المكتبات ، باعتبار أنها لا تقتصر على الاجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستخدمون و إنما تتعداها لتشمل أخرى كالتعريف و تعليم الطلاب و الأعضاء الأكاديميين و الباحثين بإمكانات المكتبة من مصادر المعلومات و المراجع المتخصصة.

و للإجابة على إشكالتنا المطروحة في بداية البحث وانطلاقا من وقوفنا على واقع الخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت، و بعد الدراسة الميدانية و تحليل النتائج المتوصل إليها انتهينا الى تحقق جل الفرضيات المقترحة في بداية الدراسة، الأمر الذي يدفعنا للقول أن الخدمة المرجعية هي أساس نجاح كل مكتبة ، و بالتالي تستطيع جلب عدد من المستخدمين و تركيز جهودها لخدمتهم و ما يرضيهم و يلي حاجياتهم و فوائدهم العلمية.

لذلك فالخدمة المرجعية الرقمية أصبحت حتمية لا يمكن الاستغناء عنها باعتبار أنها تؤثر بشكل كبير على المكتبي و المستفيد في آن واحد.

# قائمة المصادر المراجع

## قائمة المصادر المراجع:

## المعاجم والقواميس:

1. قنديلجي، عامر ابراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنت. عمان : دار الميسر ، 2009 .  
الكتب:
2. ابراهيم ، السعيد مبروك . ادارة الموارد البشرية : بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة . الاسكندرية: دار الوفاء ، 2014 .
3. ابراهيم، السعيد مبروك . تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات . الاسكندرية: دار الوفاء ، 2012 .
4. إسماعيل ،نهال فؤاد .بناء و تنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة رقمية . اسكندري: دار المعرفة الجامعية ، 2012 .
5. إسماعيل، وائل مختار .ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات = Administration and management of libraries and information cente. . ط 2 . عمان : دار الميسر ، 2012 .
6. بدر، أحمد . أساسيات في علم المكتبات والمعلومات . الرياض : دار المريخ، 1996.
7. برناوي، راضية، و اخرون .المكتبات الاكاديمية في ظل البيئة الرقمية : التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2018 .
8. جابر، نجلاء محمد .تطور علم المكتبات من القديم الى الحديث .الاسكندرية : دار الوفاء، 2015 .
9. جعفر ، حسن جاسم . المكتبات الرقمية : واقعها و مستقبلها . مرجع سابق ، ص. ص 208-209 .
10. الجوهرى ، أمجد، النقيب ،متولي . خدمات المعلومات في البيئة الرقمية ، القاهرة ، دار الجوهرة ، [د.س] .

11. حمدي ، امل وجيه . المصادر الالكترونية للمعلومات : الاختيار و التنظيم في المكتبات سلسلة اساسية المكتبات و المعلومات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2007 .
12. خطاب، السعيد مبروك . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق، 2014 .
13. خليفة ، محمود عبد الستار . الخدمة المرجعية الرقمية : دراسة تطبيقية لتصميم نظام تعاوني بين المكتبات المصرية . اطروحة دكتوراه ، قسم علم المكتبات الوثائق و المعلومات ، جامعة القاهرة ، 2012 .
14. خليل، عزة محمد . تطوير تقنية التعليم بالمكتبات . الاسكندرية : دارالوفاء، 2015 .
15. الدباس ، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان : دار الدجلة، 2008 .
16. الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الإلكترونية. عمان: دار البداية. ناشرون وموزعون، 2010 .
17. دياب ، اضوى السيد سيد احمد . التحول الرقمي للمعرفة و تأثيره على الاستشهادات المرجعية الكتاب في مجلة كلية الآداب جامعة بنها . شهادة ماجستير .علم المكتبات و المعلومات ، جامعة بنها ، 2015 .
18. الرحيلي ، أروى يوسف. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية : الآداب و العلوم الانسانية قسم المعلومات و مصادر المعلومات و مصادر التعلم. المملكة السعودية 1435- 1436 .
19. رفعت علي محمد، وائل . تصنيف المكتبات. الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015 .
20. رفعت علي محمد، وائل . فهرسة المكتبات . الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015 .
21. شاهين ، شريف كامل. الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة على مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت : واقعها و مستقبلها . تونس : المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم

22. شناق، وليد ناصر، المدادحة، احمد نافع . المكتبات في الحضارة العربية و الاسلامية . عمان : المجتمع العربي ، 2015.
23. صريه، خالد عبده . الكافي في مفاهيم علم المكتبات و المعلومات . عمان : دار كنوز المعرفة ، 2009 .
24. صوفي ، عبد اللطيف . المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية .مجلة إ علم ، ع 1 ، اكتوبر 2007 ، الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة، مج 1 .
25. الصوفي، عبد اللطيف . المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية . قسنطينة : دار الهدى، 2004 .
26. طه عشري، نجلاء عبد الفتاح . التقنيات الحديثة و اثرها في المكتبات . الاسكندرية : دار الوفاء ، 2015
27. عبد الله، علي احمد . اسس علم المكتبات و المعلومات : نشأة - مجالات -وظائف . الكويت : دار الكتاب ، 2005 .
28. عبد المنعم موسى، غادة . مكتبات المؤسسات التعليمية : ماهيتها - ادارتها - خدماتها - تسويقها . الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية، 2012 .ص 152.
29. العريضي، جمال توفيق. انواع المكتبات الجامعية . عمان : الاكاديميون للنشر و التوزيع ، 2014 .
30. عليان ، ربحي مصطفى . ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز التعلم . عمان : دار الصفاء ، 2002.
31. عليان ، ربحي مصطفى ، امين ، نجداوي . مبادئ ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات . عمان: دار الصفاء ، 2009 .
32. عليان، ربحي مصطفى . ادارة المكتبات = Library management . عمان : دار الصفاء ، 2015 .
33. عليان، ربحي مصطفى ، السرماني، ايمان فاضل. النشر الإلكتروني . عمان : دار الصفاء ، 2009.

34. عليان، ربحي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان : دار  
الرضوان، 2013.
35. عليان، ربحي مصطفى. دار المعرفة. ط2 . عمان : دار الصفاء، 2015 .
36. عماد ، عيسى صالح محمد . المكتبات الرقمية : الاسس النظرية والتطبيقات العلمية .  
القاهرة : دار المصرية اللبنانية ، 2006 . ص 46.
37. عمر حسن ، فتوح حسن . البرمجيات مفتوحة المصدر لبناء و ادارة المكتبات الرقمية :  
اسس الاختيار و التقييم . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2012.
38. غرامي ، وهيبية . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات : Technologies de  
L'information Dans Les Bibilotheques . ط2 . الجزائر : ديوان  
المطبوعات الجزائرية ، 2014 .
39. فتحي عبد الهادي، محمد. المصادر المرجعية المتخصصة : تعريفها- وفئاتها- ودراسات  
في المصادر المرجعية المتخصصة . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001.
40. قنديلجي، عامر ابراهيم ، السمراني، ايمان. حوسبة ( أتمتة ) المكتبات. عمان : دار  
المسيرة ، 2010.
41. الكيلاني، عزت خيرت . تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء ،  
2014 .
42. الكيلاني، عزت خيرت . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء  
، 2015 .
43. اللحام، محمود عزة، و آخرون . التوثيق الاعلامي. عمان : دار الاعصار  
العلمي، [د.س].
44. المالكي ، مجبل لازم. المكتبات العامة. عمان : مؤسسة الوراق، 2000 .
45. مجبل لازم ، مسلم المالكي ، المراجع : التطورات الحديثة في اساليب الخدمة المرجعية و  
اتجاهاتها ، عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، 2000 ،

46. مجبل، لازم المالكي، زكي حسن الوردى. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان : دار الوراق، 2002، ص 115 .
47. المدادحة ، احمد نافع . الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستخدمين . عمان : دار المعتر ، 2013.
48. المدادحة ، احمد نافع ، مطلق ، حسن . المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي ، 2012 .
49. مؤيد ، خضير يحي . خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام Winisis . عمان : دار الدجلة ، 2008 .
50. النجار ، محمد رضا . مصادر المعلومات المرجعية الورقية و الرقمية . كفر الشيخ : العلم والايمان ، 2009.
51. النشار ، السيد . الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات . القاهرة : العربي ، للنشر و التوزيع ، 2000 .
52. لُنشار ، السيد . دراسات في المكتبات و المعلومات . الاسكندرية : [د.د]، 2002.
53. النشار، السيد . الاولوية المرجعية : ماهيتها- فوائدها- خدماتها . الاسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2002.
54. النوايسة، غالب عوض . تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار الفكر، 2002.
55. النوايسة ، غالب عوض . الخدمات المكتبية و مراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2000 ،
56. الهمشري، عمر احمد . المكتبة و مهارات استخدامها . عمان : دار الصفاء ، 2009 .
57. يوسف، طه جمال . إدارة المكتبات و مصادر المعلومات المتخصصة . عمان . دار الحامد، 2008 .

مجالات :

باللغة العربية :

58. بلمفلح ،فاتن. التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية .  
السعودية ، مج 13، ع 2 ، 2008 .
59. جودي ، سلمان داوود . الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق :  
دراسة استطلاعية . المجلة الاردنية للمكتب و المعلومات ، ع 3 ، 2015 ، العراق ، مج  
50 .
60. شارلز ، ماكلوير، واخرون . الاحصاءات والقياسات المعايير الجودة لتقديم الخدمة  
المرجعية الرقمية بالمكتبات : الخطوط الارشادية و الاجراءات . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية  
، السعودية ، مج 16 ، ع 1، ديسمبر 2009 .
61. عباس، امل فاضل ، وادي، فريال حسن . استحداث و تطوير خدمة المراجع في  
المكتبات المركزية الجامعية . بغداد = [د،د] ، 2013 .
62. يونس الخفاف ، سمية .الخدمة المرجعية الرقمية : مفهومها - و اساليب تقديمها مع  
تقديم مقترح لا نشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل. مجلة اداب الرافدين ، العدد 63  
2012،

باللغة الأجنبية:

63. reference services :tools and Bardhan ,harsh , virtual  
technique journal of library and information science /vol  
02n1 – jun 2012, india, sagar (m,p) ,
64. international journal of library and information studies  
vol 2(4).oct–dec 2012.

65. Kumar dasamiya au over view of reference service digital eraknowledgelibrarian , an international forthe peerreviewdbiluigal e journal of library and information science vol 2-3 mars – june 2015- issn 2394-2479.
66. Neeray kumar ,singh , digital reference in university libraries : acasestudy of the northerm muller .jean louis le management du personnel en bibliotheques , paris , electreedition du cercle .2001 . p 24 .
67. trix ,baker, virtual reference services :connecting users with experts and supporting the development of skills. .liber quarterly Germany .12 .issn 1435-5205-p126-127

## الرسائل الجامعية:

## رسائل جامعية باللغة العربية:

68. بودحاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي . شهادة الماستر ، علم المكتبات والمعلومات، تبسة ، 2016.
69. بوشامة ، ثلجة، شقيقي ، كوثر. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهدي أم البواقي . شهادة الماستر ، علم المكتبات والتوثيق ، قسنطينة ، 2016.
70. جابر ، جميلة احمد . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الاكاديمية في لبنان : دراسة تقويمية . رسالة ماجستير ، علم المكتبات والمعلومات، جامعة بيروت العربية لبنان ، 2014 .

71. سليمان بوسحاية ، تسنين ، ايمان . دور اخصائي المعلومات في تقديم الخدمة المرجعية بالمنشآت الجامعية : المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم ، نموذجا . شهادة الماستر ، علم المكتبات والمعلومات ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018 ،
72. صديقي ، وسيلة ، عوشاش ، اسماء . استخدام الخدمات المكتبية الالكترونية من طرف الاساتذة و الباحثين : دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية . شهادة ماستر ، علم المكتبات ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011.
73. الضليمي ، طه سوسن ، السبيوني محمد البدوية . الخدمة المرجعية ، الرقمية ، بالمكتبات الجامعية : دراسة تحليلية لواقعها و اساليبها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 15 ، ع 2 ، 2001 .
74. عرجون ، رشيد . استخدام الوثائق المرجعية الالكترونية المتخصصة من طرف طلبة سنة الاولى والثانية I.M.D: دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات ، جامعة منتوري ، شهادة ماستر ، علم مكتبات ، قسنطينة ، 2010 .
75. عميمور ، سيهام . المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية : دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية لجامعة جيجل . شهادة الماجستير ، علم المكتبات ، قسنطينة ، سنة 2012 .
76. غانم ، نذير . الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة . شهادة دكتوراه . علم المكتبات . جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 .
77. كساسة ، محي الدين . نظم التصنيف العالمية وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة . رسالة ماجستير ، علم مكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007.
78. كوار ، فوزية . الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية : المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري . رسالة ماجستير ، علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، جامعة وهران ، 2008.

79. كوار، فوزية. اقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعات الغرب الجزائري نموذجاً. أطروحة دكتوراه ، علم المكتبات ، جامعة وهران ، 2016.
80. مسيف، عائشة . تأثير البيئة الرقمية على المستخدمين من المكتبة الجامعية ك دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 اوت 1955 سكيكدة . رسالة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

باللغة الأجنبية:

81. Ozkaramanli ,eylem ,librariais perceptions of quality digital reference services by means of critical incidents ,partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy , departement of library and information sciences, Pittsburgh , 2015,
82. Untoni .wilhenelinashe –evaluation of digital services in academic libraries in namibia – master’sthesi in library and information science .département of library and information Swedish school of library and information science 2014.

## مؤتمرات:

83. مقناني ، صبرينة .الواقع المهني لاختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1-2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة . المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات . المدينة 26-27 نوفمبر 2013.ص 2018.

مواقع الويب:

84. [http://www.journal.cyrarians.org/index.php?option=com\\_content@view=articl@id=627:studies@tenid-90at.19-03-2019.](http://www.journal.cyrarians.org/index.php?option=com_content@view=articl@id=627:studies@tenid-90at.19-03-2019)

85. الحداد ، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة .الرياض : مكتبة الفهد الوطنية ، 2003 .متاح على <http://www.kutubpdfbook.com/book/17389> 14:18 29-2019at

86. محمود ، عبد الستار خليفة ، مصطلح Cybrarian : المفهوم و الاستخدام العربي . مجلة CybrarianJournal ، ع 1 ، 2004 ، متاحة على : <http://www.journal.cyrarians.org/index> 84 إسماعيل ، نihal فؤاد. التنمية المهنية لاختصاصي المكتبات في البيئة الرقمية. متاح على : 1. <http://librariansinmenofir.blogspot.com> , post 4620 .html 23-05-2019at 15 :13 am . /2008/03/blog