



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة ابن خلدون - تيارت -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علم المكتبات



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات  
تنصص مهندسة وتكنولوجيا المعلومات بعنوان :

سلوك المستخدمين في البحث عن المعلومات في استخدام الكتب المرجعية  
طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون - تيارت -

تحت إشراف الأستاذة :

سوالمي أسماء

من إعداد الطالبتين :

كعبيج إيمان

علاوي حليلة

لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب
مشرفة ومقررة	سوالمي أسماء
مناقشا	العياشي بدر الدين
رئيسة	قيشيدون حليلة

السنة الجامعية 2018/2019

\*إهداء\*

" وقل العملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

## سورة التوبة الآية 105

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكر ، والنهار إلا بطاعتك ... وتطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

اللَّهُ جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من أعطاه الله الهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار نرجو من الله أن يمدك في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وتبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد .

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمه الحياة وسر الوجود ، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى عطر الجنة الذي يفوح إلى أعلى الحباب .

أهلي الحبيبة

إلى من ملأ حياتي فرحة وسرورا إلى من سكن قلبي ، إلى هدية عمري ومفاجأة قلبي حفظه الله لي ومتعته بالصحة والعافية .

زوجي حبيبي

إلى صديقتي ورفاق دربي في هذه الحياة بدونكم لاشيء ، أريد أن أشكركم على مرافقتكم النبيلة وإلى من تطلعتم لنجاحي بنظرات الأمل

(مريم ، فاطمة ، زهيرة ، سما ، سمية ، مليكة ، مروة)

إلى أعز الناس على قلبي ، رفيقة دربي الذي ساعدتني في إنجاز هذا العمل وكان معي خطوة بخطوة ، إلى من شعرت معها بحلاوة البحث والاجتهاد وقاسمت معها هذا العمل (إيمان)

\*حليمة\*

## \*إهداء\*

أهدي ثمرة علمي والنور الذي أبصره إلى من تعلقت به روحي ولم أره واشتاقت له نفسي ولم اتركه وسكن في قلبي وأعيش لأتبعه وأحييا على أمل أن ألتقيه في جنة الفردوس .

إليك يا رسول الله

إلى من يشتهي اللسان نطقها وترقرق عيناى لوحشتها ويرجف كبدي كلما ابتعدت عنها جوهرتي الغالية وحيي الأزلي .

أمي حفظها الله

إلى من علمني أن أكون امرأة قوية ، إلى من ينحني من اجل استقامتي وهانت له نفسه لعزتي ، وعلمني الراحة الأكبر لا تنال إلى على صبر من تعبي ، إلى من علمني أن العلم بالخلق والأدب.

أبي العزيز أطل الله في عمري

إلى أعز الناس إلى رفيقة دربي في الحياة إلى توأم روحي التي كانت في كل خطوة في حياتي .

أختي مروة

وإلى أخواتي العزيزات وإخوتي وصديقاتي " سهام ، سمية ، مريم ، مليكة " وأساتذتي الكرام .

إلى كل من حملهم قلبي إلى سلطان حياتي وصندوق أسراري ومنبع سعادتى وبهجة قلبي

زوجي العزيز

عذرا لكل من سقط من ذاكرتي سهوا فهو مكتوبا في قلبي

\*إيمان\*

## \* شكر وتقدير \*

قال الله تعالى : " وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم وإن كفرتم إن عذابي لشديد "

سورة إبراهيم الآية 7.

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله الذي أدى الأمانة ونصح الأمة سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.

نتوجه باسمي عبارات الشكر والامتنان إلى الذين علمونا التفاؤل والمضي إلى الأمام جميع الأساتذة الكرام الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي خلال خمس (5) سنوات الماضية ، العياشي بدر الدين ، رواهي خيرة ، سوامي أسماء ، شهيدون حليلة ، دربيخ نبيل ، بوخالفة صلاح الدين ، بن شهيدة محمد .

وإلى من حملوا لواء الجهاد وضحوا بالنفس والنفيس والغالي و الرخيص في سبيل تحرير البلاد من الاستعمار وقدموا لنا الحرية في طبق من ذهب وكان لهم الفضل في تحقيق أحلامنا في الدراسة أو بالأحرى أحلام كل الجزائريين والمناضلين في سبيل الوطن.

ونشكر كل من أعاننا في إنجاز هذا العمل وأرجو أن نكون قد وفقنا في القيام بما كلفنا من مهام.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء .....
	شكر وتقدير .....
	قائمة المحتويات .....
	قائمة الجداول .....
	قائمة الأشكال .....
02	مقدمة : .....
03	إشكالية الموضوع : .....
03	فرضيات الدراسة : .....
04	تساؤلات الدراسة : .....
04	أهمية الموضوع : .....
05	أسباب اختيار الموضوع : .....
05	منهج الدراسة : .....
05	مجتمع الدراسة : .....
06	عينة الدراسة : .....
06	أدوات جمع البيانات : .....
	<b>الفصل الأول : الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية .</b>
08	1- ماهية المكتبات الجامعية : .....
08	1-1- تعريف المكتبة الجامعية : .....
10	1-2- أنواع المكتبات الجامعية : .....
12	1-3- أهداف المكتبة الجامعية : .....
14	1-4- وظائف المكتبة الجامعية : .....
15	2- أقسام المكتبة الجامعية : .....
16	2-1- أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية. ....
17	2-2- تنظيم قسم المراجع : .....
17	2-3- مسؤوليات قسم المراجع : .....
19	2-4- وظائف قسم الفهرسة والتصنيف : .....
19	3- الكتب المرجعية بالمكتبة الجامعية .....
19	3-1- ماهية الكتب المرجعية : .....
21	3-2- أنواع الكتب المرجعية : .....
28	3-3- مميزات الكتب المرجعية : .....
28	3-4- طرق ترتيب الكتب المرجعية . ....
29	4- تعريف الخدمة المرجعية. ....
30	5- عوامل الخدمة المرجعية . ....
30	6- أنواع الخدمة المرجعية : .....
31	7- أهداف الخدمة المرجعية : .....
32	8- الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية . ....

32	8-1-مقومات الخدمة المرجعية : .....
33	8-2- مستويات الخدمة المرجعية .....
33	8-3- تقييم الخدمة المرجعية .....
	الفصل الثاني عملية البحث العلمي وسلوكيات المستفيدين بالمكتبة الجامعية .
35	1- عملية البحث العلمي .....
36	2-تعريف البحث العلمي : .....
37	3-أنواع البحث العلمي : .....
39	3-1- أنواع الأبحاث العلمية وفقا لطبيعة البيانات المطلوبة : .....
40	3-2-أنواع الأبحاث العلمية وفقا للهدف منه: .....
41	3-3- أنواع الأبحاث العلمية وفقا لعدد القائمين بها : .....
41	3-4- أنواع الأبحاث العلمية من حيث الإشراف : .....
41	3-5-أنواع الأبحاث العلمية من حيث طريقة التفكير : .....
41	3-6- أنواع الأدبيات العلمية من حيث مجتمع الدراسة . .....
42	4-خصائص البحث العلمي: .....
44	5- دور البحث العلمي داخل المكتبة الجامعة.....
44	6-أهمية البحث العلمي: .....
45	6-1-أهمية البحث العلمي للباحث:.....
45	6-2-أهمية البحث العلمي للمجتمع.....
46	7- أهداف البحث العلمي.....
47	8- أسس البحث العلمي. ....
49	9- ماهية سلوك المستفيدين.....
49	10-تعريف سلوك المستفيدين.....
51	11- تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية وأهدافهم.....
51	11-1 تعريف تكوين المستفيدين:.....
52	11-2- وسائل برامج تكوين المستفيدين.....
54	11-3- أهداف تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: .....
55	12- أنواع المستفيدين.....
57	13- دراسة سلوك المستفيدين.....
58	14- تأثير سلوك المستفيدين في المكتبات الجامعية.....
60	14-1 تعريف تعديل السلوك.....
60	14-2- مجالات تعديل السلوك.....
61	15- الصعوبات التي تواجه المستفيدين في المكتبات الجامعية.....
62	16- دور المكتبي وعلاقته بالمستفيد.....
62	16-1-تعريف المكتبي.....
64	16-3- خصائص المكتبي .....
65	17- علاقة سلوكيات المستفيدين بالبحث العلمي.....
65	18-فئات المكتبيين والمستفيدين في المكتبات الجامعية .....

67	19- المستفيدون وعلاقتهم بالمكتبات ومراكز والمعلومات.....
	الفصل الثالث
	دراسة ميدانية لسلوك المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون تيارت
70	1- نبذة تاريخية عن جامعة ابن خلدون.....
71	2- التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.....
71	3- التعريف بمكان الدراسة.....
73	4- مجالات الدراسة.....
73	5- أدوات جمع البيانات.....
74	6- تحليل بيانات الاستبيان.....
93	خاتمة.....
95	قائمة المراجع.....
	الملاحق.....
	ملخص.....

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان ورقم الجدول
74	جدول رقم (1) جنس مجتمع الدراسة
75	جدول رقم(2): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي.
76	جدول رقم(3): يوضح المترددين على مكتبة الكلية
77	جدول رقم (4) المترددين على مكتبة الكلية
78	جدول رقم(5) دورالمكتبة في تشجيع الطلبة على استخدام قسم المراجع
78	جدول رقم(6) تكوين المستفيدين بمكتبة الكلية على استخدام الكتب المرجعية
79	جدول رقم (7): رضى المستفيدين على قسم المراجع
81	جدول رقم (8) تطبيق التكنولوجيات في قسم المراجع.
80	جدول رقم(9) تقييم القسم الخدمة المرجعية برامج تكوينية.
82	جدول رقم (10) : الكتب المرجعية المتداولة من طرف المستفيدين
82	الجدول رقم(11) : نوع المرجع الاكثر استخداما في قسم المراجع
83	الجدول رقم (12) : احترام المدة القانونية للاعارة
84	الجدول رقم (13) : ابلاغ الطلبة للادارة المكتبة عن احتياجاتهم
85	الجدول رقم (14) : تلبية احتياجات الطلبة
85	الجدول رقم (15) : العوامل المؤثرة على جودة قسم المراجع
86	الجدول رقم (16) : الصعوبات الذي يواجهه المستفيدين في قسم المراجع
87	جدول رقم (17): التغلب على الصعوبات
88	الجدول رقم (18) : اقتراحات تطوير تكوين المستفيدين.
87	الجدول رقم (19) : تلبية احتياجات الطلبة



قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان ورقم الشكل
72	شكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي.
74	شكل رقم (2) جنس مجتمع الدراسة.
75	شكل رقم(3): تخصص العلمي لمجتمع العينة
76	شكل رقم (4): المترددين على المكتب
77	شكل رقم(5) : المترددين لاعلى مكتب الكلية
78	شكل رقم(6): دور المكتبة في تشجيع الطلبة على استخدام قسم المراجع
79	شكل رقم (07): تكوين المستفيدين
80	شكل رقم8: رضى المستفيدين على قسم المراجع
80	شكل رقم 9: تطبيق تكنولوجيات في قسم المراجع
81	شكل رقم 10 : تقدم قسم الخدمة المرجعية برامج تكوينية
82	شكل رقم (11) : الكتب المرجعية المتداولة من طرف المستفيدين .
83	شكل رقم (12) : المرجع الاكثر استخداما في قسم المراجع
84	الشكل رقم (13) : احترام المدة القانونية للاعارة
84	الشكل رقم (14): تفاعل الادارة مع المستفيدين
85	الشكل رقم (15) : تلبية احتياجات الطلبة .
86	الشكل رقم (16) : العوامل المؤثر على جودة قسم المراجع
87	الشكل رقم (17) : الصعوبات التي تواجه المستفيدين في قسم المراجع
87	الشكل رقم (18) التغلب على الصعوبات الموجودة بمكتبة الكلية
89	الشكل رقم (19) : اقتراحات تطوير تكوين المستفيدين

مقدمة

تعد المكتبة الجامعية الركيزة الأساسية التي تبنى عليها الجامعات والتي يعتمد عليها الطلبة والأساتذة والباحثين في إنجاز بحوثهم العلمية، ويعد البحث العلمي السبب الجوهرى الذي أنشأت من أجله الجامعات حتى تمد المجتمع بالبحوث العلمية التي تحل مشكلات المجتمع في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية والعلمية والنفسية والطبية.. إلخ، وتعد الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة الجامعية إحدى العوامل المساهمة في الحكم على مدى جودة هذه المكتبات واتجاهها نحو تحقيق حاجات المستفيدين منها، كما يعد قسم المراجع أحد أهم مكونات المكتبة الجامعية لما يوفر من معلومات أصيلة ومتنوعة لتنوع هذه المصادر وراثتها ما وجب على المكتبة أن توفر مجموعات متنوعة خاصة ما تعلق بالأعمال المرجعية العامة والمتخصصة من دوائر المعارف والقواميس الموجزات الإرشادية والتجمعات الإحصائية والأطالس الجغرافية وغيرها، ما يجعل المستفيد لا يتوقف على إشباع رغباته البحثية والمعرفية الغير محدودة على مستوى قسم المراجع وما تتيحه من خدمات .

يعد دراسة السلوك البشري الذي يقوم به المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها من أهم الدراسات التي يهتم بها المختصون في علم المكتبات والتي تساعد على معرفة وفهم اتجاهات وممارسات وأعمال الباحثين عن المعلومات حتى يتسنى لهذه المكتبات والقائمين عليها تعديل هذا السلوك بما يكفل لمخلف الباحثين وصولهم للمعلومات بطرق أكثر فعالية وأكثر مثالية، وجاءت دراستنا هذه لتقف على هذا الجانب من الموضوع لدراسة سلوك الباحثين من الطلبة في استعمالهم للمكتبة الجامعية والطرق التي يسلكونها والممارسات التي يقومون بها عند قيامهم بالبحث في الكتب المرجعية على مستوى المكتبة الجامعية، ومن أجل الإلمام بهذا الموضوع جاءت دراستنا هذه بعنوان: سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات في الكتب المرجعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون تيارت، وقسمنا هذه الدراسة إلى ثلاث فصول يتناول الفصل الأول والثاني الجانب النظري، حيث تناولنا في الفصل الأول الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية من خلال التعريف بالجامعة والمكتبة الجامعية وأهميتها وأهدافها ووظائفها وتطرقنا إلى أقسام المكتبة الجامعية وخصصنا حيز مهم لمفهوم الكتب المرجعية وأنواعها مفهوم الخدمة المرجعية، أما الفصل الثاني جاء بعنوان عملية البحث العلمي وسلوكيات المستفيدين بالمكتبة الجامعية وتناولنا فيه مفهوم البحث العلمي وأهميته وأنواع البحوث العلمية، وعالجنا مفهوم السلوك وسلوك المستفيدين وتأثيراتها والصعوبات التي تواجهها في المكتبات الجامعية وطرق تعديل هذا السلوك من خلال تطوير المهنة المكتبية والمكتبي . بينما خصصنا الفصل الثالث كدراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية جامعة ابن خلدون تيارت وحللنا فيها نتائج الاستبيان الموزع على عينة الدراسة وختمنا هذا التحليل بنتائج على

ضوء الفرضيات وبعض الاقتراحات المقدمة في الموضوع ونتمنى ان يكون بحثنا هذا ق أضاف ولو الجزء اليسير إلى المعرفة البشرية في مجال سلوك المستفيدين على وجه الخصوص، وفي مجال علم المكتبات عامة إشكالية الموضوع:

تمثل المكتبات عامة والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص همزة وصل بين المعلومة والمستفيد، ويعتمد نجاح هذه المكتبات في تحقيق أهدافها والقيام بدورها في مدى قدرتها على تحقيق متطلبات واحتياجات المستفيدين ومدى ملاؤمتها لهم ما يتطلب إجراء دراسة حول سلوكهم وطرق تعاملهم مع المعلومات المقدمة من طرف المكتبة ويعد قسم المراجع قسم مهم في المكتبة حيث يساعد الطالب على صياغة بحثه انطلاقاً من أصالة المعلومة التي يتمتع بها هذا الجزء من المكتبة لما يتوفر عليه من معاجم وقواميس وأمّهات الكتب و دوائر المعارف والموسوعات والكتب السنوية والخرائط والأطالس، وحتى توابك المكتبة تطلعات المستفيدين مها في هذا النوع من المراجع وجب إجراء دراسة على سلوك الباحثين وممارستهم البحثية في هذا النوع من المراجع ما جعلنا نستشعر مشكلة بحثية تتناول المسؤولية التي تقع على عاتق المكتبة في توفير الظروف الملائمة لهؤلاء المستفيدين من خلال نوعية الخدمات المقدمة وسبل إتاحتها وإمكانية تطويرها انطلاقاً من دراسة السلوك الإنساني في عملية البحث هذا ما جعلنا نصيغ الإشكالية التالية التي مفادها .

ما هي السلوكات والممارسات التي يمارسها طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في

استخدامهم الكتب المرجعية على مستوى المكتبة الجامعية وكيف تساهم المكتبة في ترشيد هذا السلوك

وتكوين مستعمليها بما ينفعهم من قسم المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن

خلدون تيارت ؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث وجب تحديد مجموعة من الفرضيات التي نحاول من خلالها تقصي المعلومات للوصول إلى إجابة شافية وحلول ناجعة لمشكلة الدراسة انطلاقاً من الافتراضات التي نطلق منها والمتمثلة فيما يلي:

\* الفرضية الأولى: للمكتبة دور فعال في خدمة مستفيديها وتلبية احتياجاتهم .

\* الفرضية الثانية: إن تبني المكتبة للطرق والأساليب التابعة لنظامها تشجع وتحفز المستفيد للحصول على

المراجع بسهولة والحصول على معلومات دقيقة.

\* الفرضية الثالثة: لسلوك الطالب الجامعي دور في البحث عن المعلومات.

\* الفرضية الرابعة: إن عدم توفر وسائل تكنولوجية في قسم المراجع يعرقل الطالب في الحصول على المعلومات.

تساؤلات الدراسة:

نحاول من خلال جوانب البحث طرح مجموعة من التساؤلات والإجابة عنها من خلال الفصول والمباحث، ولدراسة موضوع سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات في الكتب المرجعية طرحنا مجموعة من التساؤلات ممثلة فيما يلي:

- ما هو مفهوم سلوك المستفيدين .

- ما المقصود بالكتب المرجعية وما هي طبيعة المعلومات التي تقدمها .

- ما هو سلوك المستفيدين من عينة الدراسة حول البحث عن المعلومات في الكتب المرجعية.

- ما هو مستوى الخدمة المرجعية المقدمة على مستوى الخدمة المرجعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمكتبة جامعة تيارت .

- ما هي أهم الصعوبات التي يواجهها الباحث في البحث عن المعلومات في الكتب المرجعية على مستوى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تيارت من خلال عينة الدراسة.

أهمية الموضوع:

يكتسي الموضوع أهمية بالغة كونه يتناول أدبيات نظرية وتجارب ميدانية فيما يتعلق بمفهوم المراجع والخدمة

المرجعة المقدمة في المكتبات الجامعية، إذ من خلال معالجتنا له نتمكن من:

- إبراز مفهوم الخدمة المرجعية وأهم أنواع الكتب المرجعية وتوضيحها للقراء المتخصصين والغير

متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات .

- إعطاء معلومات ضرورية عن السلوك الذي يمارسه الطلبة والباحثين عامة عند قيامهم بالبحث عن

المعلومات في قسم المراجع وكيفية جعل المكتبة تتفاعل مع هذا السلوك وتحسنه وتطوره انطلاقاً من وظائفها

ومهامها التي أنشأت من أجلها .

- معرفة أهم المراجع المستعملة على مستوى المكتبة الجامعية وأهم أنواعها ومكان الضعف والقوة في

الأرصدة التي تتوفر عليها المكتبة الجامعية التي تشملها الدراسة، ومحاولة تطويرها من خلال وصاية ميزانية الجامعة.

## أسباب اختيار الموضوع:

قمنا باختيارنا لهذا الموضوع انطلاقاً من كونه موضوع يدخل في صميم التخصص و يلقى نوع من الندرة في معالجته خاصة في السنوات الأخيرة على مستوى التخصص كما أن محيط الدراسة لا يتوفر على مواضيع تتناول بالبحث والدراسة لموضوع الخدمة المرجعية ويمكن نلخص أسباب اختيارنا له من خلال:

**أسباب موضوعية:** وهي أسباب تنبع من قيمة و أهمية المكتبة الجامعية وأهدافها التي أنشأت من أجلها في توفير مصادر المعلومات خاصة الكتب المرجعية وما تلعبه من دور في بناء البحوث العلمية الأصيلة التي تستمد أفكارها من هذا النوع من المراجع، كما أن دراسة السلوك الإنساني في ممارسة الأنشطة والأعمال هي دراسة مهمة ودراسة سلوك الباحثين عن المعلومات من خلال استخدام الكتب المرجعية وقسم المراجع على مستوى المكتبات، يساهم في إعادة تنظيم الرصيد وتوجهه نو طرق تخدم أكثر الباحثين و المستعملين للكتب المرجعية ما جعلنا نتجه نحو اختيار هذا البحث.

**أسباب ذاتية:** تتمثل في ميولنا لمثل هذه المواضيع التي تعتبر احد أهم مقومات تخصص علم المكتبات والغاية التي يخدمها وهي تزويد الباحثين بالمراجع والمعلومات التي تساعد على القيام بأعمالهم البحثية، كما أن ولعنا بالكتب والمراجع خاصة أمهات الكتب والقواميس والمعاجم والأطالس ومختلف الكتب المرجعية جعلنا نتجه إلى معالجتهم في موضوع بحثي يتعلق بسلوك الباحثين في البحث في الكتب المرجعية على مستوى مكتبات الجامعة التي هي محيطنا وواقعنا الذي نعيشه .

## منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي القائم على التحليل الذي يعتبر أحد أهم أنواع المناهج العلمية إذ يحتل مكانة كبيرة لملاءمته لدراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية من خلال وصف الظواهر وتحليلها وصفا وتحليلاً موضوعيين، حيث نقوم بجمع معلومات وبيانات من خلال مجتمع الدراسة وعينة ممثلة له تساعدنا على التحليل الجيد للظاهرة محل الدراسة والمتعلقة بسلوك المستفيدين من المعلومات في المكتبات الجامعية وبالضبط في قسم المراجع .

## مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية من طلبة السنة ثانية ماستر على مستوى قسم العلوم الانسانية بجامعة ابن خلدون تيارت والمكون من طلبة ماستر تاريخ وعلم المكتبات والمقدر عددهم بـ 454 طالب.

## عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة ما مجموعه 60 طالب من مختلف مكونات مجمع الدراسة بنسبة 13.21% من مجتمع الدراسة وهي الفئة التي وزعنا عليها اداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان، وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية، وقد وقع اختيارنا على هذه العينة انطلاقا من استعداد هذه الفئة للقيام بإنجاز مذكرات التخرج ما يستوجب استعمالهم أكثر لقسم المراجع وبالتالي القيام بسلوكات مختلفة أثناء هذه الفترة ما أثارنا للبحث حولها وإفادة الموضوع أكثر .

## أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا هذه على وسيلة جمع البيانات التي رأيناها مناسبة في جمع المعلومات الضرورية والملائمة للدراسة ومن ضمن الوسائل المعتمدة هي:

**الملاحظة:** إن لا يوجد أي بحث لا يخلو من الملاحظة التي يتعملها الباحث في تحليل موضوع بته وملاحظة الظواهر الاجتماعية والانسانية من خلال العين المجردة، او الملاحظة البسيطة التي تساعد على استقرار المعطيات وتحليلها، وبالإضافة إلى الملاحظة استعملنا كأداة مهمة لجمع البيانات أداة:

**الاستبيان:** وهو الذي تضمن سبعة محاور أساسية بمجموع 20 سؤالاً ينقسم بين هذه المحاور حولنا من خلالها التركيز على اهم وانب الدراسة الميدانية انطلاقا من الأدبيات النظرية وما يخدم بحثنا هذا.

# الفصل الأول

الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية



تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية لأي جامعة كونها تقوم على خدمة كل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بمختلف مستوياتهم والعاملين فيها، إضافة إلى اعتبارها ركن أساسي من أركان البحث العلمي . وفي ظل التطورات الهائلة في شتى المجالات ودخول المكتبات بمختلف أنواعها بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص ... نحو الإبقاء على ديمومتها وإيجاد مكان لها فضلا عن التطورات التقنية وما ترتب عليها من كم هائل من المعرفة، والتي عاجزت تلك المكتبات عن احتوائه لقلّة الموارد المتاحة لها وصعوبة السيطرة عليه، مما يساهم في ظهور العديد من المبادئ والمصطلحات الإدارية الجديدة، التي فرضت نفسها على الكثير من القطاعات الإنتاجية والخدمية من أجل تلبية احتياجات المستفيدين على أكمل وجه .

### 1- ماهية المكتبات الجامعية:

المكتبة الجامعية هي ذاتها مكتبة التعليم العالي، والمكتبة الأكاديمية، وهي نوع من أنواع المكتبات التعليمية أو الأكاديمية، وإن تكن مختلفة في أهدافها ووسائلها لاختلاف طبيعة المرحلة التعليمية أو الأكاديمية، وإن تكن مختلفة في أهدافها ووسائلها لاختلاف طبيعة المرحلة التعليمية التي تخدمها، وتحتل المكتبة الجامعية موقع القلب في الجامعة، ذلك لأنها تساهم مساهمة إيجابية في تحقيق أهداف الجامعة المتمثلة في التدريس والبحث بل تعتبر المكتبات الجامعية أحد المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية والدولية .

### 1-1- تعريف المكتبة الجامعية:

تعرف بأنها عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة، المطبوعة وغير المطبوعة بالطرق المختلفة، وتنظم هذه المصادر ( فهرستها وتصنيفها ) وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة<sup>1</sup>، بتنظيمها واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين ( قراء باحثين)<sup>2</sup>، وعرفها سعيد احمد حسن بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معيناً، وهي مجتمع الأساتذة والطلبة والقطاعات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو المعهد، حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها، كما عرفها السيد النشار بأنها تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشأ وتعمل وتدار من قبل الجامعات أو الكليات لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عليان ربحي مصطفى، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عمان، عالم الكتب الحديث، 2006، ص 15.

<sup>2</sup> محمد جابر نجلاء، تطور علم المكتبات من القدم إلى الحديث، ط 1، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015، ص 71.

<sup>3</sup> توفيق العريضي جمال، انواع المكتبات الحديثة، ط 1، الأردن: الاكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص 85.

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشأ وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساعد برامج التدريس والأبحاث والخدمات.<sup>1</sup>

وعرفها Nourman HIGHAM نورمان هيام، هي لب وجوهر الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من التعليم والبحث، وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال.<sup>2</sup> أما قاموس ODLIS يعرفها على بأنها مكتبة وجزء لا يتجزأ من كلية أو جامعة أو مؤسسة أخرى للتعليم، وتدار لتلبية احتياجات الباحثين عن المعلومات من الطلاب والموظفين، وفي الو م أ توجد جمعيات مهنية لأمناء المكتبات الأكاديمية والمكتبات وهي جمعية مكتبات البحوث والكليات الجامعية ACAL، وهي المنوطة بنشر معايير المكتبات في التعليم العالي.<sup>3</sup> وتعتبر نوع مميز من المكتبات الأكاديمية تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها، هدفها تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها<sup>4</sup> وكذلك تعتبر المكتبة الجامعية مكتبة طلابية وفي نفس الوقت مكتبة للبحوث حيث أنها مراكز البرامج وخطط الأبحاث المتعلقة بالنهج، والاهتمام بالخطط التعليمية والبرامج الدراسية والمطبوعات الجامعية، ولذلك فعلى المكتبة الجامعية أن تحصل على مجموعات الكتب والمراجع العلمية في مختلف المجالات بحيث يكون من أحدث الطبقات وخاصة فيما يتعلق بالكتب العلمية وذات القيمة التاريخية، وذلك باللغات المختلفة خصوصاً تلك اللغات التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس والطلاب. كما تعتبر مكتبة الجامعة مكتبة متميزة لأنها تقدم المراجع التي تخدم الدراسات العليا والمراجع المهنية المتقدمة.<sup>5</sup>

وعليه فالجامعة تخدم مجتمعاً أكاديمياً متجانساً يتألف من:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم .
- أعضاء هيئة التدريس في الجامعة أو المعهد .
- الباحثين في مختلف حقول المعرفة .
- أفراد الهيئة الإدارية وأفراد من المجتمع المحلي .<sup>6</sup>

<sup>1</sup> محمد جابر نجلاء، تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث، ط 1، الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015، ص 71.

<sup>2</sup> Highan , norman , The library in the university , observation on a service , london: andre deutach , 1980 , p 11.

<sup>3</sup> ODLIS online dictionary for library and informayion science. <http://lu.com/odilis/search>. cited 07/06/2019.

<sup>4</sup> أحمد الدباس، ربا، المرجف في علم المكتبات والمعلومات، ط1، الأردن ك منشورات دار الدجلة، 2015، ص 91.

<sup>5</sup> مختار اسماعيل، وائل، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص 248.

<sup>6</sup> أنور عكرون، المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1983، ص 26.

## 1-2- أنواع المكتبات الجامعية:

تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالباً من الكتب ومنها اشتقت تسميتها وتنوعت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه، وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها، تتخذ عدة أنواع منها:

أ- **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، وغالب ما تساهم المكتبة المركزية بشكل كبير وفعال في إقترح الحلول الفنية والتنظيمية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام، وتنظم النشاطات العلمية المختلفة .

ب- **مكتبات الكليات:** لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات و المعاجم والقواميس والمواد الأخرى، التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا التابعين للأقسام المشكلة للكليات، وغالباً ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات، وخطوط الارتباط بشبكة الانترنت، ورغم حداثة هذه المكتبات إلا انها عملت على تحقيق الضغط على المكتبات المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم والتخزين ولقد أصبح على مكتبة الكلية في ظل التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات، وفي ظل تطور وظيفتها التعليمية اتجاه طلابها القيام بمهمتين أساسيتين:

أولهما: أن تهتم باقتناء المصادر والوسائل التعليمية والتكنولوجية الحديثة .

ثانيهما: قيام المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات بتعليم الطلاب وموظفي المكتبة كيفية استخدام هذه الوسائل والمصادر الحديثة في الحصول على المعلومات اللازمة، كذلك كيفية استخدام الفهارس والمراجع وكيفية إعداد البحوث.<sup>1</sup>

ج- **مكتبات الأقسام:** تعد مكتبات الأقسام من المصادر العلمية التخصصية (الأكاديمية) وتهدف هذه لمكتبة إلى خدمة قسم معين،، وتقديم الخدمة المكتبية لأعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى الطلاب الذين يدرس لهم هؤلاء الأساتذة في مادة تخصصهم، وغالباً ما تنشأ هذه المكتبات في المبنى أو المكان المخصص للقسم العلمي (أو المجاور

<sup>1</sup> خطاب، السعيد مبروك، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013، ص 20.

له)، فبتالي فإن حجمها لا يتجاوز عدد قليل من الأرفف ن وعددا محدودا من الكتب، وتتحدد مزايها مكتبات الأقسام كما يلي:

- تجميع الكتب والمراجع في تخصص معين، بحيث تكون في متناول أولئك الذين يستخدمونها ويستفيدون منها أقصى استفادة ممكنة.

- دعم ومساعدة نظام المكتبة الجامعية ( المكتبة الرئيسية ومكتبة الكلية )

- تركيز وزيادة اهتمام الأقسام بمكتباتها.

تقييم المصادر والمجموعات التعليمية إلى وحدات موضوعية تخصصية مما يسهل عملية استخدامها والاستفادة منها في تقديم خدمة مكتبية جيدة بأقل التكاليف.

وفي الواقع أن معظم الجامعات لا تشجع إنشاء مكتبات الأقسام وذلك لأسباب منها ك حاجتها إلى أمناء مؤهلين، والتكرار غير الضروري في مجموعات مصادر المعلومات في كل من مكتبات الأقسام ومكتبات الكليات والمكتبة المركزية للجامعة، ومنها أيضا عدم وجود مسؤول من تنظيمها وفهرسة محتوياتها، وعدم توافر الحجرات الخاصة بها، وقصرها على أعضاءها من هيئة التدريس والطلاب بالقسم.<sup>1</sup>

د- مكتبات المعاهد المتوسطة: وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية المهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام، ذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات، كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم بيبليوغرافية.<sup>2</sup>

هـ- المكتبات الفرعية للكليات والجامعات والمعاهد: وهي عبارة عن قاعات مطالعة تتوفر فيها المصادر والمراجع الضرورية لتلك الكلية، أو لذلك القسم، على أن يكون منها نسخ أخرى أو بديلة في المكتبة المركزية.<sup>3</sup>

و- مكتبات المختبرات: تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بالمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، وهذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات الكليات، ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان خصصت لها خزائن او قاعات مجاورة للمختبرات، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيذا

<sup>1</sup> خطاب سعيد مبروك، مرجع سابق، ص 208.

<sup>2</sup> مختار إسماعيل، وائل، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط 1، عمان: دار المسيرة 2008، ص 205.

<sup>3</sup> الترتوري محمد عوض، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، ط 1، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009، ص 144.

مهما من الوثائق والمواد، بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الانترنت.<sup>1</sup>

### 1-3- أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتب الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تختص في التعليم والبحث وخدمة المجتمع، وهذه الأهداف يمكن حصرها في النقاط التالية:

- \* النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي إلى أرفع مستوى ومعدل .
- \* تقديم الراغبين المتزايد من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية .
- \* تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها وتعليم وتدريب الأفراد وتنقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة الجامعة.
- \* تنوع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجية في ضوء متطلبات التنمية، وتبعا للاكتشافات المتعاقبة والتقدم المتسارع للعلوم والتكنولوجيا في جميع مرافق الحياة.<sup>2</sup>
- \* التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة .
- \* توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً بحيث تعم خدمات المكتبة جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات.
- \* توظيف مكتبيين من ذوي الخبرات العالمية والحاصلين على تخصصات موضوعية .
- \* إيجاد سلم رواتب يهدف إلى تشجيع المكتبيين المميزين للبقاء والاستمرار في خدمة الجامعة.<sup>3</sup>
- \* تنظيم وفهرسة المواد وإعداد التسجيلات البيبليوغرافية التي تحدد أماكن تلك المواد .
- \* تسجيل وترقيم تلك المواد لإثبات ملكيتها للجامع ومكان وجودها ومصدر الشراء والاقتناء .
- \* تجليد وصيانة تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة.
- \* إعاره المواد وإتاحة معظمها للقراء والمجتمع الأكاديمي .

<sup>1</sup> الترتوي، محمد عوض، مرجع سابق، ص 145.

<sup>2</sup> عليوي، عودة محمد، المالكي مجبل لازم، المكتبات النوعية " الوطنية الجامعية المتخصصة العامة والمدرسية "، عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2007، ص 33.

<sup>3</sup> المدادحة، احمد نافع، محمود مطلق، حسن، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص

\* إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقطن مجموعات علمية عامة يمكن ان يستفيد منها الباحثون.<sup>1</sup>

\* النهوض بالحركة العلمية والبت العلمي إلى أرفع مستوى وبمعدل تقدم متزايد لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية.

\* إعداد الكوادر المتخصصة من الكفاءة التالية:

- الأساتذة الجامعيون والمفكرون العلماء.

- المدرسون للدراسات المتوسطة والثانوية.

- الباحثون العلميون وتدريبهم لتكوين أعلى الكفاءات في مجال البحث العلمي .

- إعداد وهيئة المتخصصين والفنيين في مختلف التخصصات التي تتطلبها عمليات التنمية الشاملة.

- إعداد المتخصصين اللازمين لتطوير الإنتاج والخدمات في مختلف القطاعات، وتزويدهم بمستوى عال من المعرفة، والمهارات مع التدريب العلمي والتطبيق المنظم في مواقع العمل المختلفة، بما يتماشى والتقدم العلمي والتكنولوجي السريع للعصر الحديث.

\* تعويد الطالب على النظر بأسلوب علمي في العضلات وحل المشكلات، ومواجهة مواقف الحياة وتحدياتها، كما تعمل على خلق شخصية متوازنة للطالب، فكريا وسلوكيا، وتنمية النشاطات الثقافية والاجتماعية والرياضة، وروح الابتكار والإبداع والتجديد والمبادرة وأيضا تعمل على خلق رغبة متناهية لدى الطالب للمتابعة والتزود بالمعرفة، ومواصلة البحث والتجديد أثناء الدراسة وبعد تخرجه.

\* إتاحة فرص متكافئة في التعليم الجامعي لجميع المواطنين، وخاصة الطبقات المحرومة من أبناء العمال والفلاحين، وتحقيق العدالة في التعليم الجامعي في مختلف مناطق الدولة.

\* توفير الأسباب الفنية والأدبية والمادي، التي تكفل ممارسة نشاط أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في التدريس والبحث في جو من الطمأنينة والاستقلال اللازمين للتفكير والإبداع .

\* العناية بالفكر الإنساني العالمي المعاصر، ضمن الإطار التقدمي وتطوير التعاون الجامعي الدولي، لاسيما مع الجامعات العربية والصديقة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مبروك إبراهيم، السعيد، تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط 1، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2012، ص 17.

<sup>2</sup> العريضي توفيق، جمال. أنواع المكتبات الحديثة، ط 1. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص 87-88.

#### 1-4- وظائف المكتبة الجامعية:

من أهم وظائف المكتبة الجامعية:

#### 4-1- الوظائف الإدارية :

\* تخطط نمو المكتبة ورسم سياستها المشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تسيير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.

\* الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.

\* اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها .

#### 4-2- الوظائف الفنية: وتتمثل في:

\* بناء وتنمية المجموعات والمصادر بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث.

\* تنظيم تلك المجموعات والمصادر باستخدام التقنيات المناسبة .

\* تقديم الخدمة المكتبية للدارسين والباحثين وتيسير سبل الإفادة من مصادر المعلومات .

\* بناء المجموعات والمصادر بما يتضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في العملية التعليمية والبحثية

وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها.<sup>1</sup>

#### 4-3- الخدمات المكتبية: وتتمثل في:

\* تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها .

\* توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا .

\* التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة .<sup>2</sup>

#### 4-4- وظائف عامة أخرى: وتتلخص فيما يلي:

\* تزويد المكتبة بالمواد .

\* الحصول على المواد المكتبية بمختلف الوسائل كالكتب والدوريات والمخطوطات.

\* إعداد الببليوغرافيات.

\* تقديم مختلف الخدمات للقراء وبالرق المناسبة وحسب التعليمات المتبعة .

\* توفير الأماكن المناسبة والضرورية للقراء.

<sup>1</sup> عليوي محمد، عودة، المالكي، مجبل لازم، مرجع سابق، ص 56.

<sup>2</sup> مختار إسماعيل، وائل، مرجع سابق، ص 249.

\* وضع تعليمات لاستخدام المواد المكتبية .

\* التعاون مع المكتبات الأخرى ذات الرصيد الفكري العلمي .

\* التعاون والتنسيق لإيجاد ما يهم في إنجاح شبكة المعلومات الوظيفية.

\* تعليم الطلاب منهجية البحث وتمرينهم حول استخدامهم للمكتبة .

ومن خلال هذه الوظائف وإذا ما تم تطبيقها بالشكل الدائم والمناسب فإنه حتما ستقوم المكتبة الجامعية بدورها في تحقيق المنظومة التعليمية التربوية والثقافية للجامعة، وبالتالي رسم خطى جديدة للتطور والإبداع والابتكار.<sup>1</sup>

## 2- أقسام المكتبة الجامعية:

تنقسم المكتبة الجامعية إلى مجموعة من الأقسام الرئيسية وهي التي تعتمد عليها المكتبة في تحقيق رسالتها في خدمة المجتمع المستفيد، وهذه الأقسام ترتبط ارتباطاً عضوياً بالمكتبة وإمكاناتها المادية والبشرية وهي بشكل عام:

1- قسم التزويد: ويعتبر من أهم أقسام المكتبة باعتباره المسئول على تأمين حاجات القراء والدارسين من المواد المكتبية المختلفة.

2- قسم الفهرسة والتصنيف: وهو القسم الذي تتم ب مجموعة من الأعمال الفنية التي يقوم بها المكتبي لتسهيل وصول القارئ إلى المادة المكتبية التي يحتاج إليها .

3- قسم الإعارة: وهو أكثر الأقسام أهمية من وجهة نظر القارئ باعتبار هذا القسم هو المركز الرئيسي الذي يتلقى فيه الخدمات المكتبية مع القارئ مباشرة.

4- قسم المراجع ك وهو أكثر الأقسام أهمية للباحثين وتبرز أهميته من خلال الأعمال المرجعية التي يكتنيتها من خلال الخدمات المرجعية التي يقدمها للرواد .

5- قسم الدوريات: ويقوم هذا القسم بكافة العمليات المكتبية التي تقوم بها أقسام التزويد والفهرسة والإعارة، ولكن الدوريات فقط.

وبالنظر إلى أعمال الأقسام الأخرى من الطبيعي أن يكون قسم التزويد من أهم الأقسام المكتبية لأنه القيم المسئول عن تطوير مجموعة المكتبة، ولأنه واجهة المكتبة من حيث الخدمات غير المباشرة حيث تناط به عملية تزويد المكتبة بأوعية مختلفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بدر أحمد، المدخل لى علم المعلومات والمكتبات، الرياض: دار المريخ، ص 235.

<sup>2</sup> عكروش أنور، المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1983، ص 33.



## 2-1- أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية:

تعتبر المكتبة الجامعية نوعاً متميزاً، كالمكتبة الرئيسية أو المركزية التي تخدم الجامعة عامة، ولكي تقوم المكتبة الجامعية بدورها لابد لها من العمل على تقديم أحسن الخدمات للمستخدمين بهدف إرضاء وإشباع حاجتهم المعلوماتية من خلال أقسام المكتبة المختلفة، ولعل أبرز قسم في المكتبة الجامعية والذي يهدف إلى مساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات التي يبحث عنها هو قسم المراجع، هذا الأخير الذي يحتوي بين جدرانه مجموعة من الكتب المرجعية التي كانت ولا تزال من أهم أساليب البحث التي يلجأ لها الطالب أو الباحث كلما دعت الحاجة لذلك .

تعريف قسم المراجع: هو قسم مستقل من المكتبة له موظفيه الفنيون المدربون على عملهم تدريباً خاصاً، وله حجراته الخاصة به وله برامج وخططه، ويقوم بتنفيذها بالتعاون مع الأقسام الأخرى بالمكتبة، ويحتل موقعا محوريا بالنسبة لمعظم أقسام المكتبة، وهو يستخدم في تقديم خدماته المرجعية لكل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية، ولكنه يعتمد على ذلك النوع من الأوعية الفكرية التي تسمى " الأوعية المرجعية " <sup>1</sup> . ويمكن إعطاء تعريف أولي وبسيط لقسم المراجع يتعلق "بذلك المكان الذي يحتوي على مكتب للتوجيه مع مجموعة من الكتب المرجعية وكذا أخصائي مراجع قائم على هذه المجموعة " <sup>2</sup> .

ويمكن تعريفه كذلك على أنه " ذلك الجزء أو القسم من المكتبة الذي يتعهد إليه مسؤولية مساعدة المستفيدين والمتريدين في استخدامهم لها وخاصة في استخدامهم في تلك المراجع في كافة احتياجاتهم المتميزة للمعلومات " <sup>3</sup>

يعتبر قسم المراجع في المكتبات الجامعية من الأقسام الهامة والحيوية لما يلعب من دور فعال في خدمة الباحثين والطلاب والهيئة التدريسية في الجامعة وهذه الخدمة تقوم على طريقتين: الأولى: توجيه الباحثين والطلاب والأساتذة وإرشادهم إلى المراجع التي يجدون فيها المعلومات التي يحتاجونها في بحوثهم .

الثانية: مساعدتهم في الوصول إلى المراجع التي يحتاجونها في أقصر وقت وبأقل جهد .

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، السيد محمود، أسامة، مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات، مصر: المكتبة الأكاديمية، 2006، ص 24.

<sup>2</sup> Barouche marie. claudé , les services de référence: deux journées de réflexion. bulletin d'information de l'association des bibliothécaires , 1992 , n°154 , p 29.

<sup>3</sup> محمد فتحي عبد الهادي، نعمان سيد احمد مصطفى، المصادر المرجعية المتخصصة. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1991، ص 34.

ومن هنا فقد عملت إدارة المكتبات الجامعية على تزويد قسم المراجع بأكبر عدد ممكن من المراجع المختلفة من اجل إجابة حاجات الباحثين والرواد في الحصول على المعلومات بصورة مركزة ومنسقة توفيراً للوقت والجهد، وتسهيلاً للمتابعة، فالقارئ على سبيل المثال قد يبحث على معنى كلمة أثناء مطالعته ن فيستعين بمعجم غوي او قد يرغب في الاطلاع على خلاصة موضوع معين فيسترشد بمادة في موسوعة.<sup>1</sup>

**2-2- تنظيم قسم المراجع.**

قد نجد البعض من المكتبات الجامعية الغيره تجمع بين خدمتي الإعارة والمراجع في قسم واحد تحت إشراف مكتبي واحد وإن كان هذا الإجراء غير مرغوب فيه على اعتبار ان خدمة الإعارة قد تغطي على خدمة المراجع في هذه الحالة ومن ثم فمن الأفضل الفصل بين الخدمتين في قسمين مستقلين، وبحيث يكون رئيس كل قسم منهما تابعا لمدير المكتبة.<sup>2</sup>

فأرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي فيما يخص تسمية قسم المراجع إذ يقول: أنه بالرغم من أن بعض المكتبات الأكاديمية أو المتخصصة أو العامة أو المركزية تعد ضمن تنظيمها، أقساما خاصة بالمطبوعات الدورية، إلا أن الحاجة تدعو دائما في قسم المراجع إلى بعض التكرار في عناوين هذه الدوريات خاصة منها الكشافات والمستخلصات.

وبالتالي سواء كانت المطبوعات الدورية في قاعة مستقلة مخصصة لها أو تكون في نفس قاعة المراجع فإنها لا بد أن تقع تحت إدارته أو إشرافه، فأن تصبح مسؤولياتها تابعة لمدير المراجع.<sup>3</sup>

ومما لا شك فيه أن طبيعة العمل المرجعي تستدعي عند التخطيط والتنظيم لقسم المراجع أن تخصص غرفة عمل بخلاف مركز أو مكتب تلقي أسئلة مواجهة المستفيدين واحتياجاتهم والذي يعرف بمكتب الخدمة المرجعية او قسم المراجع.

### 2-3- مسؤوليات قسم المراجع:

أ-تعليم استخدام المكتبة: تعمل أقسام المراجع على تعريف وتعليم الطلاب والأعضاء الأكاديميين والباحثين بإمكانات المكتبة من مصادر لمعلومات والمراجع المتخصصة، وقد تنوعت برامج تقديم هذه الوظيفة التعليمية التي أضيفت على أقسام المراجع ما بين مادة دراسية أو برنامج دراسي منظم من المحاضرات وبرنامج تدريبي علمي في

<sup>1</sup> سعيد أحمد حسن، المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي التعليمي، القاهرة: دار الفكر العربي، (د.ت)، ص 71.

<sup>2</sup> بدر احمد، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط 1، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2000، ص 231.

<sup>3</sup> محمد فتحي عبد الهادي، نعمان سيد أحمد مصطفى، المرجع السابق، ص 37.

كيفية استخدام مجموعات المكتبة ومصادر المعلومات فيها، واستخدمت في تقديمها وسائل متنوعة حتى أصبحت هذه الوظيفة بمحتواها ومنهجها وطرق تقديمها غاية في الأهمية بالنسبة للمستفيدين في تنمية وتحسين قدراتهم على استخدام مصادر المكتبة بكفاءة عالية .

**ب- خدمة الإحاطة الجارية:** من الواجبات الوظيفية لاختصاصي المراجع تعريف المستفيدين لأحدث ما وصل من الكتب والوثائق والمواد الأخرى، وتعرف هذه الخدمة بالإحاطة الجارية أو البث الانتقائي للمعلومات، وكان يقوم بها أخصائي المراجع قبل وجود المرصد الببليوغرافية أو قواعد البيانات، البث الانتقائي للمعلومات والذي يكون على أساس مطابقة تلك المعلومات لاحتياجات الباحث أو القارئ بهدف توفير خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد تبعاً لاحتياجاته التعليمية وتوفير وقت وجهد المستفيد وذلك باستبعاد الوثائق والمعلومات التي يحتاجها.<sup>1</sup>

**ج- البحث التقليدي وقواعد البيانات:** كانت الأدوات المطبوعة كالببليوغرافيات والكشافات وذا فهارس المكتبة هي الوسيلة المعتمدة من طرف أخصائي المراجع للإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم، ولكن نتيجة للتطورات الحاصلة وتعدد احتياجات المستفيدين تغيرت هذه الوسيلة وتغيرت طريقة البحث التقليدي بوجود قواعد البيانات وتعددتها وتنوع إمكانيات البحث فيها.<sup>2</sup>

**د- التكشيف والاستخلاص:** تتطلع بعض المكتبات الكبرى بالقيام ببرامجها الخاصة للتكشيف والاستخلاص بالإضافة إلى مهامها التقليدية، وتقدم خدماتها للمكتبات الأخرى ومن ثم تحظى بمكانة لا يستهان بها من التأييد والمساندة من جانب المكتبات التي تستفيد من خدماتها، وتقوم المكتبات المستفيدة من خدمات التكشيف والاستخلاص، وتسهم بذلك بنصيب كبير في تمويل تلك البرامج واستمرارها.<sup>3</sup>

إن قسم المراجع في المكتبة الجامعية يحتل موقعة محورية لمعظم أقسام المكتبة، إذ أنه يعمل على اختيار مجموعات المراجع كما انه يساعد الطلاب والباحثين والأساتذة في استخدام فهارس المكتبة وبذلك فهو في موقع يتيح له ملاحظة مظاهر القصور التي ينبغي تنبيه قسم الفهارس إليها .

كما يهتم قسم المراجع في المكتبة الجامعية اهتماماً وثيقاً بأعمال قسم الإعارة وبالمقتنيات الموجودة ضمن التشكيل المكتبي الجامعي ذلك لأنه يرشد الطلاب والباحثين عند اختيار الكتب.

<sup>1</sup> عبد الجواد، محمد شريف. التكشيف والمكانز والمستخلصات بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية، القاهرة، دار العلم والإيمان للنشر، 2008، ص 180.

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي، نعمان سيد أحمد مصطفى، المرجع السابق، ص 52.

<sup>3</sup> محمد فتحي عبد الهادي، نعمان سيد أحمد مصطفى، مرجع سابق، ص 52.

## 2-4- وظائف قسم الفهرسة والتصنيف:

يستحسن أن يكون معظم العاملين في هذا القسم إن لم يكن كلهم من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لأن أعمال القسم في لتصنيف والفهرسة تحتاج غلى يد عاملة متخصصة وفنية مدربة على مثل هذا العمل، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود بعض العاملين من غير المتخصصين للقيام بأعمال الطبع والحفظ وما شابه ذلك، ومن الممكن إيجاز أعمال قسم التصنيف والفهرسة فيما يلي:

\* فهرسة الكتب والمواد المكتبية الأخرى فهرسة وصفية.

\* تصنيف الكتب والمواد المكتبية الأخرى حسب موضوعها.

\* تنظيم وإدانة قاعة الرفوف وبطاقاتها .

\* تنظيم وترتيب البطاقات في الفهرس العام حسب موضوعاتها ومؤلفيها وعناوينها .

\* القيام بأعمال أخرى قد تكون ضرورية مثل إعداد الفهارس الموجودة وتبادل المعلومات والتنسيق مع المكتبات الأخرى حول أعمال الفهرسة والتصنيف وغير ذلك .

تتماز عمليات الفهرسة والتصنيف على كل العمليات الفنية الأخرى بالدقة والإتقان في عملياتها التي تجربها على المادة القرائية<sup>1</sup>.

## 3- الكتب المرجعية بالمكتبة الجامعية .

إن لقسم المراجع دور مهم في المكتبات بصفة عامة والمكتبة الجامعية بصفة خاصة ولذلك وجب على المكتبات أفراد قسم خاص يضم الأوعية المرجعية التي تعتبر من المصادر المهمة التي تساعد الباحثين في حل مشكلاتهم البحثية، وإن نجاح قسم المراجع يتوقف على توافر مجموعات متنوعة ومناسبة من المراجع الأساسية التي تساعد أخصائي المراجع وجمهور المستفيدين من الوصول إلى المعلومات المطلوبة، وعليه فإن على المكتبة الجامعي توفير مجموعات قوية وحديثة وتحتوي على تمثيل عريض لهم الأعمال المرجعية العامة والمتخصصة من دوائر المعارف والقواميس الموجزات الإرشادية والتجمعات الإحصائية والأطالس الجغرافية وغيرها.

## 3-1- ماهية الكتب المرجعية:

\* **الدلالة اللغوية:** يعرف المكتبيون المراجع *référence* بأنها الأوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة استجابة لمشكلة أو موقف يتطلب تلك المعلومات " مثل القاموس الذي يرجع إليه الفرد لتحديد معنى كلمة معينة أو طريقة نطقها أو التعرف على الاستخدام الصحيح لها أو على مشتقاتها.

<sup>1</sup> عكروش أنور، المرجع نفسه، ص 40.

وقد عرف سعد المحجوسي المراجع بأنها " الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة لن تقرأ من أولها إلى آخرها ككيان فكري عام مترابط ن ولكنها تصلح ليرجع إليها الباحث أو القارئ بشأن معلومة أو معلومات معينة "

وجاء في قاموس ODLIS أن الكتاب المرجعي **Reference book** هو ذلك الكتاب الذي صمم ليستشار عند الحاجة إلى المعلومات بخلاف الكتب التي تقرأ من أولها إلى آخرها ( من الغلاف إلى الغلاف cover to cover ) وتوضع هذه الفئة من الأوعية في أماكن خاصة داخل المكتبة ولا يسمح بإعارتها خارج المكتبة، لن هذه المواد ضرورية لأخصائي المراجع حيث يستعين بها في تقديم خدماته للمستفيدين والإجابة على تساؤلاتهم<sup>1</sup>.

نستخلص من التعريفات السابقة أن الكتاب المرجعي هو:

1-الكتاب الذي وضع ليستشار من اجل معلومة أو معلومات معينة .

2-لا يقرأ بأكمله قراء متتابعة .

3-وحداته غير مترابطة بحيث إذا أسقطت إحداها لا تتأثر الوحدات الأخرى .

4-مرتبة بطريقة معينة تعمل على تيسير استخدامه والوصول إل المعلومات المطلوبة بسرعة .

5-توضع في مكان خاص بالمكتبة ولا يسمح بإعارتها خارج المكتبة.<sup>2</sup>

أما معناها في اللغة الإنجليزية فقد أورد The Oxford English Dictionary المصطلح

réfrence عدة معاني منها:

أ-الإحالة إلى معلومات معينة في كتاب أو مقالة وهذا المعنى يستخدم منذ بداية القرن 17.

ب-العلاقة التي تشير إلى مكان وجود المعلومات في كتاب أو تحيل إلى كتاب آخر .

ج-ما يستخدم لغرفة المراجعة أو الاستشارة، وقد بدأ في استدام هذه الدلالة الأخيرة منذ عام 1936 م .<sup>3</sup>

\* الدلالة الاصطلاحية:

-المرجع اصطلاحا في الدراسات التاريخية: يميز المؤرخون بين المصدر والمرجع على أساس الوساطة أو المباشرة

في تقديم المعلومات، فالمصدر في نظرهم هو الذي يمددهم بالمعلومات بطريقة مباشرة كالأثار والوثائق الكتابات

<sup>1</sup> <http://or.m.wikipedia.org/wiki.08/07/2019> 20:18.

<sup>2</sup> <http://or.m.wikipedia.org/wiki.08/07/2019> 20:41.

<sup>3</sup> The Oxford English Dictionary , Oxford: claredon press.1961.vol,p337.

المعاصرة للحدث التاريخي، والمرجع هو الذي يمددهم بطريقة غير مباشرة تبين وجهات نظر المؤرخ الحديث وتحليلاته لأحداث القديمة.

**المرجع اصطلاحاً في تاريخ الأدب:** المصدر في الدلالة الأدبية يعني كل اهتمام ينصب على تراث فكري يمثل حلقة من الحلقات التي طورت الأدب العربي عبر العصور، وهذا يعني أن ما أنتجه العقل البشري من شعر وخطب وأمثال وأدب يعتبر من المصادر التي تمد الباحث بمادة أساسية لا غنى له عنها، أما المرجع فهي ما تفيد في دراسة تاريخ الأدب من خلال كتب حول التراث نفسه.<sup>1</sup>

**المرجع اصطلاحاً في علم المكتبات والمعلومات:** ففي هذا المجال لا يعرف بالتحديد من بدأ الاستخدام الاصطلاحي لكلمتي مصادر ومراجع ولذلك اختار المكتبيون العرب كلمة مراجع، كتب المراجع تقابل *référence books* وكلمة مصادر لتقابل في المعنى كلمة *sources* فالمصدر أهم من المرجع.<sup>2</sup>

### 3-2- أنواع الكتب المرجعية:

**1- الموسوعات ودوائر المعارف Encyclopedias:** تعد الموسوعات من أهم الأوعية المرجعية لاشتمالها على المعلومات في مختلف مجالات المعرفة وهي من أقدم كتب المراجع التي عرفها الإنسان، وقد دخلت اللغة اللاتينية من اللغة اليونانية مركبة في الأصل من مقطعين *EnKlio* بمعنى دائرة، و *Pedia* وتعني التعليم، ومن خلال تركيبها يصبح المعنى ( التعليم الدائري) أو الجديد، وهذا هو المعنى الاصطلاحي القديم للكلمة، ثم انتقلت بعد ذلك في عصر النهضة إلى اللغة العربية، وتطور المعنى الأصلي ليدل على كتاب يضم بين دفتيه معلومات في كل فروع المعرفة وكل ما يدخل في دائرة العلم الإنساني .

يفضل استخدام الموسوعة على دائرة المعارف التي تتناول موضوعاً واحداً أو عدداً قليلاً من الموضوعات، ومهما يكن فإن دوائر المعارف أو الموسوعات تمثل الأعمال التي تضم المعلومات في مجال المعرفة البشرية المختلفة وتكون مرتبة ترتيباً هجائياً وتوضح الفكرة الشاملة للموضوع بما تقدم من صور ومصادر وإيضاحات وخرائط، وتختلف الموسوعات وفقاً للموضوع الذي تغطيه ومدى شمولية ومستوى المعلومات المراد معالجتها وهي تنقسم إلى: **موسوعات عامة:** وهي التي تعالج مختلف موضوعات المعرفة البشرية في ترتيب هجائي دون تقييد مثل ك موسوعة الهدف 2000 / محمد فؤاد إبراهيم - القاهرة: مؤسسة الأهرام، 1975.

<sup>1</sup> شاهر ذيب، أبو شريح، دراسات في علوم المكتبات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص 314.

<sup>2</sup> العزمي، سعود بن عبد الله. المرجع العربية ك دراسة شاملة لأنواعها العامة والمتخصصة، المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للبحوث، 1990، ص 21.

موسوعات متخصصة: وهي التي تعالج في ترتيبها الهجائي موضوعا محددًا أو موضوعات مترابطة ذات علاقة مثل: الموسوعة الموسيقية /محمد بوزيدية . تونس: المطابع الموحدة، 1991.

2- القواميس أو المعاجم اللغوية: Dictionaries: معجم وقاموس كلمات مترادفتان في الاستعمال في الوقت الحاضر، وتعني ذلك الصنف من المؤلفات التي تجمع الألفاظ في ترتيب محدد يكون هجائيا في الغالب وتشرح معانيها وتوضح نطقها وهجائها و تبين اشتقاقها والاستعمالات المختلفة و أصولها التاريخية، فمعجم اسم مفعول مشتق من مادة (أعجم) وأعجم الحرف أزال إبهامه بالنقط والشكل أو التفسير، أما القاموس فهو بالأصل أحد لفظين لعنوان كتاب في اللغة ألفه الفيروزآبادي المتوفى 817هـ /1425 م وسماه "القاموس المحيط" ومعناه البحر الأعظم، ونظرا لمكانة هذا المعجم عند علماء اللغة أطلقوا على كل كتاب ألف في هذا الميدان "قاموسا".<sup>1</sup>

فيمكن تلخيص وظائف المعاجم اللغوية بالنقاط التالية:

\* إعطاء معاني الكلمات

\* اللفظ الصحيح للكلمة ونطقها .

\* التعرف على مرادفات الكلمة وأضدادها .

\* التحقق من تهجي الكلمات .

\* تتبع تطور الكلمة وأصولها واشتقاقها .

\* الاستعمالات الأدبية للكلمات ومعانيها البلاغية .<sup>2</sup>

وتعد المعاجم اللغوية من أهم أدوات الخدمة المرجعية السريعة بمختلف أنواعها، ويمكن تمييز نوعين من المعاجم في المكتبة:

أ- المعاجم العامة: وهي المعاجم التي تتناول جميع مفردات اللغة دون التقييد بمجال معين أو تخصص معين.

ب- المعاجم المتخصصة: وهي التي تتناول المفردات الخاصة بمجال معين من مجالات المعرفة أو علم من العلوم.

3- معاجم التراجم **Biographies**: تعني هذه المعاجم بالتعريف بالشخصيات والأعلام من الرجال والنساء، وقد تكون عامة وشاملة او متخصصة، ومنها ما يغطي فترة زمنية محددة، أو منطقة جغرافية معينة، ومنها ما يقتصر على المتوفين فقط، ومنها ما يتعرض لحياة وسير الأحياء ومن دخلوا في ذمة التاريخ، والمكتبة العربية زاخرة

<sup>1</sup> مجبل لازم، مسلم المالكي. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006، ص 49-59.

<sup>2</sup> عبد الجبار عبد الرحمن المدخل إلى المراجع العربية العامة. البصرة: جامعة البصرة، 1990، ص 48.

وغبية يمثل هذه المؤلفات فقد كان للحضارة العربية الإسلامية تميزها في ميدان التراجم والسير والطبقات، وكثرة المؤلفات وتوعها وشمولها ن وتنوع طرق ترتيبها .

ومن المصطلحات التي ظهرت خلال العصر الحديث وأطلقت على أنواع التراجم المختلفة هي:

- السيرة الذاتية Auto Biography

- معجم التراجم Biographical Dictionary

- موسوعة التراجم Biographical Encyclopedia

ويمكن تقييم هذه المعاجم إلى أنواع مختلفة نذكر منها ك معاجم تراجم القرون، معاجم التراجم العامة، معاجم التراجم العالمية، معاجم التراجم المتخصصة.<sup>1</sup>

4-المصادر الجغرافية **Geographical Sources**: يهتم هذا النوع من مصادر المعلومات بوصف الأماكن والمواقع وتقديم معلومات جغرافية ووصفية عن المدن والقرى والأنهار والجبال والبحار، والخصائص الطبيعية والسياسية والاقتصادية والسكانية لمختلف الأماكن مما يساهم في مساعدة الباحثين والدارسين في التعرف عليها وإكمال بحوثهم المتخصصة وإثراء معلوماتهم في هذه الميادين، و تشمل ثلاث أنواع من المصادر الجغرافية هي<sup>2</sup>: معجم أسماء البلدان، أدلة السفر والسياحة، الخرائط والأطالس.<sup>3</sup>

5-البيبلوغرافيات **Bibliographies**: يرجع أصل كلمة بيبليوغرافيا إلى اللغة الإغريقية وهي مكونة من كلمتين biblio تعني الكتاب، graphies ومعناها ينسخ وبالتالي تعطي معنى " فن نسخ الكتب"، وقد انتقلت إلى اللغة اللاتينية ومنها إلى اللغات الأوروبية الحديثة، ومن ثم لكثير لغات العالم فيما بعد، وقد تغير معناها بعد القرن 17 من " نسخ الكتب" إلى مدلول فكري عام هو " الكتابة عن الكتب"، وعليه فغن البيبلوغرافية هي قوائم الكتب التي تحصى الإنتاج الفكري وتحاول تضييقه وتحديد أماكن وجوده، فهي هامة جدا للباحثين والدارسين نظرا لضخامة هذا الإنتاج مما جعل من الاستحالة الإمام به، ما لم يحصى ويوب بطريقة علمية تيسر الرجوع إليه.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مجبل لازم، مسلم المالكي، المرجع السابق، ص 77.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 87.

<sup>3</sup> أنور عمر، احمد. مصادر المعلومات في المكتبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990، ص 40.

<sup>4</sup> محمود الهوش، أبو بكر. المدخل إلى علم البيبلوغرافيا. طرابلس: قطاع الكتاب والتوزيع والإعلان والمطابع، 1981. ص 13.



وتنقسم الببليوغرافيا إلى الأقسام التالية:

- 1- الببليوغرافيا النقدية التحليلية: تختص بالوصف المادي وتركز على دراسة الكتب والمواد المطبوعة موضوعات مادية من حيث أساليب صناعتها وأنواعها هي الببليوغرافيا التاريخية، الببليوغرافيا النصية، الببليوغرافيا الوصفية.
- ب- الببليوغرافيا النسقية الحصرية: وتعنى بالصر الدقيق المحدد للمؤلفات التي تشترك في صفة معينة كان تكون في موضوع معين او في فترة زمنية معينة أو لمؤلف معين، وتنقسم إلى: الببليوغرافيا الشاملة، الببليوغرافيا المتخصصة، الببليوغرافيا المعيارية، الببليوغرافيا النوعية.<sup>1</sup>

**6-المستخلصات Abstracts:** هي أرقى الخدمات والأساليب الببليوغرافية لتعريف المستفيدين بالمصادر الجديدة، حيث تقدم عرضاً مختصراً ودقيقاً للمحتويات ويتم وفقاً له استرجاع المادة أو تركها، وتتمثل المستخلصات العربية في بعض النشرات الصغيرة والقليلة التي تصدر بين حين وآخر لمدة واحدة عدة مرات وليس بشكل دائم، ويعود السبب في قلة عدد المستخلصات العربية إلى عوامل من أهمها: علاقتها الوثيقة بالعلوم والتقنية وتختلف الدول العربية ن وإصدار بعض المراكز لها باللغات الأجنبية، وأخيراً عدم وجود معايير فنية لإعدادها باللغة العربية.

7- الأدلة: **Directories:** تعد الأدلة من أهم المراجع وأكثرها استخداماً، وذلك لكثرة الأسئلة حول أسماء وعناوين الأفراد والمنظمات والشركات والأجهزة الحكومية ومجالات عملها، وهذا ما أدى إلى تنوع الأدلة إلى أنواع عديدة هي: الأدلة الحكومية، الأدلة التعليمية والثقافية، الأدلة الاجتماعية، الأدلة التجارية والصناعية، ورغم صدور عدد كبير من الأدلة العربية خلال القعود الماضية إلا أن العبرة بالكيف وليس الكم حيث تدعو الحاجة إلى صدور عدد من الأدلة العربية التي تتميز بالصدور الدائم والتوزيع على أوسع نطاق.

8- الكتب السنوية **Year books:** يصدر كثير من الأعمال المرجعية مثل: الببليوغرافيات والأدلة وبعض المعاجم التراجم لكتب الميسرة والكتب السنوية بشكل سنوي، إلا أن ما نقصده كنا بالكتب السنوية هي تلك المطبوعات التي تتابع التطورات السنوية في مختلف أوجه الحياة، وتضم الكتب السنوية ثلاث أنواع رئيسية هي: الملاحق السنوية للموسوعات و المناخيات والسجلات السنوية العامة والموضوعية، وتعد الكتب السنوية المرجع الأساسي للإجابة على الأسئلة المرجعية التي تتعلق بالتطورات الجديدة في قطاعات النشاط الإنساني كافة.<sup>2</sup>

9- كتب الحقائق: **hand books:** هي الكتب التي تقدم موجزة ومختصرة ومكثفة مثل الحقائق الثابتة والبيانات الأساسية المرتبطة بموضوع من الموضوعات، وتشمل المصادر الإحصائية الرسمية والتجمعات الإحصائية التي

<sup>1</sup> محمود الهوش، أبو بكر. المدخل إلى علم الببليوغرافيا، مرجع سابق، ص 100.

<sup>2</sup> الحزيمي، سعود بن عبد الله. مراجع العرب، دراسة ببليومترية تحليلية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ن 1422 هـ/2001 م. ص 88.

تصدرها المنظمات الدولية مثل: حقائق الأرقام / تأليف حمد محمد السعيدان، الكويت، مطبعة حكومة الكويت 1970، ويمكن تقسيم الحقائق وفقا لنوعية المعلومات التي تركز عليها إلى الأنواع التالية:

- كتب الحقائق الخاصة بالغرائب والنوادر .
- كتب الحقائق الأدبية والتاريخية .
- كتب الحقائق الجغرافية والوثائقية .
- كتب الحقائق الموضوعية .

**10- الكتب الإحصائية Statistical books** : هي كتب مرجعية تهتم بتجميع وتبويب وتحليل وتغيير الأرقام والبيانات عن نشاط معين أو موضوع محدد أو عدة مواضيع، وتظهر المراجع الإحصائية مختلفة عن نشاطاتها وإنجازاتها، كما تصدر المنظمات والمؤسسات على اختلافها مثل هذه الإحصائيات سنويا على أقل تقدير، وتعتبر الإحصائيات مصادر مهمة جدا للباحثين في مجال تدعيم بحوثهم وتعزيز المعلومات فيها.<sup>1</sup>

**11- الكشافات Index**: كان علماء الحديث الشريف أول من ابتدع هذا النوع المهم من الأعمال المرجعية، عندما ألفوا فهارس لكتب الحديث أطلقوا عليها كتب الأطراف وذلك في القرن الرابع الهجري والقرن التي تلتها، ثم تبع ذلك ظهور أول كشافات القرآن الكريم في القرن الحادي عشر هجري، وفي العصر الحديث تأثر المسلمون بالكشافات الأجنبية وطرق إعدادها وترتيبها ونشرها ن تبعا لازدياد الطلب عليها عدد كبير من كشافات القرآن الكريم وكشافات الحديث الشريف، وكشافات التشريعات والقوانين وكشافات مقالات الدوريات العامة والمتخصصة.<sup>2</sup>

**12- المكنز Thesaurus**: المكنز أداة بحث وهو أيضا وسيلة الباحث، وكلاهما مستفيد منها، فالمكشف يعتمد في الحصول على الواصفات الملائمة التي يستعملها في وصف محتويات الوثائق، ويعتمد عليها أيضا في الحصول على الواصفات الملائمة التي يستعملها في وصف حاجته .

المكنز حلقة وصل بين المكشف الباحث وهو كذلك اللغة المشتركة بين المكشف والباحث على فهم بناء المجال، على أساس أنه يقدم خريطة المجال محدد من مجالات المعرفة تشير إلى كيفية اتصال المفاهيم أو الأفكار عن المفاهيم بعضها البعض وهناك أنواع متعددة من المكنز منها: المكنز المتخصصة، مكنز اللغة الحر، مكنز متعدد اللغات، مكنز أحادي اللغة، المكنز الهجائي أو المكنز المصنف .

<sup>1</sup> همشري، عمر احمد. مدخل إلى عمل المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص 132.

<sup>2</sup> الحريمي، سعود بن عبد الله، المرجع نفسه، ص 83.

**13- الموجزات الإرشادية Manuals:** الموجزات الإرشادية هي الأعمال التي تشمل على الوجهيات أو التعليمات أو الإجراءات الخاصة بتنفيذ مهمة معينة، إجراء إحدى التجارب أو التعامل مع المكتبة أو صيانة جهاز معين أو القيام ببعض الواجبات المنزلية وغير ذلك من المهام في جميع المجالات الاجتماعية والتكنولوجية، والهدف من ذه المراجع إكساب القارئ القدرة على التعامل الفعال مع مجتمعه بكل عناصره ومؤسساته.

**14- الحوليات والتقويم Almanal:** وهي عبارة عن كتب تصدر سنويا تستعرض فيها التطورات والنشاطات والأعمال أو الأحداث التي جرت من خلال تلك السنة مثل: تلخيص الأحداث السياسية خلال سنة 1980 م ومن أشكالها: حولية الإحصاء، حوليات الأحداث، حوليات الأهداف.<sup>1</sup>

**15- المخطوطات Manuscripts:** المخطوطات هي وثيقة مكتوبة بخط اليد، بدلا من طباعتها بالمطبعة، ومصطلح مخطوط يمكن أيضا أن يعبر عن ما سجلته اليد بطرق أخرى غير الكتابة، وتستعمل كلمة مخطوط في النشر الأكاديمي والسياقات للتعبير عن النص المقدم إلى ناشر أو مطبعة ويكون النص في طور الإعداد لنشر النسخة المطبوعة عادة بوصفها تعد مخطوطه بيد كاتبها، أو قد تعبر المخطوطه عن الجزء المؤلف من القانون الجنائي، الذي في شكل مخطوط .

وهنا أنواع متعددة من المخطوطات منها:

المخطوطات القديمة في الشرق، مخطوطات الشرق الأقصى القديم، المخطوطات الأوروبية في القرون الوسطى، المخطوطات الإيضاحية، المخطوطات المزخرفة، المخطوطات العربية الإسلامية.

**16-الدوريات Periodicals:** الدورية مطبوع يصدر على نشرات منتظمة بحيث يظل الترقيم متتاليا من عدد لآخر، ويتضمن أعمالا للعديد من المؤلفين في موضوعات معينة أو يطلق على الدوريات كافة المطبوعات التي تصدر بصورة دورية في فترات زمنية محددة بشكل منتظم أو غير منتظم ولها عنوان متميز وثابت، وتحمل أعدادها أرقاما متسلسلة متعاقبة، ولكل عدد تاريخ معين وتستمر في الصدور إلى ما لانهاية وتشارك في كتابة مقالاتها في عدد من الكتاب والمؤلفين .

وتقسم الدوريات إلى عدة أقسام منها .

**أولا:** دوريات حسب فترات الصدور فيها دوريات يومية، دوريات نصف أسبوعية وأسبوعية .

**ثانيا:** دوريات حسب جهات الصدور: دوريات الهيئات العلمية والأكاديمية ن الدوريات الحكومية، الدوريات التجارية، الدوريات المهنية ن دوريات الشركات.

<sup>1</sup> مجبل لازم، مسلم المالكي، المرجع نفسه، ص 109-120.

ثالثاً: الدوريات حسب الموضوع: تقسم إل دوريات عامة تغطي مقالات مواضيع ثقافية لأنها موجهة لكافة شرائح المجتمع.

الدوريات المتخصصة: تهتم بنشر المقالات والأبحاث العلمية المتخصصة في مجال علمي معين.<sup>1</sup>

17-بحوث المؤتمرات وأعمالها **Conference Proceedings**: هو تجمع ثقافي تحت عنوان أو موضوع محدد يدعى إليه المتخصصون في مجال ما، ويقدمون أبحاثاً و أوراق عمل تعالج قضية ما من قضايا المؤتمر، عادة ما تنظم المؤتمر مؤسسة تعليمية كالجوامع أو مراكز البحوث، وعادة ما تمتد لأيام يتم خلالها مناقشة الأبحاث وأوراق العمل، ثم تختتم فعالية المؤتمر بقراءة التوصيات الختامية، وهي النتائج التي يتوصل إليها المؤتمر من خلال أبحاثهم وأوراق العمل التي قدموها خلاله، وعادة ما تكون تلك التوصيات عبارة عن عناصر محددة تعد خلاصة لأبحاث المؤتمر و أوراق العمل التي قدمت فيه وغالبا ما تكون أول توصية هي تشكرا للجهة المنظمة للمؤتمر ثم تكون التوصيات التالية في صميم موضوعاته.<sup>2</sup>

18-المطبوعات الحكومية ( الرسمية) **Gouvernement Publication**: عرف الدكتور حشمت قاسم أن المطبوعات الحكومية هي عبارة عن مطبوعات تصدر عن هيئة أو مؤسسة حكومية وتشتمل على معلومات تتصل اتصالا مباشرا بنشاط الهيئة أو المؤسسة المسؤولة عن هذه المعلومات، وفي المملكة العربية السعودية هي عبارة عن تلك المطبوعات الصادرة عن إحدى الهيئات، أو المصالح الحكومية أو تلك التي أنتجت عن نفقة حكومة المملكة العربية السعودية.

وهناك مصطلح يعرفها على أنها الوثائق العامة **Public document** هذه العبارة تشمل كل ما يصدر عن الهيئات الحكومية ولكن هذه العبارة أيضا قليلة الاستخدام بوجه عام، وفي فرنسا **Official Publication** وفي أمريكا ظهر تعريف انه ذلك المطبوع الذي يحمل بيانات مكتب الطباعة الحكومي، او ذلك المطبوع الذي طبع في مكتب الطباعة الحكومي للاستخدام الحكومي، أو ذلك المطبوع الذي يحمل بيانات الطبع او الختم الحكومي.<sup>3</sup>

19- القصاصات **Clips**: عبارة عن خبر أو معلومة صحفية ترد من مصدر معين وفي زمن محدد بمعطيات دقيقة وهي مجموعة المقالات والأخبار والموسوعات والموضوعات المختلفة التي يتم اختيارها ن ثم وصفها من

<sup>1</sup> <http://ar.m.wikipedia.org> 10/07/2019 19:14

<sup>2</sup> منتدى الموارد البشرية، تعريف مصطلح المؤتمر **conference** 15 فيفري 2019.

<sup>3</sup> خليفة جمعة، نبيلة. المطبوعات الحكومية بالمكتبات: دراسة نظرية وتطبيقية مع بعض التجارب في البلدان العربية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998. ص

الصف والمجلات والنشرات التي ترد إلى المكتبات و مراكز المعلومات، وتحفظ بشكل مناسب ليتم الرجوع إليها عند الحاجة للإفادة من معلوماته الحديثة والمتنوعة.<sup>1</sup>

### 3-3- مميزات الكتب المرجعية:

تعتبر الكتب المرجعية مصادر تستخدم لإشارة إلى قسم أو جزء من العمل للعثور على معلومة حقيقية بشكل سريع أو من أجل المعرفة العامة بموضوع ما، ومصادر المعلومات التي تجدها في مجموعة الكتب المرجعية تختلف وتتنوع على نطاق واسع، وتمتاز بالمميزات التالية كـ

- الاختصار والتركيز في معالجة الموضوعات وعرضها.
- تساعد في البحث عن معلومة أو معلومات معينة.
- عدم إعارتها خارج المبنى.
- دقة المعلومات وحداتها .
- ضخامة الحجم والعدد في الأجزاء والمجلدات.
- التغطية الشاملة في معالجتها للموضوع .
- اشتراك عدد من المؤلفين.
- سهولة التنظيم في استخدامها .

الكتاب المرجعي كيان فكري لا ترتبط وحداته بعضها البعض بحيث إذا سقط بعضها نقص وجود الوحدات الأخرى، ولكنه ارتباط متحرر نسبيا كل وحدة فيه تستطيع أن تؤدي وظيفتها في شبه استقلال عن الباقيات.<sup>2</sup>

### 3-4- طرق ترتيب الكتب المرجعية .

تعتبر الكب المرجعية القاسم المشترك لجميع المكتبات، وهي مصدر أساسي من مصادر المعرفة البشرية التي يمكن من خلالها الوصول إلى العلمية المختلفة، فالترتيب من أهم العناصر في تقييم الكتاب المرجعي، وهي تختلف باختلاف أنواع الكتب المرجعية، وطرق الترتيب كالتالي:

أ- الترتيب الهجائي: حرف بحرف أو كلمة بكلمة، كما هو الحال في الموسوعات والمعاجم .

ب- الترتيب الزمني: استخدام الأيام او السنوات في المراجع التاريخية .

<sup>1</sup> منتديات جواهر منار التعليمية: تعريف القصاصة شكلها وعناصرها، 20 يونيو 2014، العدد 851.

<sup>2</sup> الحزيمي، سعود بن عبد الله، المرجع السابق، ص 90.

ج- الترتيب الجغرافي: التقييم الجغرافي للاماكن والبلدان كما هو الحال في الأطالس .

د- الترتيب الموضوعي: استخدام التقسيمات الموضوعية وغيرها .

هـ - الترتيب الجدولي: كالمخلصات الإحصائية<sup>1</sup> .

#### 4- تعريف الخدمة المرجعية:

يقدم كل من توماس كالفن "Thomas j , Golin" وصامويل رتسيش " Samuel Rothstion " وجمعية المكتبات الأمريكية ALA تعريفات متشابهة تقريبا لمفهوم الخدمة المرجعية هي المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومات والتحقق من الاستخدام المتكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة ن وإذا كانت الوظائف الأساسية الشائعة للمتبعة على حد تعبير كالفن هي التزويد، التنظيم، وبث المعلومات فإن الخدمة المرجعية تتجه بشكل أساسي إلى الوظيفة الثالثة المتمثلة في عملية بث المعلومات<sup>2</sup> .

ويعرف وليام كاتز Katz الخدمة المرجعية في أبسط صورها على أنها عملية الاجابة على الأسئلة بالاعتماد على توافر العناصر التالية:

أ-المعلومات ب-المستفيد . ج-أمين المراجع<sup>3</sup> .

إلا أن هذه العملية لا تتم بهذه البساطة لمتغيرات وأسباب عديدة تتعلق بالمنشورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد احتياجات المستفيدين وتغير طبيعة الأسئلة، ويمكن القول بشكل عام أن هناك العديد من المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات الدلالة على هذه العملية منها على سبيل المثال خدمة المراجع "reference service" والعمل المرجعي reference work وسواها من التعابير والمصطلحات الأخرى .

ومهما اختلفت في تسمياتها إلا أنها في الجوهر تسعى لتحقيق هدف واحد وهو تقديم المساعدة والتوجيه والإرشاد على المستفيدين في الحصول على المعلومات واستخدام المكتبة استخداما فعالا يحقق الإفادة من مقتنياتها وخدماتها<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> الحزيمي، سعود بن عبد الله، المرجع السابق، ص 93.

<sup>2</sup> مجبل لازم، مسلم المالكي. المرجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000، ص 18.

<sup>3</sup> Miliam A katz. introduction to reference work. 2<sup>nd</sup> ed. New york: Megram-hilibook company 1974 , vol , p07.

<sup>4</sup> مجبل لازم، مسلم المالكي. المرجع السابق، ص 19.

وأيضاً الخدمة المرجعية هي الرد أو الإجابة على أسئلة المستفيدين بشكل شخصي ما بين المستفيد الأخصائي وبشكل مباشر أما الخلاف البسيط فهو بشأن امتدادات وشمول مجال الخدمة المرجعية.

فهناك مفهوم ضيق للمجال يعتبر أن الخدمة المرجعية هي الإجابة عن الأسئلة باستخدام المصادر المرجعية المعروفة، وهناك مفهوم واسع للخدمة المرجعية يعتر أن الخدمة المرجعية هي الإجابة عن أسئلة المستفيد باستخدام جميع المصادر المتاحة للمكتبة سواء المطبوعة منها أو الرقمية، تستطيع الوصول إليها عبر وسائل تكنولوجيا الاتصال أو شبكة الانترنت سواء كانت الإجابة من مصادر مرجعية أو مصادر غير مرجعية .

وهناك مفهوم أوسع وأشد رحابة للخدمة المرجعية يذهب على إنها مجموعة الخطوات والعمليات والوظائف المتعلقة بتلقي أسئلة المستفيد والإجابة عليها وتدريبهم وإرشادهم وتنظيم عملية الإعارة التعاونية، وغن الهدف النهائي لها هي تحقيق أقصى فائدة واستفادة ممكنة من المصادر المتاحة.<sup>1</sup>

#### 5- عوامل الخدمة المرجعية .

إن الخدمات المرجعية قديمة وسابقة لظهور الدراسات الأكاديمية للمراجع وكانت أشكالها الأولى تتمثل في تقديم المساعدة والخدمات الإرشادية، باستخدام الطرق التقليدية والأدوات البيبليوغرافية المتاحة، وقد تميز القرن الحالي بالنمو الواسع للمكتبات المتخصصة وظهور الاختصاصيين الموضوعيين، فضلاً عن تطور الخدمات المرجعية المقدمة من قبل هذه المكتبات مثل بحث الإنتاج الفكري فعمل المستخلصات وتحقيق الضبط البيبليوغرافي والتحليل الموضوعي لسجلات المعرفة بأشكالها المختلفة في نهاية الحرب العالمية الثانية أخذت التطبيقات الواسعة للحاسوب والتخزين والاسترجاع الآلي للمعلومات تأخذ كائناً في مختلف أنواع المكتبات وخاصة في المكتبات الجامعية.

#### 6- أنواع الخدمة المرجعية:

هناك نوعين من الخدمة المرجعية هما:

أولاً: الخدمة المرجعية المباشرة Direct reference services

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

<sup>1</sup> محمد فتحي، عبد الهادي، أسامة السيد محمود، مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2006، ص

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

ج- الإعلام البيبليوغرافي: وهو نوع متطور من الخدمة المرجعية ويقصد به توجيه الباحث إلى البيبليوغرافيات المنشورة الشاملة أو الموضوعية الجارية أو الراجعة ن وإرشاده إلى كيفية استخدامها والإفادة منها .

ثانيا: الخدمة المرجعية غير المباشرة Indirect reference services يتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع في سبيل تسهيل مهمة وصول المستخدم إلى أوعية المعلومات والإفادة منها، ومن أبرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع والتي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية هي ما يلي:

- اختيار المواد المرجعية.

- ترتيب المواد المرجعية

- تقييم خدمات قسم المراجع .

- تبادل الإعارة مع المكتبات .

وظائف متنوعة كالمساعدة في عمليات التصوير، ترتيب بطاقات الفهارس، إعارة بعض المواد المكتبية .. إلخ .<sup>1</sup>

## 7-أهداف الخدمة المرجعية:

تكمن أهداف الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية في الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي

يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ن ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل:

- تدريب المستخدمين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام واستخدام كتب المراجع بشكل خاص للحصول على المعلومات .

- إرشاد المستخدمين إلى المصادر المرجعية التي تسعدهم في الحصول على المعلومات .

ومن أجل تحقيق أهداف الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية لابد من مراعاة الجوانب التالية:

أ- العمل على اقتناء مجموعة متكاملة وكافية من الكتب المرجعية وتنميتها .

ب- الربط بين استخدام مجموعة الكتب المرجعية، وبين الاستخدام الشامل لمجموعات المكتبة من المواد في مختلف التخصصات.

<sup>1</sup> غالب عوض، النوايسة، خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2001، ص 84.



ج- مسح مصادر المعلومات المتوفرة بالمتجمع سواء كانت رسمية أو خاصة، والتعرف على إمكانيات الاستفادة منها في تلبية احتياجات المستخدمين.<sup>1</sup>

-الإجابة على استفسارات وأسئلة المستخدمين عن حقائق ومعلومات معينة .

- تدريب المستخدمين على كيفية استخدام مصدر المعلومات بشكل عام واستخدام كتب المراجع بشكل خاص، للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث.<sup>2</sup>

وعليه فههدف الخدمة المرجعية هو مساعدة رواد المكتبة في إيجاد الأجوبة عن أسئلتهم والتعرف على مصادر المعلومات، ومكان وجودها في المكتبة وتطوير استراتيجيات البحث.

إن الخدمة المرجعية تعتبر أهم واجل الخدمات التي تقدم للمستخدمين، باعتبار وجود مجموعة من المستخدمين لا يعرفون كيفية استخدام المكتبة، لذلك لابد من وجود اختصاصيين لتقديمها .

وعليه تم تأسيس العديد من أقسام المراجع في المكتبات الكبيرة وتزويدها بالمجموعات المرجعية وبالموظفين المتخصصين في هذه الخدمة، ومن خلالها كان الاهتمام بتنظيم المكتبات الكبيرة والمتوسطة والأكاديمية وفتح أقسام موضوعية أو متخصصة في إدارة الأعمال .

#### 8- الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية .

تعتبر الخدمة المكتبية أهم خدمة تقدمها المكتبة الجامعية على الإطلاق، وقد حاول المكتبيون أن يستغلوا كل تقنية جديدة لتقديم خدم مرجعية مثلى تحقق الرضا لدى المستخدمين من خدام مكتبهم.

#### 8-1- مقومات الخدمة المرجعية:

من اجل تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية لابد من توفر مجموعة من العناصر التالية:

-المستفيد من الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية المتمثلين في الطلبة والأساتذة والباحثين وعمال الجامعة .

- احتياجات المستفيد المتمثلة في الأسئلة والاستفسارات .

- مصادر المعلومات المرجعية الموجهة إليها السؤال.

- معايير التقييم والحكم على جودة الخدمة.

- تسجيل وحفظ الإجابة المرجعية لاستخدامها لأغراض المستقبل.

- المقابلة المرجعية بين المستفيد وأخصائي المراجع .

<sup>1</sup> عبد الشافي حسن، مدحت كاظم. الخدمة المكتبية: مقوماتها، تنظيمها أنشطتها. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص 188 – 189.

<sup>2</sup> عليان رجي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص 149.

- آلية الإجابة أو الوسيلة المستخدمة لإيصال السؤال ونل الإجابة المرجعية.
- شبكة الإنترنت فيما يخص الخدمة المرجعية الحديثة.
- الموارد المالية والتجهيزات أو البرمجيات وغيرها من الموارد لتشغيل الخدمة.<sup>1</sup>

### 8-2- مستويات الخدمة المرجعية: هناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية وهي:

1- الخدمة المرجعية المتحفظة (الحد الأدنى) Conservative or minimum reference service وفي هذا النمط يحاول أمين المراجع أن يبذل نشاطا لتوضيح كيفية استخدام المكتبة وتقديم الإجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين .

2- الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) Moderate or middling reference service وفي هذا النمط يحاول أمين المراجع أن يبذل نشاطا لتوضيح كيفية استخدام المكتبة وتقديم الإجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين.

3- الخدمة المرجعية التامة (القصى) Liberal or Maximum reference service وفي هذا النوع يكون أمين المراجع راغبا في تقديم الإجابة الجاهزة للمستفيد بناء على حاجة المستفيد وسؤاله.<sup>2</sup>

### 8-3- تقييم الخدمة المرجعية:

يعتمد التقييم على جمع المعلومات التي يمكن الحصول عليها وفق إجراءات وطرق جمع البيانات المتبعة وتحليلها ووصولها إلى النتائج، ويقوم بتقييم الخدمات المرجعية على قياس أي جانب من جوانب الخدمة وكذا تشخيص نقاط القوة والضعف وصولا إلى اقتراح الحلول التي تساعد على التخطيط المستقبلي للخدمة. وعادة ما يبدأ تقييم الخدمة المرجعية بمجرد التفكير فيها ثم دراسة الحاجة إليها وتأثيرها المحتمل على الخدمات الأخرى، وقبل هذا والتعرف على الوضع الراهن للخدمة المرجعية وتحديد كفاية المقومات الأساسية لها، ونستطيع أن نصنف دراسات تقييم الخدمة المرجعية إلى نوعين:

**التقييم المباشر: Direct Evaluation:** ويتضمن تقييم الميزانيات وحجم مجموعة المراجع بما فيها أنواع الأدوات المكتبية التي تدخل في نطاق الخدمة المرجعية .

**التقييم غير المباشر: Indirect Evaluation:** وتتضمن هذه الدراسات مدى فعالية وتأثير الخدمة المرجعية على المستفيدين وقدرتها على تحقيق الأهداف.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد أمان، محمد. خدمات المعلومات. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985. ص 31.

<sup>2</sup> مجبل لازم، مسلم المالكي. المرجع نفسه، ص 21.

<sup>3</sup> النشار، السيد. الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية للنشر والتوزيع، 2012، ص 229.

# الفصل الثاني

خدمات المكتبة الجامعية وسلوكيات

المستخدمين

إن حاجتنا إلى الدراسات والبحوث العلمية تزداد يوماً بعد يوم، فالعلم في سباق محموم للحصول على أكبر قدر ممكن من المعرفة الدقيقة المستمدة من العلوم التي تكفل الراحة والرفاهية للإنسان وتضمن له التفوق على غيره، فالوظيفة الأساسية للبحث العلمي هي تقدم المعرفة من أجل توفير ظروف أفضل لبقاء الإنسان. وإذا كانت الدول المتقدمة تولي اهتماماً كبيراً للبحث العلمي فذلك يرجع إلى أنها أدركت أن عظمة الأمم تكمن في قدرات أبنائها العلمية والفكرية والسلوكية، فهو دعامة أساسية لاقتصاد الدول، وقد أصبحت منهجية البحث العلمي وأساليب القيام بها من الأمور المسلم بها في المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحوث. بالإضافة إلى انتشار استخدامها في معالجة المشكلات التي تواجه المجتمع بصفة عامة، حيث لم يعد البحث العلمي قاصراً على ميادين العلم الطبيعية وحدها.

ويحاول المستفيد تبع احتياجاته المعلوماتية، في خضم هذا الفيض المعلوماتي الهائل الذي يتزايد يوماً بعد يوم، ويجب توجيه الاهتمام والعناية بدراسة احتياجات المستفيد المعلوماتية وسلوكه في البحث عن المعلومات باعتباره بيت القصيد لكل الخدمات المعلوماتية.

وتبرز أهمية دراسات الإفادة والمستفيدين في التعرف على مستوى رضا المستفيدين من الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم، والسعي الدءوب لدراسة احتياجاتهم المعرفية وتحديدها بدقة حتى يتم تحقيق أعلى نسبة استفادة من مصادر المعلومات وسبل إتاحتها.

### 1-عملية البحث العلمي..

إن الحاجة إلى الدراسات والبحوث والتعلم أصبحت ضرورة أكثر من أي وقت مضى، بسبب الانفجار المعرفي الذي أدى إلى سباق الوصول إلى المعرفة الدقيقة المستمدة من العلوم التي تكفل الرفاهية للإنسان وتضمن له التفوق على غيره.

وإذا كانت الدور المتقدمة قد أولت العناية القصوى بالبحث العلمي لأنها أدركت أن عظمة الأمم تكمن في قدرات أبنائها العلمية والفكرية وهي مجالات البحث العلمي التي تلعب الدور الأبرز في تمتين دعائمها وتحقيق تطورها ورفاهيتها، والمحافظة بالتالي على مكانتها الدولية، كما أن المؤسسات التربوية باعتبارها نظم اجتماعية يجري عليها ما يجري على الكائنات البشرية من نمو وتطور وتقدم ومواجهة التحديات ن ومن ثم فإن التغيير يصبح ظاهرة طبيعية تعيشها كل مؤسسة.

والمؤسسة لا تتغير من أجل التغيير نفسه، بل تتغير لأنها جزء من عملية تطوير واسعة، ولأنها يجب عليها أن تتفاعل مع التغيرات والمتطلبات والضروريات والفرص في البيئة التي تعمل بها.

ونحن كثيرا ما نطلق كلمة بحث على جميع نشاطات الدارسين، فما هو البحث العلمي ؟ وما هي أنواعه وخصائصه ؟.

## 2-تعريف البحث العلمي:

إن الوصول للمعلومة الموثوقة ودراسة القضايا المعاصرة وفق منهجية واسعة المعالم هو من أكثر ما يهم الطلبة والأساتذة الأكاديميين وكل متخصص في مجاله، وذلك يعد البحث العلمي كأداة موضوعية للكشف عن الحقائق وتنفيذ البراهين حيث ترسخ المعلومات به ويتسع أفق الاتفاق والمعرفة المنهجية المستندة على البحث، والتمحيص والدليل المنطقي والإحصاء والاستطلاع، وللمزيد سنتعرف على مفهوم البحث العلمي وأنواعه وخصائصه.<sup>1</sup>

**لغة:** البحث العلمي هو الطريق الوحيد للوصول إلى المعرفة حول العالم، فمصطلح البحث العلمي يتكون من كلمتين هما: البحث: هي مصدر الفعل الثلاثي "بحث" أي بمعنى سأل، وتحرى، وحاول وطلب، فتش، وتتبع وتقصى كشف، وبهذا يكون معنى كلمة البحث هو السؤال أو التقصي من حقيقة معينة أو أمر معين ن كما أنه لا يعتمد على السؤال والطلب والتقصي، وإنما يعتمد أيضا على التفكير والتأهل والتخيل، والتنقيب حتى وصول البحث إلى هذه أو مبتغاه، أما كلمة العلمي: في اللغة هي كلمة منسوبة إلى العلم، والعلم هو الدراية والتفكير المعرفة والإدراك يستخدم في الوصول إلى حقائق واكتشافات جديدة، فهو لا يعتمد على قوانين وفرضيات ثابتة، وإنما يعتمد على خبرة الإنسان واجتهاده في هذه الحياة ن بينما البحث العلمي في الاصطلاح هو أسلوب منظم يستخدم في جميع المعلومات الموثوقة بدقة كبيرة وتدوين الملاحظات الصغيرة، ثم تحليل ومراجعة البيانات والمعلومات التي تم جمعها وذلك لتأكد من صحتها والتعديل عليها أو إضافة معلومات جديدة عليها، ثم الوصول إلى قوانين وفرضيات ونظريات جديدة تساعد في حل المشكلات التي قد تتعرض لها في مجتمعاتنا وحياتنا.<sup>2</sup>

ولقد تعددت تعريفات البحث العلمي، ولا يتفق الباحثون على تعريف محدد ن ولعل ذلك يرجع على تعدد أساليب البحث وعدم التحديد في مفهوم العلم، ويمكن عرض التعريفات فيما يلي:

\*تعريف ويتني Whitney: أنه وسيلة للدراسة يمكن بواسطتها الوصول إلى حل لمشكلة محددة، وذلك عن طريق التقصي الشمل والدقيق لجميع الشواهد والأدلة التي يمكن التحقق منها والتي تتصل بهذه المشكلة.

<sup>1</sup> شحاتة، حسن. البحوث العلمية والتربوية بين النظرية ولتطبيق. ط1. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 2001. ص 13.

<sup>2</sup> احمد نافع، المدادحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. ط1. عمان: المعزز للنشر والتوزيع. 2009. ص 295.

تعريف بولنسكي Plansky: أنه استقصاء منظم يهدف إلى اكتشاف معارف والتأكد من صحتها عن طريق اختبار العلمي.

تعريف توكرمان: هو محاولة منظمة للوصول إلى إجابات أو حلول الأسئلة أو المشكلات التي تواجه الأفراد أو الجماعات في مواقعهم ومناحي حياتهم.

تعريف ثريا ملحس: إنه محاولة لاكتشاف المعرفة والتنقيب عنها وتطويرها وفحصها وتحقيقها بتقص دقيق، ونقد عميق، ثم عرضها عرضاً مكتملاً بذكاء وإدراك لتسير في ركب الحضارة العالمية ن وتسهم فيها إسهاماً حياً شاملاً أما إذا ابتعد البث عن هذا الهدف فلن تكتب له الحياة، وتضيع الجهود المبذولة في سبيله.

تعريف كير لنجر، انه تقص منظم، مضبوط تجريبي، وناقد للافتراضات حول طبيعة العلاقات بين المتغيرات في ظاهرة ما.<sup>1</sup>

وهو كذلك أداة ووسيلة موضوعية للكشف عن الحقيقة العلمية، وهو طريق مقبول لتثبيت وترسيخ الحقيقة في المجالات الإنسانية، حيث يتم عرضها ونقدها بموضوعية، وهو الطريق الميسر لتوسيع الاتفاق العقلي بين الناس، وجعل أحكامنا أكثر قبولا ودقة لدى الآخرين.

بيد أن الحقيقة التي توصل إليها عبر البحث العلمي ليست بالضرورة هي كل الحقيقة، لأن الحقيقة نسبية كما أن التعميمات العامة مسألة لا تدعي البحث العلمي أنه قادر على أن يصل إليها ولا أنه قادر على إيجاد الحلول الناجعة لمشكلاتنا اليومية.<sup>2</sup>

ويمكن تعريفه أيضا بأنه عرض مفصل أو دراسة متعمقة تمثل كشف أو حل لمشكلة كان قد تعهد بها شخص باحث بتقصيها وكشفها حلها.

### 3-أنواع البحث العلمي:

إن مجال البحث واسع جدا بحيث يغطي جميع مناحي الحياة ، والأبحاث قد تصنف بالنسبة إلى مواضيعها وفي هذه الحالة نجد أنفسنا أمام فيض هائل من أنواع البحث.غذ لا يوجد موضوع او علم لا يمكن ان يرقى إليه، فالبحث ممكن وحاصل في كل من علوم الفلك، الطب، الكيمياء، الفيزياء، الاقتصاد، علم النفس علم الاجتماع، وغير ذلك.

<sup>1</sup> عزت عطوي، جودت. أساليب البحث العلمي. ط4. الأردن. 2011. ص42.

<sup>2</sup> شحاتة، حسن، المرجع السابق، ص 13.

ولقد شرع العلماء منذ القديم نحو وضع العديد من التصنيفات للأبحاث العلمية ومن أهمها ما يلي:

### الأبحاث العلمية وفقا لطبيعتها تنفيذها:

الأبحاث النظرية أو (البحثية): Pure research : إن البحث النظري الذي هو التجريبي يقوم به الطالب أو الباحث من أجل إشباع حاجاته المعرفية، أو من أجل توضيح غموض يحيط بظاهرة ما، دون النظر غلى تطبيق نتائجه في المجال العلمي، أو الاستفادة منها في الوقت الحاضر أو المستقبل، وهو يعتمد بصورة رئيسية على الفكر والتحليل المنطقي والمادة الجاهزة والموجودة عادة في المكتبات، وإن الهدف من هذه البحوث هو السعي وراء الحقيقة، واستشفاف الأفكار المجهولة وتطوير المفاهيم النظري ومحاولة الوصول إلى تعميمات بغض النظر عن نتائج البحث أو فوائده النفعية.<sup>1</sup>

الأبحاث العلمية (التطبيقية): إن هذا النوع من البحوث يقوم به الباحث بهدف إيجاد حل لمشكلة قائمة ، أو التوصل إلى علاج معين، ويحصر اهتمامه في البحث عن علاج لتلك المشكلة، ويعتمد هذا النوع من البحث على التجارب المخبرية والدراسات الميدانية للتأكد من إمكانية تطبيق النتائج في دنيا الواقع.<sup>2</sup>

ومن الأمثلة على هذه البحوث، البحوث التي تجربها الشركات لإيجاد حلول لمشاكل التسويق أو الإنتاج أو غير ذلك، وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعب أحيانا الفصل بين البحوث النظرية والبحاث التطبيقية، وذلك للعلاقة التكاملية بينهما في البحوث التطبيقية غالبا ما تعتمد في بناء فرضياتها أو أسئلتها على الأطر النظرية في نفس الوقت تستفيد وبشكل مباشر أو غير مباشر من نتائج الدراسات التطبيقية من خلال إعادة النظر في متطلباتها النظرية لتكييفها مع الواقع.<sup>3</sup>

ومنه فالبحث العلمي التطبيقي يقدم معارف جديدة في الجامعات يمكن توظيفها والاستفادة منها، فقد يعطي منتجا جديدا أو متجددا أو قد يستنبط خدمة جديدة أو متجددة بحيث يحقق ذلك المنتج أو تلك الخدمة قيمة متميزة في السوق المحلية أو الدولية تؤدي إلى توظيف اليد العاملة، وجني الأرباح، وتعزيز التنمية وتحقيق استدامته.

<sup>1</sup> نور عطار، ظلال محمد. المدخل إلى البحث العلمي. ط 1. المملكة العربية السعودية: مكة المكرمة ، مكتبة الباشا الثقافية، 1414/06/09 هـ، ص 28-29.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، عليان. البحث العلمي أسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته. الأردن: بيت الأفكار الدولية، ص36.

<sup>3</sup> عرب عطوي، جودت. أساليب البحث العلمي. ط4. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع. 2011، ص 54.

الأبحاث العلمية من حيث كم المادة العلمية:

الأبحاث البسيطة: وهي التي يحتاج إليها الطالب في المراحل الدراسية الأولى، ويكون محتوى البحث قليل، ولا يتجاوز 20 صفحة كحد أقصى، والهدف منها التعرف على مدى الاستفادة التي تحققت بالنسبة للطلاب خلال الدراسة.

الأبحاث المتعمقة: وهي التي تتطلب أسلوبا منهجيا متكاملًا يبدأ البحث عن طبيعة موضوع البحث، ثم وضع المقدمة والفرضيات المتعلقة بالبحث، ثم البحث عن المعلومات والبيانات ذات الصلة بموضوع البحث العلمي، والهدف هو إثبات مدى صحة الفرضيات، وتأتي بعد ذلك مرحلة وضع نتائج البحث العلمي، ثم وضع التوصيات والحلول، وتلك النوعية من الأبحاث العلمية قد تصل إلى مئات الصفحات.<sup>1</sup>

### 3-1- أنواع الأبحاث العلمية وفقا لطبيعة البيانات المطلوبة:

الأبحاث الكيفية: الأسئلة التي طرحت حتى الآن كلها تتضمن تساؤلات حول كم؟ كيف؟ ومدى دقة الاتجاهات والأفكار وأساليب التعلم الموجودة، أو التي طورت.

قد يرغب الباحثون في الحصول على صورة أكمل وأوضح للعملية التربوية وليس مجرد إجابات عن أسئلة التي طرحت أعلاه ن فعلى سبيل المثال يكون من المهم لدى رئيس أحد الأقسام العلمية أن يعرف أكثر من مجرد كم وكيف ومدى دقة القيام بعمل معين، ن فقد يرغب في الحصول على صورة أكثر شمولية لما يحدث في موقف وموقع ما، وعندما يكون الأمر كذلك فلا بد من التطرق إلى البحوث الكيفية، ولنستعرض مادة التربية الرياضية وطريقة تدريسها والأعمال التي يقوم بها مدرسوها كل يوم، ونوع الأنشطة التي يشترك فيها الطلاب، وأنواع الأعمال التربوية الرياضية التي قد تساعد أو تعوق عملية التعلم.

ولكي ننظر نظرة فاحصة إلى هذه الأمور لابد من القيام بدراسة ميدانية شاملة Ethnographic study وينصب الاهتمام الأول لهذا النوع من البحوث توثيق الخبرات اليومية للأفراد أو تصويرها عن طريق ملاحظاتهم ساو عمل لقاءات معهم أو مع من لهم صلة بهم.

كما يلتزم البحث الكيفي أيضا بالدراسة المستفيضة لطالب واحد أو عدد قليل من الطلاب، وأحيانا ما تكشف الكثير من خلال دراستنا لفرد واحد أو طالب واحد مثال دراسة حالة طالب يستطيع أن يتعلم لغة أجنبية تعلمها سهلا ) وهو ما ليس بدراسة حالة، وأحيانا يكون من الأفضل دراسة الوثائق وليس مجرد الأفراد

<sup>1</sup> بوحوش، عمار. محمود الذنبيات، محمد. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط8. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016. ص 10.



والفصول كما يحدث دائما، ومثل هذا النوع من البحوث يسمى بتحليل المحتوى وهو تحليل لمحتوى الوثائق المكتوبة او المرئية، وسوف نناقش هذه الأنواع من البحوث في الفصل لاحقا.<sup>1</sup>

الأبحاث الكمية: هي الأبحاث التي تهتم بالقرائن الرقمية المرتبطة ببعض الظواهر مثل ظاهرة الانفجار السكاني المرتبط بعدد السكان الذي يتضخم كل عام ن أو عدد من لا يجيدون القراءة والكتابة " الأميين " إلى ما غير ذلك من مشكلات تتطلب وجود أرقام للتعرف على مدى تفاقمها.

### 3-2- أنواع الأبحاث العلمية وفقا للهدف منه:

- الأبحاث التصنيفية: وهي تهدف إلى تبويب مجموعة من الظواهر وفقا لدرجة أهميتها أو مدى تأثيرها عن طريق مقاييس علمية معينة.

- الأبحاث التفسيرية: وهي التي تسعى إلى تغيير مسببات مشكلة بصورة متعمقة لتوضيح الأمور ن عن طريق إيجاد العلاقة بين مجموعة المتغيرات البحثية، والتي تتمثل في المتغير المستقل والمتغير التابع الذي يتأثر به سواء بالزيادة أو بالنقص.

- الأبحاث الاستكشافية: وهي بحوث يخوض فيها الباحث من اجل التعرف على الظواهر الجديدة المهمة، والتي لا يوجد لها دراسات سابقة، مثل أبحاث الفضاء واستكشاف الكون، أو التعرف على نوعيات جديدة من البكتيريا أو الفيروسات.. إلخ.<sup>2</sup> وهو ذلك البحث الذي يتمحور حول حقيقة جزئية يسخر الباحث كل جهد لاستكشافها، ومن الأمثلة على ذلك، الطبيب الذي يبحث عن فعالية دواء معين وكذلك الباحث التاريخي الذي يبحث في السيرة الذاتية لشخصية معينة.

- الأبحاث الوصفية: وهي تهدف إلى التعرف على أدق التفاصيل والسمات ن وتحديدًا كميًا وكيفيًا بحيث يسهل التعرف على الظاهرة ومقارنتها بباقي الظواهر والأشياء.

- الأبحاث النقدية: هو البحث الذي يمتد إل مناقشة الأفكار ونقدها والتوصل إلى نتيجة تكون غالبا الرأي الراجح بين الآراء المتضاربة وعليه فالهدف من هذه البحوث ليس الاستكشاف فحسب، ولكن هو النقد والتفسير لأفكارهم ثم اكتشافها، وتنفيذ إيجابيات وسلبيات موضوع او ظاهرة، ويتم بطريقة بناءة وفقا لمعايير علمية بعيدة عن أي تحيز شخصي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ملاح مراد ن هادي فوزية. طرائق البحث العلمي تصميماتها وإجراءاتها. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث 2012. ص 36.

<sup>2</sup> صلاح مراد، هادي فوزية. المرجع السابق. ص 37.

<sup>3</sup> أيوب، عباس. منهجية البحث العلمي منهجية البحث العلمي للمعلم. الجزائر: معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. 200، ص 17.

**3-3- أنواع الأبحاث العلمية وفقا لعدد القائمين بها:**

- الأبحاث الفردية: هي التي يقوم بها فرد واحد منذ اقتراح قضية البحث، وحتى الوصول إلى الحلول الواقعية لتلك القضية.

- الأبحاث الجماعية: هي التي يقوم بها أكثر من فرد، وتلك النوعية من الأبحاث تتم وفق شروط الجهة الدراسية، وهي التي تحدد عدد الطلاب المنوط بهم البحث، ومن أمثلتها مشروعات التخرج الجامعية.

**3-4- أنواع الأبحاث العلمية من حيث الإشراف:**

- أبحاث تحتاج إلى مشرفين: ويعمل بتلك النوعية من الأبحاث نظرا لحدثة عهد الطالب بمجال الأبحاث العلمية، حيث يتطلب الأمر توجيهات من مشرف متخصص في مضمار البحث لمساعدة الباحث في إجراءات البحث والتعرف على طريقة جمع المعلومات والبيانات، وطريقة تبويبها وتحليلها، ليصل الباحث إلى نتائج مجدية في النهاية مثل رسالة الماجستير.

- أبحاث لا تحتاج إلى مشرفين: ولا يوجد مجال لمساعدة المشرفين في تلك النوعية من الأبحاث حيث أنه من المفترض ان يكون الباحث قد نضج بما فيه الكفاية، ولديه جميع الخبرات والمؤهلات المتعلقة بمراحل البحث، وأسلوب تنفيذه مثل أطروحة الدكتوراه.<sup>1</sup>

**3-5- أنواع الأبحاث العلمية من حيث طريقة التفكير:**

- الأبحاث الإستنتاجية: وهي التي تعتمد على نتائج علمية وفقا لبراهين كمية وفي سبيل ذلك يعتمد الباحث العلمي على التحليل الإحصائي.

- الأبحاث الاستقرائية: وهي التي تهتم بدراسة ظاهرة البحث في فترة ماضية وكذلك في الوقت الراهن ن ومن تم التنبؤ بوضع الظاهر وحالها في المستقبل، والهدف من ذلك هو منع تفاقم إحدى المشكلات والحد منها.

**3-6- أنواع الأدبيات العلمية من حيث مجتمع الدراسة:**

- الأبحاث بالعينة: وفيها يختار الباحث العلمي عينة من الأفراد، من اجل دراستهم من خلال إحدى الأدوات البحثية التي تتمثل في الاستبيان والاختبارات والملاحظات، ومن ت جمع المعلومات عنهم، وتصنيفها في تبويات، واستخدام أساليب الإحصاء للوصول إلى نتائج، ومن تم تعميم تلك على المجتمع، والهدف من تلك الأبحاث تقليل النفقات، وفي الوقت ذاته الوصول إلى نتائج واقعية، ومن أمثلة هذه الأبحاث ما يتعلق بدراسة الظواهر الاجتماعية - الأبحاث المسحية: هو نوع آخر من البحوث التي تستخدم فيها البيانات والمعلومات لتحديد الصفات

<sup>1</sup> صلاح مراد، هادي فوزية. المرجع السابق. ص 38.

المتييزة لمجموعة معينة، أو الحاجة إلى حصر مجتمع الدراسة بشكل شامل ونأخذ مثالاً: مدير المنطقة الذي يريد أن يعرف آراء الهيئة التدريسية حول السياسات الإدارية بالمدارس وماذا يجبون من هذه السياسات وما لا يجبونه منها، وهذه المجموعة من أسئلة البحث بالإمكان الإجابة عنها من خلال العديد م الأساليب الوصفية التي تقيس اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو السياسات الإدارية ، ويتضمن الاستطلاع الوصفي إلقاء الأسئلة نفسها، هي تكون معدة مسبقاً في شكل استطلاع للرأي أو اختبار على مجموعة كبيرة من الأفراد سواء بالبريد أو التلفزيون أو بالمقابلة المباشرة، وعندما تكون الإجابات عن الأسئلة قد أخذت شخصياً فإن البحث يسمى مقابلة شخصية توضع الإجابات في جداول وتعرض عادة في صورة نسب أو تكرارات لؤلئك الذين يجيبون إجابة ما عن أي أسئلة. وهناك مشكلتان أساسيتان فيما يتعلق بالبحث المسحي وهي:

- 1- التأكد من أن الأسئلة التي سيجيب عنها الأفراد واضحة وغير مضللة.
- 2- الحصول على عدد كاف من استطلاعات الرأي التي أجيب عن أسئلتها كاملة ليتمكنها إجراء تحليل ذات معنى.

ولكن من أهم فوائد البحث المسحي انه يمدنا بالكثير من المعلومات المستقاة من عينة كبيرة جدا من الأفراد، وإذا ما أراد مدير المنطقة تفاصيل أكثر فيما يتعلق بأحد الأسئلة فإنه يستطيع أن يجري بعض المقابلات الشخصية مع بعض المعلمين، ومن أهم المزايا ترفع من شأن المقابلة الشخصية في استطلاع الرأي هو أنه يمكن استخدام الأسئلة المفتوحة (وهي أسئلة تتطلب إجابة مطولة ) كما انه من الممكن التعمق في بحث بعض الأسئلة ذات الأهمية الخاصة، ويمكن إلقاء بعض الأسئلة المتابعة، بالإضافة إلى توضيح الأسئلة غير الواضحة.<sup>1</sup>

#### 4 خصائص البحث العلمي:

يمكن تلخيص خصائص البحث العلمي على النحو التالي:

- 1- البحث العلمي عبارة عن نظام (system) متكامل وهادف، يقوم على الربط بين الوسائل والإمكانيات المتاحة من اجل الوصول إلى الغايات.
- 2- يتكون البحث من أجزاء مترابطة وفي الشكل والمحتوى والأسلوب.
- 3- البحث العلمي جهد إنساني ونشاط يتمحور حول الإنسان نفسه، فهو وسيلة وغاية وعليه يتوقف مستوى التقدم العلمي.

<sup>1</sup> بدر أحمد، أصول البحث ومناهجه. الكويت: دار المعارف، 2001، ص 50.

4- البحث العلمي نشاط منظم، قائم على مجموعة من القيم والقواعد والأصول والطرق المنهجية المعروفة والمقبولة علمياً وعملياً.

5- يتميز البحث العلمي بالسعي نحو التجديد وتوخي التميز شكلاً ومضموناً وأسلوباً.<sup>1</sup>

6- يتطلب البحث العلمي الماماً بأدبيات البحث وما سبق أن كشف عنه البحوث السابقة فيما يتصل بمشكلة البحث.

7- يهدف إلى اكتشاف العلاقات العلمية أو السببية بين المتغيرات.

8- يستند البحث العلمي على التجريب الذي يتضمن السيطرة على المتغيرات المستقلة.<sup>2</sup>

وكذلك يتميز البحث العلمي بعدة خصائص حيث يتوهم بعض الطلبة عندما يكتبون تقارير على شكل واجبات في مساقاتهم التعليمية بأن ما يقومون به هو نوع من البحوث وحتي نتميز البحث عن التقرير لابد ان نفهم بعض الخصائص هي:

أ- يسير البحث وفق طريقة منظمة تتلخص فيما يلي:

- يبدأ البحث في عقل الباحث.

- يتطلب البحث تحديد المشكلة وذلك بصياغتها صياغة محددة، وبمصطلحات واضحة.

- وضع خطة توجه الباحث للوصول إلى الحل.

ب- يتعامل البحث مع المشكلة الأساسية من خلال مشكلات فرعية.

ج- يحدد اتجاه البحث بفرضيات مبنية على افتراضات او مسلمات بحثية واضحة.

د- يتعامل البحث مع الحقائق ومعانيها وتفسيراتها، ويعتمد البحث على المنطق في تقبل إجراءاته وفحص تعميماته.

هـ- البحث بصفة دورية بمعنى أن الوصول إلى حل لمشكلة البحث، قد يكون بداية لظهور مشكلات بحثية جديدة وهكذا.

و- إن البحث العلمي هو عمل هادف.<sup>3</sup>

إن البحث العلمي هو الطريق الوحيد للمعرفة حول العالم، وباعتباره المصدر الرئيسي في الوصول إلى معرفة صادقة وموثوقة، فلقد تزايد استخدامه في وضع القرارات وحل المشكلات بشكل واضح حديثاً، وفي كافة حقول المعرفة

<sup>1</sup> العواملة نائل حافظ. أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية وتطبيقاتها في الإدارة. ط1. عمان: مكتبة احمد ياسين، 1990، ص 249.

<sup>2</sup> عودة، أحمد سليمان. أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية. ط2. اربد مكتبة الكنانى، 1992. ص 398.

<sup>3</sup> ربحي مصطفى عليان. المرجع السابق. ص 21.

وهكذا نجد أن البحث العلمي يستلزم وجود ظاهرة أو مشكلة معينة تدفع الباحث إلى اكتشاف جوانبها، كما يستلزم كل بحث إتباع الخطوات الأساسية للبحث العلمي ومن الضروري أن يحقق أهدافا عامة شخصية، ذات قيمة علمية.

### 5- دور البحث العلمي داخل المكتبة الجامعية:

لقد أصبح في وقتنا الراهن للبحث العلمي أهمية كبيرة في المبادلات الهامة التي تجعل الدول تتطور بسرعة هائلة وتتغلب على كل المشكلات التي تواجهها بطرق علمية، ومرجع ذلك أن تأثير البحث العلمي في حياة الإنسان من مصدرين يتمثل الأول في الانتفاع بفوائد تطبيقية، ويتمثل الثاني في الأسلوب العلمي في البحث الذي يبني عليه جميع المكتشفات والمخترعات.

### 6- أهمية البحث العلمي:

يشكل الاهتمام بالبحث العلمي اتجاهها عاما نأخذ به الدول المتقدمة على نطاق واسع وتسعى الدول النامية إلى التوصل به لمواجهة مشكلاتها المختلفة وتطوير أوضاعها الاقتصادية والاجتماعية، وجاء الاهتمام المتزايد بالبحث العلمي جزءا من هذتا الاتجاه العالم، وتعبيرا عنه على أساس أن الإنسان هو مصدر القوة والتقدم في كل المجتمع، وان التربية هي التطبيق الأساسي لتحقيق الذاتية بجميع أفراد المجتمع وان البحث العلمي هو وسيلة التربية للتحسين أساليبها والنهوض بمستقبلها، ومواجهة المطالب المتعددة الملقاة عليها، ومن هنا تسع مجالات البحث العلمي في التربية وتعدد شاملة كل مدخلاتها ومخرجاتها وكل العوامل النفسية والاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر في كفايتها وجودتها، ومن ذلك دراسة شخصيات الصغار والكبار وحالتهم والفروق الفردية بينهم وطرق تعلمهم، والظروف البيئية التي تساعد على تحقيق تعلم أكثر إيجابية وأفضل أثرا، والبحث في صياغة الأهداف التربوية والوسائل التي تكفل تحقيقها دون الضياع أو فقدان، وإخضاع المقدرات الدراسية، والمناهج وطرائق التدريس والعمليات الإشرافية والإدارية التقويم والدراسة من أجل تطويرها والكشف عن الجديد فيها والبحث في نظم إعداد المعلم وتدريبه واقتصاديات التعليم وأنواع المهام الدراسية وفي علاقة التعليم ككل بمطالب التنمية الاقتصادية والاجتماعية وفلسفة المجتمع وتطلعاته في المستقبل القريب والبعيد.<sup>1</sup>

وكل ذلك لغرض مشاركة العاملين في ميدان العملية التربوية والحاجة إلى تدريبهم على أساس البحث التربوي لكي يضطلعوا بدورهم المطلوب.

<sup>1</sup> رحيم يونس، كرو الغزاوي. مقدمة منهج البحث العلمي. ط1. عمان: دار دجلة، 2008، ص 21.

إن البحث العلمي ضرورة قائمة لكل إنسان مهما كان علمه أو مركزه لأن مشكلات الحياة اليومية تتطلب تفكيراً ومنهجاً علمياً لحلها، وينفرد الإنسان عن سائر أعضاء المملكة الحيوانية، بأنه الكائن الوحيد في هذه المملكة الذي يتعامل مع الرموز - اللغة إنساناً - مما أدى هذا التعامل إلى بناء حضارته وثقافته ونقلها عبر الأجيال، كما أن قدراته مع المحسوس العيني والمجرد ينفرد بها عن باقي أفراد المملكة الحيوانية فضلاً عن قدرته على العمل.<sup>1</sup>

### 6-1- أهمية البحث العلمي للباحث:

تعود الأبحاث بالنفع على الباحثين بعدة أمور، ومنها ما يأتي:

- زيادة الثقافة والمعرفة من خلال جمع البيانات والوثائق المتعددة حول البحث، وكلما زادت المعلومات بتفاصيلها في الموضوع، جعل هذا الباحث متفوقاً أكثر.
- إثبات الحقائق وتفسيرها إن كان للباحث شكوك حول موضوعه، فهو يثابر لجمع التفاصيل التي تنفي شكوكه، وتثبت الحقيقة العلمية لموضوع البحث.
- الإدراك الصحيح لموضوع البحث، حيث ينبغي على الباحث أن يتعمق في الموضوع المعني ليتمكن من دراسته والتعامل معه.
- معرفة المجال الذي يناسب الباحث، حيث يحدد الباحثون من خلال البحث المسافات والمواضيع التي تناسبهم.
- القدرة على الإنجاز بشكل فردي أو جماعي.
- معرفة منشأة موضوع البحث وأصله حيث يبدأ الباحث بجمع المعلومات لمعرفة الأصل الذي نشأ منه موضوع البحث الذي بين يديه.

ومن خلال العملية التراكمية للمعلومات ينتج بحث موضوعين من المعلومات.<sup>2</sup>

### 6-2- أهمية البحث العلمي للمجتمع:

تكمن أهمية البحث العلمي للمجتمع فيما يلي:

- يؤدي البحث العلمي على خلق ثقافة، ومعرفة جديدة، تتيح الأبحاث العلمية للباحثين فرصة دفع مستوى المعرفة العام.

<sup>1</sup> رحيم يونس، كرو العزاوي، المرجع السابق، ص 22.

<sup>2</sup> شحاتة حسن. البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق. ط 1. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 2001، ص 16.

- يساهم في تقديم رؤية عن المستقبل، والاتجاه الذي يسير فيه المجالات المعرفية ومدى تطورها.
- تساعد الناس على فهم ورؤية الكون بشكل أوضح.
- تساعد الأبحاث العلمية في إنجاح الأعمال التجارية والمشاريع
- تعتبر الأبحاث أحد المصادر التي تساهم في الاختراعات التكنولوجية
- تمنع الأبحاث أثناء الطبقة البرجوازية الذين قد لا يهتمون بإجراء الدراسات فرصة للتدريب
- ينمي البحث العلمي أساليب ومنهجيات وآليات متطورة لإجراء الدراسات
- تؤدي الأبحاث العلمية إلى تنمية الاقتصاد.<sup>1</sup>

فالببحث العلمي ركن أساسي من أركان المعرفة الإنسانية في ميادينها كافة، فعن طريقه يسعى الإنسان على البحث عن المجهول واكتشافه لتسخير نتائجه في خدمة البشرية أو تدميرها، أي أنه سلاح ذو حدين، وقد أولت الأقطار المتقدمة رعاية خاصة للبحث العلمي والباحثين في سبيل تطويره وتقدمه لأنه أحد مقاييس الرقي الحضاري لتلك الأقطار، ولأن نتائجه ستفيد شعوبها في شتى المجالات من صناعة وزراعة وطب وتربية وغير من المجالات أما البلدان النامية فيتفاوت إدراكها لأهمية البحث العلمي تبعاً لتطورها الاجتماعي ومقدار ثروتها ووعي الحاكمين فيها وتوافر الحد الأدنى من متطلبات البحث وهو ذلك من أمور، لكنها تبقى أقل حظاً بكثير من البلدان المتقدمة في هذا المجال، فالفجوة مازالت واسعة جداً بين البلدان المتقدمة والنامية.<sup>2</sup>

## 7- أهداف البحث العلمي:

- يسعى البحث العلمي إلى تحقيق أهداف كبيرة وواسعة تعد أساساً ضرورياً لرؤية شمولية لتجسيد مؤشرات ودلالات الواقع الإنساني ويمكن إبرازها فيما يلي:
- فهم كافة الظواهر سواء أن كانت اجتماعية أو اقتصادية أو غير ذلك وإدراكها إدراك صحيح.
  - يسعى لتفسير الوضع الحالي جيداً ويحاول التنبؤ بالمستقبل
  - تزويد متخذي القرار بالسوء في الأمور السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية بأسس سليمة يمكن الاعتماد عليها.
  - يهدف البحث إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات ويوضح الأسباب، ويعمل على زيادة معرفتها للعالم الذي نعيش فيه.

<sup>1</sup> عبد الفتاح، لؤي. حمزاوي زين العابدين. الوجيز في مناهج البحث العلمي وتقنياته المنهجية، بناء البحث، تحرير البحث، مصادر ومراجع البحث. المغرب: وجدة، مكتبة القادسية، 2012.

<sup>2</sup> بوحوش عمار، محمود الذنبيات محمد. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط8. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية. 2016، ص 26.

- السعي وراء الحقائق ومحاولة اكتشافها.
  - فهم قوانين الطبيعة والسيطرة عليها وتوجيهها لخدمة الإنسان
  - العمل على تطوير المعارف والأوضاع الحالية، والارتقاء بها.<sup>1</sup>
- و إن الدافع لإجراء البحوث والدراسات واحداً أو أكثر من التالية:
- الرغبة في خدمة المجتمع

- الرغبة في مواجهة التحدي لحل المسائل غير المحلولة
- الرغبة في الحصول على درجة علمية أو أكاديمية (ماجستير، دكتوراه)
- توجيهات المؤسسة وظروف العمل لإجراء البحوث والدراسات.
- الشك في نتائج بحوث ودراسات سابقة.<sup>2</sup>

#### 8- أسس البحث العلمي:

يرتكز البحث العلمي على الأسس التالية

##### أولاً: الأصالة والابتكار.

إن الأصالة مرتبطة بالابتكار فالابتكار قد يكون في الفكرة أو في أسلوب تحليل البيانات والربط بينهما أو في الوصول إلى نتائج جديدة تتميز بالإضافة جديدة.

##### ثانياً: الأمانة العلمية والتوثيق العلمي.

يجب عدم ذكر فكرة لشخص آخر دون الإشارة إليه في متن البحث أو الهامش وإلا اعتبر من سبيل السرقة العلمية.

##### ثالثاً: سلامة عنوان البحث

يشترط في عنوان البحث أن يكون معبراً عن الأهداف والنتائج المتوقعة وأن يكون قوياً ومؤثراً ومختصراً.

##### رابعاً: سلامة عرض المشكلة.

إن عرض المشكلة بشكل سليم يعرض وضوحها عند الباحث، إن عرض المشكلة بشكل سليم معيار حاكم لأنها ستكون بمثابة إطار قوي للوقاية على جميع مراحل البحث.

<sup>1</sup> منذر الضامن. أساسيات البحث العلمي. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. 2007، ص 23.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى، عليان. المرجع السابق، ص 20.



## خامسا: سلامة صياغة الفرضيات

إن صياغة الفرضيات بشكل محكم مسألة جوهرية باعتبارها أساس البحث العلمي فكلما قلت الفرضيات كلما أمكن السيطرة عليه وسوء صياغة الفرضيات يعتبر كافيا لرفض البحث.

## سادسا: شمول ودقة عرض الدراسات السابقة.

على الباحث أن يعرض باختصار هدف كل دراسة من الدراسات السابقة والفرضيات التي تبنتها والأساليب الإحصائية التي استخدمها والنتائج التي توصلت إليها ويكون تقييم كل ذلك من منظور البحث الذي يقوم به.<sup>1</sup>

## سابعا: سلامة حجم العينة والبيانات وعمق التحليل.

يلعب حجم العينة دورا محوريا في سلامة البحث وله أصول وأسس معروفة والإخلال بحجم العينة وكيفية اختيارها ووحدة العينة هو إخلال بالبحث العلمي، البيانات هي المادة الخام التي يتم تحليلها ولا بد من الاهتمام بمصادر البيانات ونماذج جمعها.

إن سلامة أساليب التحليل وملائمتها لاختيار الفرضيات مسألة حاکمة للوثوق في نتيجة البحث، إن العمق في التحليل أحد المعايير الرئيسية في تقييم البحوث.

ثامنا: سلامة النتائج والتوصيات.

إن نتائج البحث يجب أن تكون مستمدة منه ومرتبطة ارتباطا مباشرا بفرضيات البحث وأهدافه ومعالجته. تاسعا: دقة اللغة واستيفاء الجوانب الشكلية.

من المعايير الحاکمة للبحث العلمي دقة اللغة والتراكيب اللغوية، كذلك لا بد من الترتيب المنطقي للفصول والتوازن في حجم الفصول ولا بد من استخدام العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية.

عاشرا: حداثة المرجع وارتباطها بالبحث.

تعتبر حداثة المراجع من المعايير القوية في الحكم على البحث وإن استخدام المرجع القديمة تعتبر من الأشياء المعيبة في البحث العلمي إلا إذا كانت مراجع كلاسيكية أفكارها مازالت صامدة حتى الآن ولا بد أن تكون المراجع مرتبطة ارتباطا مباشرا مع البحث.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد المجيد إبراهيم مروان. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الورق، 2000، ص 30.

<sup>2</sup>، المرجع نفسه، نفس الصفحة.

وتتحلى أهمية البحث العلمي في هذا العصر المتسارع الذي يرفع فيه شعار البقاء للأقوى والأصلح، إذا أصبح محرك النظام العالمي الجديد هو البحث العلمي والتطوير التقني والتكنولوجي.

ولا يختلف اثنان في أهميته لفتح مجالات الإبداع والتميز لدى أفراد وشعوب هذه المجتمعات، وتزويدها بإمكانية امتلاك أسباب التقدم على أسس قوية وسليمة، فهو يسهم في العملية التجديدية التي تمارسها الأمم والحضارات لتحقيق واقع علمي يحقق سعادتها وتطويرها ونمائها ورفاهيتها.

وعليه فالبحوث العلمية تؤدي إلى حدوث اكتشافات علمية. لكشف الجديد من المعلومات والاحتمالات التطبيقية التي تتحول إلى وسائل وأدوات تكنولوجية للإنتاج.

**9- ماهية سلوك المستفيدين.**

تعطي المكتبات الجامعية اهتماما خاصا لتكوين المستفيدين، تماما كاهتمامها بتكوين المكتبيين وتدريبهم، لأنهم بحاجة ماسة إلى تكوين التدريب المستمرين أيضا، حتى يتمكن من استخدام التقنيات الحديثة خاصة وأوعية المعلومات سواء التقليدية أو الرقمية، والوسائل الخاصة بالتكامل مع المكتسبة وخدماتها الالكترونية وهي مسألة لا يجوز التهاون فيها، والتقليل من أهميتها لذلك يجب تكوين المستفيدين وتدريبهم داخل دورات التكوين جماعية متلاحقة ومتواصلة باستمرار لفترات زمنية قصيرة الأمد بعدة مستويات أو حتى تكوينهم بصورة فردية عند الحاجة ويغلب على مثل هذه الدراسات الطابع التطبيقي أكثر من النظري، مع الاهتمام بحسن استخدام قواعد المعلومات وتقنيات البحث وتحليل الأسئلة.

## 10- تعريف سلوك المستفيدين

**- مفهوم السلوك:** هناك عدة تعريفات التي قدمت للسلوك نذكر منها:

يعرف السلوك على أنه "أي نشاط يصدر عن الكائن الحي سواء كان إراديا أو غير إرادى فالمشي والكتابة والتحدث مع الآخرين سلوك إرادى، بينما تعد دقات القلب والتنفس سلوكا لا إراديا" ولا بد من أن نعرف بأن السلوك الإرادى هو السلوك الذي لا يستطيع الكائن الحي القيام به والتحكم في حدوثه كالمشي والكتابة مثالان بينما السلوك الإرادى هو السلوك الذي لا يستطيع العضوية منع حدوثه أو إيقافه وخير مثال عليه ردود الفعل الانعكاسية التي تصدر عن العضوية عند تعرضها لمثيرات طبيعية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> يوسف عبد الوهاب، أبو حميدان. تعديل السلوك النظرية والتطبيق. عمان: دار الهدى والنشر، 2003، ص 25-26.

ويعرف أيضا على أنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهرة أو غير ظاهرة ويعرفه آخرون بأنه أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء كان أفعالا يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجية والحركية أو النشاطات تتم على عضو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والوسواس وغيرها.<sup>1</sup>

والسلوك ليس ثابت ولكنه يتغير وهو لا يحدث في الفراغ وإنما في بيئة ما، وقد يحدث بصورة إرادية، وعندما يكون بشكل مقصود وليس هذا السلوك يمكن تعلمه ويتأثر بعوامل البيئة والمحيط الذي يعيش فيه الفرد.

كذلك يعرف السلوك على أنه كلما يصدر من الكائن الحي الإنسان والحيوان بوجه عام نتيجة التفاعل بينه وبين البيئة وموضوعاتها المختلفة.<sup>2</sup>

وينظر إلى كلمة السلوك على أنها متعددة الجوانب، فتشمل جميع أوجه النشاط العقلي والحركي والانفعالي والاجتماعي الذي يقوم به الفرد لكي يتوافق ويتكيف مع بيئته ويشجع حاجته ويحل مشكلاته وطالما أن هناك حياة فهناك سلوك جانب الفرد.<sup>3</sup>

من خلال هذه التعريفات نفهم أن السلوك يعبر عن كل ما يقوم به الكائن الحي من أفعال ونشاطات سواء العقلية منها أو الحركية من اجل التعايش مع الوسط الذي يعيش فيه ولمواجهة المواقف التي يتعرض لها.

تعريف المستفيد: لغة: هو المستعمل أو المستخدم حسب قاموس المنهل.<sup>4</sup>

اصطلاحا: هو أي شخص أو كيان أو أداة له حق الدخول على نظام الكمبيوتر والشبكات أي فرد يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة.<sup>5</sup>

ويعرفه احمد بدر انه: كل شخص يتاح له استخدام المكتبة يتوقع أن يكون له حاجة للوصول إليها وإلى المعلومات بمجموعاتها.<sup>6</sup>

وحسب دورية Anual Revien يعرف المستعمل للمعلومة بالمستفيد الذي يدرك نقص في معرفته للعالم فيحاول إيجاد حلا ليصلح هذا النقص ومهما كانت تسمية المستعمل الزبون القارئ سواء كان باحثا عن

<sup>1</sup> عدنان احمد، الفسفوس. أساليب تعديل السلوك الإنساني. ط1. فلسطين: المكتبة الالكترونية أطفال الخليج. 2006، ص16.

<sup>2</sup> عدنان احمد الفسفوس، المرجع السابق، ص 16.

<sup>3</sup> السيد ماجدة عبيد. تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مدخل إلى التربية الخاصة. ط1. عمان: دار صفاء للنشر، ص 113.

<sup>4</sup> سهيل إدريس، المنهل قاموس فرنسي عربي. بيروت: دار الآداب، 2004.

<sup>5</sup> أحمد محمد الشامي، حسب الله السيد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات. انجليزي عربي ن مج 3. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

2001، ص 117.

<sup>6</sup> أحمد بدر. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلمات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية. 1998، ص 275.

المعلومات أو متسببا في الغرض فهو من وحدات المكتبة أو أي مركز معلومات آخر لخدمة وتلبية احتياجاته لكل هيئة تريد الإبقاء على زبائنها والزيادة في عددهم.<sup>1</sup>

كما يعتبر المستفيد هو العنصر المحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبية جامدة مكدسة غير مشغلة وبالتالي يصبح الرصيد ميتا، وتفشل المكتبة في تحقيق الأهداف المنشودة.<sup>2</sup>

وقد ظهر مفهوم المستفيد مع ظهور مفهوم المواطن، المستهلك أو غير من التسميات وهذا بعد الحرب العالمية الثانية بعدها تطورت الخدمات العامة، رغم أن أصل الكلمة بدأ من الإشارة إلى اختلاف الآراء وتضاربها حول تعريف المستفيد الذي لا يزال غير واضح، بحيث يعتبرها البعض نقطة بداية السلسلة الوثائقية لكن، الأهم من ذلك هو أن وجود أي مؤسسة معلومات مرتبط أشد الارتباط بوجود المستفيد فهو غايتها وللتطرق إلى المستفيد، يستخدم عامة في الأدبيات مصطلح ينفي اللغة العربية كمرادفين لمعنى واحد وهما "المستعمل و المستفيد".<sup>3</sup>

ومن خلال ما سبق يتبين بأن المستفيد هو كل شخص سواء كان باحثا أو طالبا أو أستاذا يقدم على استخدام المعلومة في مجال معين لتحقيق غرض ما وهو أيضا كل شخص يحتاج إلى معارف بغية إشباع رغبات نفسية واجتماعية ومعلوماتية قد يحتاجها لحل المشاكل التي تواجهه في حياته اليومية والعملية، وقد تكون لإثراء حياته الشخصية أو لتحسين مستواه التعليمي وتنمية مهاراته الفكرية، فهو الشخص الذي يستعمل ويبحث ويجول المعلومة إلى منتجات أو طرق علمية جديدة لتحقيق هدف معين.

## 11- تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية وأهدافهم

### 11-1 تعريف تكوين المستفيدين:

هي برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات تهدف إلى تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين، وإكسابهم القدرة على الاستفادة من مصادرها المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية والقيام بكافة خدمات البحث العلمي.<sup>4</sup>

كما يعرفه أحمد بدر بأنه: "ما تقوم به المكتبات الأكاديمية من تقديم برامج تعليمية أو تدريبية للمستفيدين منها حتى يكون أكثر قدرة وكفاءة واستقلالية في استخدام مصادر وخدمات المعلومات، وهناك جانبان يركز عليها

<sup>1</sup>RERTRAND colenge , Accueillir , information: l'organisation de services on publics dans les bibliothèque. paris: edition du cercle de la librairie , 1996 , p171.

<sup>2</sup> عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002، ص 249.

<sup>3</sup> عمر أحمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص 166.

<sup>4</sup> المدادحة احمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار معتر، 2012، ص 103.

الباحثون عادة في هذا المجال أولهما إعطاء الأولوية لتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للإفادة القصوى من نظم المعلومات القائمة، وثانيها إعطاء الأولوية للارتقاء بكفاءة خدمات المكتبات ونظم استرجاع المعلومات لتقديم أكبر معاونة للمستفيد<sup>1</sup>

1. أسباب تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:
2. هناك العديد من الأسباب التي زادت في الحاجة إلى تكوين المستفيدين نذكر منها:
3. - سرعة فائقة في تغيير الوسائل التكنولوجية يوازئها تطور بطيء جدا في السلوكيات الإنسانية.
4. الرغبة الشخصية للمستفيدين في التكوين وفي تجديد المعرفة.
5. ضرورة التكوين لمسايرة التطور والبقاء في المنافسة والتمكن في الاندماج في مجتمع معقد ومتغير.
6. تطور تكنولوجيا المعلومات الحديثة عامة وأوعية المعلومات الإلكترونية الحديثة خاصة ووقوف المستفيد عاجزا أمام استعمالها واستخدام قواعد شبكات المعلومات.<sup>2</sup>
7. عدم وجود طرائق في توجيه المستفيدين خاصة في حالة وجود مشاكل تنظيمية داخل المكتبة.
8. الانفجار المعرفي والزيادة في الإنتاج الفكري الذي انتج صعوبة في استرجاع المعلومات
9. 10- النظرة الحديثة للمكتسبات التي تنشأ باتجاه المستفيد ليستعمل المكتبة بشكل أكبر
10. جهل غالبية المستفيدين لطرق البحث عن المعلومات والخدمات المكتبات وكيفية الاستفادة منها.
11. اعتماد الكثير من العلماء والباحثين على الجامعة غير المرئية في الحصول على المعلومات الأزمنة لمواصلة بحوثهم.

12. لا توجد مؤسسة وثيقية تشبه الأخرى، الشيء الذي يستوجب في كل مرة التكوين للسيطرة على النظام التيسيري المطبق، والاستعمال واستغلال الوسائل الموجودة داخل كل نظام معلومات.<sup>3</sup>

### 11-2- وسائل تكوين المستفيدين:

إن عمليات تكوين المستفيدين لا تقوم إلى على ضرورة توفير مجموعة من الطرق والوسائل والتي يمكن ان نوجزها فيما يلي:

<sup>1</sup> أحمد بدر. التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات القاهرة: دار فريب، 2002، ص 37.

<sup>2</sup> عوض النوايسة غالب. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط 1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص 115.

<sup>3</sup> احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها إدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط 4، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص 42-43.

- الجولات الجماعية أو الفردية: تحصل معظم الجامعات على أن يتضمن أسبوع التوجيه الخاص للطلبة جولة أرجاء المكتبة، ومختلف أقسامها بصحبة أحد العاملين بالمكتبة من خلال ذلك للمستخدمين على التعرف على الخدمات التي تقيمها وكيفية الاستفادة منها.
- المحاضرات العامة: تنظم بعض الجامعات محاضرة أو سلسلة من المحاضرات التعريفية بالمكتبات، ولكي تحقق هذه الطريقة أهدافها فإنه يفضل أن يكون بين أيدي المستخدمين بعض المواد التي يمكن الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة كموجز محاضرة ودليل مكتبة.<sup>1</sup>
- الإرشاد الفردي تتجه جميع المؤسسات التوثيقية على استخدام اللوحات والوسائل الإرشادية بمختلف أشكالها وذلك لمساعدة المستخدمين على التعرف على الأماكن التي يجدون فيها ما يحتاجونه من مواد وخدمات.
- محاضرة يلقيها أخصائي المراجع أو المعلومات على المستخدمين وخاصة الجدد منهم لتعريفهم بأقسام المكتبة أو المركز وخدماتها وكيفية الاستفادة من أوعية المعلومات فيها.
- استخدام الوسائل السمعية والبصرية كالأفلام والشرائح، فبالإمكان الاستفادة من التقنيات الحديثة في تعليم المستخدمين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات بشكل جيد، حيث يتم تسجيل المعلومات المطلوب إيصالها على المستخدمين على شريط ناطق أو شريحة فيلمية،... إلخ، كما بالإمكان الاستفادة من تلفزيون الدائرة المغلقة في هذا المجال.
- توزيع نشرات أو كتيبات (دليل) عن سياسات اللوائح ونظم، استخدام المكتبة أو المركز وسبل الاستفادة من الأقسام الخدمية فيها وغير ذلك من المعلومات.
- وعادة يشمل دليل المكتبة أو مركز المعلومات على المعلومات التالية:
- ساعات فتح المكتبة أبوابها وكيفية الاستفادة منه.
- خريطة عن ترتيب المجموعات والمقتنيات بالمكتبة مع وصف المواد.
- نبذة عن الفهارس وأنواعها وكيفية استخدامها وكيفية ترتيبها.
- الخدمات التي تقدمها المكتبة أو المركز كخدمة المراجع والإعارة والتصوير،.. إلخ
- القواعد واللوائح المتبعة في المكتبة أو المركز
- مصادر المعلومات وكيفية الاستفادة منها.

<sup>1</sup> عزال عادل. تكوين المستخدمين في المكتبات الجامعية، مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية، بجامعة تبسة نموذجاً، موقع الأستاذ عادل عزال الجزائري. تمت زيارة لموقع 2019/04/17.

• أسلوب البحث عن المعلومات وأين يتم البحث.

\*المساق الدراسي المستقبل:

تخصص بعض الجامعات مساقا لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع المكتبة واكتسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات وتحقيق الإفادة الفعالة.<sup>1</sup>  
من هذه المصادر وينبغي ان يدرس هذا المساق في الفصل الدراسي الأول ويجب ان يقوم بتدريسه مكثي مؤهل للتدريس.

\*الموجزات الإرشادية:

الموجزات الإرشادية بوجه عام من الأعمال المرجعية المصممة لخدمة أهداف التعليم الذاتين وهناك عدة أنواع من الموجزات الإرشادية التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال منها الموجزات العامة أو الشاملة والموجزات المتخصصة فالموجزات العامة أو الشاملة فإنها تعرف بالمكتبات وغيرها من مراكز المعلومات بوجه عام حيث تتنازل هذه الخدمات أما الموجزات الإرشادية فتتناول نوعيات مصادر المعلومات من حيث طبيعتها وأنماط الإفادة منها، مع الاهتمام بالأعمال المرجعية بكل فئاتها كذلك تهتم بأنماط القراءة وإعداد البحوث.<sup>2</sup>

### 11-3- أهداف تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:

إن عملية تكوين المستفيدين تقوم على مجموعة من الأهداف والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

-اكتساب المستفيد مهارات استخدام المكتبة.

ترسيخ الإيمان بأهمية المعلومات بحياتنا المعاصرة لدى المستفيدين فكريا اقتصاديا

تكوين المستفيدين على تحديد حاجاتهم من المعلومات وبالتالي إكسابهم القدرة للوصول إليها عند الحاجة.

-استغلال أحسن لأنواع مصادر المعلومات خاصة الإمكانيات التي توفر التكنولوجيا الحديثة

تطوير القدرة على اختيار مصادر المعلومات المفيدة والمناسبة للحاجات المعلوماتية الخاصة والمتصلة بالبحث والدراسة والتعامل معها.

وقد عبر أحد أخصائي المعلومات عن الهدف من تكوين المستفيدين بما يلي: إيصال المعرفة والتقنيات إلى المدرسي

التي بواسطتها يمكنون من تحديد حاجاتهم واقتناء المعلومات وتقييمها وتنظيمها وإنتاجها ثم الاتصال بها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عوض النوايسة غالب. المرجع السابق، ص 115.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 116.

<sup>3</sup> صوفي عبد اللطيف، التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات أهدافه وأنواعه وأبحاثه الحديثة، عين مليلة: دار الهدى، 2002، ص 113.

## 12- أنواع المستفيدين:

هناك أنواع من مستفيدي المعلومة العلمية والتقنية يصنفون حسب معايير معينة لأن سلوك المستفيد المعلومة العلمية والتقنية يكون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به ، والذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك فإن المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدون عديدة.

إذ أوضحت دراسات المستفيدين حول ملاحظة السلوكيات الانفعالية والاجتماعية للمستفيد في جماعات صغيرة أنها تصنف حسب ثلاثة جماعات هي:

1/المستفيد الإيجابي (أو المتمدرس): هو المستفيد الذي يكون راضٍ ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية، ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

2/المستفيد السلبي (أو العرضي): هو المستفيد الذي يكون غير راضٍ، ويبيد عدااء، هو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام، ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة، ويخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة، أو حتى باتصاله بالمختصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يواجهها، لذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا

3/المستفيد الحيادي (أو البسيط): هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومة.

كما يميز وارزيق werzig من جهته، أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات، وهي:

أ/ المستفيد الحالي (النهائي): هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا.

ب/المستفيد الفعلي (الحقيق): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.

ج/المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، ويتكون لديه الفرصة لاستعمالها، لكن لا يشغل هذه الامكانية.

د/المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة، يحتاج إليها، ولكن لا يدري أين يجدها.<sup>1</sup>

إذن فالتقسيمات متعددة، تم ذكر أهمها، لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام حسب أنشطتهم كالباحثين في مختلف العلوم، والعاملون والمهنيون و الفنيون في شتى مجالات الإدارة والصناعة والطب والتجارة والزراعة والتكنولوجيا وغيرها، بالإضافة إلى مستفيدي المكتبات الجامعية كالطلبة سواء طلبة التدرج منهم أو ما بعد

<sup>1</sup> بودريان عز الدين، تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق، مجلة المكتبات والمعلومات، مج 1، 2002، ص 77.



التدرج، أو الأساتذة وغيرهم من عاملين في حقل التعليم العالي وبالتالي، من غير الممكن إعطاء تقسيما موحدًا حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين.

والدليل على ذلك أنه في بداية الاهتمام بالمستفيدين ودراساتهم، ثم تصنيفهم حسب السن، والجنس والعدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم، وكانت تلك نظرة ديمغرافية لدراسة المستفيدين.<sup>1</sup>

-أنواع السلوك الغير السوي للمستفيدين في المكتبة الجامعية:

تتنوع أشكال السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات وفقا للعصر الذي تحدث فيه فنجد أن مشكلات الماضي كانت عبارة عن أحداث الضوضاء، أو النوم، أو الأكل والشرب، أو تمزيق أوعية المعلومات، أو التحرش بالموظفين أو المستفيدين الآخرين، أما المكتبات في العصر الحديث فإنها تعاني من المشكلات القديمة نفسها، بالإضافة إلى ظهور مشكلات أخرى تتعلق بالتقنية، مثل: استخدام الهاتف المحمول وتتعرف فيما يلي إلى أنواع الممارسات غير السوية التي يقوم بها المستفيدون في المكتبات والمتمثلة في الإتلاف والسرقة والشغب.

**1/ الإتلاف:** يعتبر من الأمور التي لا تزال موجودة بالمكتبات من خلال قيام المستفيد بنزع الصفحات من الكتاب أو قطع الغلاف أو كتابة تعليقات على صفحات الغلاف.... وتعاني المكتبات مثل أجهزة الدولة والمرافق العامة من أنواع الإتلاف الشائعة كالكتابة على الحوائط والأثاث الرسم عليها وكسر النوافذ<sup>2</sup> والمقاعد والمناضد وتدمير الأسوار والمرافق الملحقة بها، والحرائق المتعمدة، غلا أنها علاوة على ذلك تعاني من أنواع أخرى ترجع إلى طبيعة مقتنياتها كالإتلاف المتعمد للكتب وغيرها من أوعية المعلومات، مثل قص الخرائط و الإيضاحات وكتابة التعليقات بجوار النص، وكذلك تتعرض لإتلاف الأجهزة مثل ماكينات التصوير أجهزة المواد السمعية البصرية الحاسبات الآلية.<sup>3</sup>

**2/ السرقة:** يعرفها علم النفس بأنها: علم غير أخلاقي وما هي إلا تعبير عن صراخ وعدم الاستقرار، ومن الضروري عدم المبادرة إلى العقاب فورا دون معرفة الدوافع والأسباب ومعالجتها، وفي المكتبات لا تزال ظاهرة السرقة تمثل مشكلة كبيرة تواجه أمناء المكتبات تزداد مع نمو المجموعات المكتبية وعدد المستفيدين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بودريان عزالدين، المرجع السابق، ص 78.

<sup>2</sup> فائزة دسوقي أحمد، السلوك الغير سوي للمستفيدين في المكتبات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006، ص 56.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 78.

<sup>4</sup> ماجد عبيد، بهاء الدين السيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص 273.

وأكدت معظم الدراسات أن مشكلة السرقة تأتي على رأس قائمة المشكلات الأمنية، ومن أهم الأمثلة على ذلك المسح الذي قامت به Burns securityinstitute والدراسات التي أجراها Alan jaylincoin، كما أكدت الدراسات أن نسبة كبيرة من السرقة التي تتم في المكتبات يقوم بها موظفو المكتبة والطلاب والأستاذة والحراس وليس لصوصا محترفين، وقد تعدد أشكال السرقة فهناك سرقة أوعية المعلومات وهناك سرقة ممتلكات الموظفين و ممتلكات المستفيدين مثل النقود وسرقة الأجهزة مثل TV و أجهزة التصوير وسرقة الحاسبات مثل كابلات الشاشة والفأرة والأدوات المكتبية وأجهزة الصيانة والكاميرات، كما يلجأ بعض المستفيدين أيضا لسرقة الأقراص المرنة من المكتبة للاستخدام الشخصي بعد مسح ما عليها من بيانات.

**3/الشغب:** يقصد بالشغب مخالفة النظام العام المنصوص عليه قانونيا على مستوى الدولة أو اللوائح على مستوى المؤسسة أو مخالفة لائحة المكتبة كإحداث الضوضاء والتدخين وتناول الأطعمة<sup>1</sup> والمشروبات غير الأماكن المصرح بها وترك المحلفات (بقايا مأكولات أوراق مناديل..).  
ورفض مغادرة المكتبة عند إغلاقها والنوم ووضع أوعية المعلومات في غير أماكنها وإساءة استخدام الأنترنت.

وقد أظهرت الدراسات تعدد أنواع الشغب التي تحدث في المكتبات الجامعية فقد ذكر Jane L. Inglood و Simmonds Patiencel ومن الأنواع الكثيرة الحدوث في المكتبات:

- الاعتداء اللفظي على الموظفين والمستفيدين.
- الاعتداء الجسدي على الموظفين والمستفيدين.
- تعاطي المواد المخدرة وبيعها.
- التدخين والشرب والأكل والنوم في الأماكن الغير مسموح بها في المكتبة.
- وضع الأوعية في غير الأماكن المخصصة لها، حتى تصل إلى المستفيدين الآخرون
- النقص في احترام الموظفين والتشكيك في معرفتهم وقوتهم.<sup>2</sup>

### 13- دراسة سلوك المستفيدين.

لعل أفضل معيار يقدر به نجاح أي مؤسسة معلومات أو فشلها هو مدى إقبال المستفيدين عليها أو عزوفهم عنها ورأي مدى تساهم في حل مشاكلهم وإشباع احتياجاتهم ورغباتهم وبالتالي تجد أن دراسة المستفيدين

<sup>1</sup> ماجد عبيد، بهاء الدين السيد، المرجع السابق، ص79.

<sup>2</sup> نفسه، ص33.

تهدف إلى التعرف على فئات المستفيدين بتحديد سلوكهم في البحث عن المعلومات وعليه فدراسات المستفيدين هي محاولة التعرف على سلوك المستفيدين الفعليين أو المحتملين واحتياجاتهم من أجل الاستجابة لها. وعليه نجد ان فدراسات المستفيدين هي ذلك النوع من الدراسات التي تحاول التعرف على فئات المستفيدين الحاليين والمحتملين أي أصحاب الاحتياجات المعلنة وغير المعلنة أي التي تتحول إلى طلبات قدمت إلى مؤسسة المعلومات وسلوكهم في البحث عن المعلومات داخل المكتبات الجامعية.

#### 14- تأثير سلوك المستفيدين في المكتبات الجامعية

يمكن أن يؤدي الاتصال بالمكتبة وخدماتها إلى حالة من الثقة العالية بالنفس وكذلك إلى الاستقلالية في البحث عن المعلومات والإفادة منها كما انه يؤدي أيضا إلى زيادة الدافع نحو التعلم ومن أمثلة التغيرات التي تدرأ على سلوك المستفيدين واتجاهاتهم أيضا

-تأليف المستفيدين مع مجموعات المكتبة يمكن أن يؤدي إلى تغيير ممارسات القراءة لديهم واختياراتهم للقراءة الترفيهية

-تعلم استشارة مدى واسع من مصادرة المعلومات او التعامل مع موضوعات تمثل وجهات نظر متعددة الأبعاد. تؤدي الأحداث والأنشطة التي تعقدتها المكتبة للجامعات الخاصة إلى جذب الأنظار للمكتبة من جانب مستفيدين جدد.

نظر أعضاء هيئة التدريس إلى المكتبة باعتبارها جزءا متكاملًا مع مقرراتهم الدراسية.

#### أولا: التأثير على الأفراد

يقصد بصفة عامة بتأثير المكتبة على الأفراد مدى تأثير الأفراد بالاتصال بالمكتبة وخدماتها ويمتد ذلك ليشمل أيضا المجموعة أو الجماعات كفصل في المدرسة أو المستفيدين غير المتحدثين بلغة الدولة. وقد حددت الإيزو 150 التأثير التي يمكن أن تحدثها المكتبة على (السلوك) الأفراد والجماعات هي:

1/ تغييرات في المهارات والقدرات

2/ تغييرات في الاتجاهات والسلوك

3/ نجاح وتقدم في البحث والدراسة

4/ رفاهية الأفراد

ثانيا: التأثير على مجتمع المكتبة، أو الهيئة التي تنتمي إليها المكتبة وتشمل على:

- وضع مؤسسي مرموق، وتصنيف ترتيبي عالي
- رؤية متنامية وأكثر إيجابية من جانب المكتبة
- زيادة الباحثين المرموقين وأعضاء هيئة التدريس
- زيادة الهيئات البحثية
- اجتذاب كيانات بحثية أخرى وهيئات غير حكومية و مستفيدين جدد
- ثالثا: التأثير الاجتماعي

1/ الحياة الاجتماعية وتشمل على:

- الاحتواء الاجتماعي أي احتواء الجماعات المهمشة أو الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة ودعمهم.
- التماسك الاجتماعي أي تعزيز عملية التواصل بين الأفراد و الجماعات ودعم تواصل الأجيال والثقافات.

2/ المشاركة في المعلومات والتعليم وتشمل:

- الوصول الحر للمعلومات من خلال إتاحة الوصول الحر للمعلومات السياسية والاجتماعية والعلمية والثقافية سواء على المستوى المحلي أو العالمي، كما تضمن المكتبات كما تضمن المكتبات مشاركة الأفراد في الحياة السياسية والاجتماعية.

- إتاحة الانترنت مجانا.

- التعلم مدى الحياة.

3/ الحفاظ على التراث الثقافي والتاريخ المحلي وتشمل:

- تحافظ المكتبات على التراث الثقافي للأجيال القادمة وتؤدي المكتبة هذا الدور من خلال ما تقدمه من معارض أو أنشطة ومن خلال تقديم المعلومات عن المجتمع المحلي

4/ التنوع الثقافي:

- هي مجتمع متنوع فيه الثقافات وتحتل تكون المكتبات قادرة على تمكين الجماعات المختلفة على الحفاظ على تراثها الثقافي ومن ثم فغنها تعزز من التنوع الثقافي.

5/ تطوير المجتمع:

- تقدم المكتبات مجموعة من البرامج والأنشطة المجتمعية التي تدعم تطور المجتمع المحيط بها، أو المجتمع بصفة عامة، ومن أمثلة ذلك النوعية البيئية والصحية، والسلامة في الطرق.

**1-14 تعريف تعديل السلوك:**

يعرف على أنه عملية محو تعلم وإعادة تعلم وتتضمن عملية محو التعلم السلوك غير المرغوب فيه وذلك بالعمل على إطفاء هذا السلوك وكذلك إعادة التنظيم الإدراكي للمتعلّم وإعادة تنظيم سلوكه، والتعليم من جديد لأنماط سلوكية تحل محل الأنماط السلوكية التي محيت.

ويعرف كذلك على أنه تحويل السلوك غير المرغوب فيه على سلوك مرغوب فيه.<sup>1</sup>

ويعرف كذلك تعديل السلوك أيضا على أنه مجموعة من الإجراءات العلمية التي تثبت صحتها من خلال التجريب على سلوكيات بشرية غير مرغوب حيث تم تعديلها بواسطة هذه الإجراءات المستمدة أساسا من القوانين والنظريات التعليم التي تصف العلاقات الوظيفية بين التغيرات البيئية المختلفة والسلوك.<sup>2</sup>

**14-2- مجالات تعديل السلوك:**

لدى تعديل السلوك مجالات متعددة ومتنوعة نذكر منها التالي:

أ- مجال الأسرة: هناك الكثير من السلوكيات المرغوبة التي تود الأسرة أن يتعلمها أفرادها ويتقنوها ومن تم تعميمها كتنظيف المكان الذي عيش فيه الطالب، وفي ناحية مهارات اجتماعية حيث يسعى لتعامل مع الآخرين بالاحترام والأمانة والمحافظة على الممتلكات الخاصة والعامة.

ب- مجال التربية الخاصة: يعد من أهم مراكز العمل في التربية الخاصة وفي هذا المجال يلجأ الأخصائي الى تدريب الفئات التربية الخاصة على تعلم تعديل أو المحافظة على العديد من المهارات

ج- مجال العمل: هناك الكثير من برامج تحسين الأداء المهني التي قامت باستخدام إجراءات تعديل السلوك من أجل زيارة مهارات العاملين أو زيادة إنتاجهم أو مساعدتهم في إنجاز أعمالهم في الوقت المطلوب أو التقيد بمواعيد العمل<sup>3</sup>

ه- مجال الجامعة: يقتصر تعديل السلوك في مجال الجامعة على تعديل السلوكيات التي تحدث في هذا الوسط كالمشاكل الصفية والتي تؤثر على علمية التربية والتعليم، وكذلك في الوسط المكتبة فيعمل المكتبي على محاولة الكشف عن أسباب المشكلات وتعديلها بأساليب فعالة من أجل القضاء عليها داخل المكتبة وإحلال محلها سلوكيات مرغوب فيها، من أجل خلق جو دراسي يخلو من المشاكل تسوده الطمأنينة والراحة النفسية وجو ملائم يزيد من الرغبة الطلبة على التعلم واكتساب مختلف المعارف كذلك مجال تعديل السلوك لا يقتصر على السلوكيات

<sup>1</sup> فائزة أحمد دسوقي، السلوك السوي للمستفيدين في المكتبات، الرياض: مكتب الملك فهد الوطنية، 2006، ص 16.

<sup>2</sup> جودت عزت عبد الوهاب، سعيد حسني العزة. تعديل السلوك الاناسني، ط1، عمان ك دار الثقافة للنشر، 2005، ص 25.

<sup>3</sup> أحمد ظاهر قحطان، تعديل السلوك. ط 2 ن عمان: دار وائل، 2004، ص 41.

الحاصلة في المكتبة فقط بل المحافظة على الكتب والالتزام بالمواعيد الإعارة وعلى مواعيد الدخول ووقت الإغارة كذلك.

وعليه فإن معظم مهمات الأسرة والجامعة تعتمد على استراتيجيات تعديل السلوك فإذا كانت لأهداف التربوية والتعليمية تتمركز حول تحقيق أشكال السلوك المرغوب فيه أو تثبيتها وقد تهدف برامج تعديل السلوك إلى:

1/ تحقيق الأهداف التربوية قصير المدى لدى الطلبة

2/ تثبيت أشكال السلوك غير المرغوب فيه لدى الطلبة

3/ تغيير أشكال السلوك غير المرغوب فيه والتقليل فرص ظهورها لدى الطلبة

4/ ضبط سلوك الطلبة بضوابط خارجة أولاً و بضوابط داخلية فيما بعد وهي بدل تضمن للفرد تحقيق أهدافه التعليمية، و تكسب لديه الرغبة في التعليم وحب البحث والاستطلاع وتكوين الاتجاه الإيجابي لديه وخلق لديه أسلوب تفكير سليم مما يحقق له النمو العقلي والخلقي، ويعمل على تحقيق أهداف العملية التربوية والتعليمية<sup>1</sup>

## 15- الصعوبات التي تواجه المستخدمين في المكتبات الجامعية:

تتمثل في:

- عوائق مادية وتجهيزية: تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها وظروف استقبال المستخدم وما تشمله من مؤثرات (مادية، إنارة وتهوية)
- عوائق نفسية واجتماعية: وتتمثل في العلاقة القائمة بين المستخدم وأخصائي المعلومات هذه العلاقة التي على أساسها يتولد لدى المستخدم رد فعل سلبي أو إيجابي.
- عوائق تقنية: تتمثل في جهل المستخدم بمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله والفائدة التي يمكن جنيها من طلبها بالإضافة الى تعقد استخدام وسائل البحث، وبالتالي صعوبة البحث عن المعلومة.
- عوائق خاصة بالنظام: تتمثل في اهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتمامهم بتلبية احتياجات المستخدمين<sup>2</sup>

ومن الصعوبات التي تواجه المستخدم في الحصول على المعلومات نذكر:

-صعوبة التعرف على المعلومات المتاحة.

-تراكم المعلومات بكميات هائلة وسرعة نموها.

<sup>1</sup> يوسف عبد الوهاب أبو حميدان، تعديل السلوك النظرية والتطبيق، عمان: دار الهدى والنشر، 2003، ص 52-53.

<sup>2</sup> ندير غانم، الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، أطروحة دكتوراه علم المكتبات، قسنطينة 2010، ص

- المسافة الشاسعة بين المستفيد ومراكز المعلومات.
  - تعدد لغات المعلومات.
  - تعدد مواصفات وطرق عرض الأفكار.
  - البطء في المراحل النهائية في توفير المعلومات.
  - تفاوت نوعيات المعلومات ومستويات الثقة فيها.
  - قيود الاستيراد للمعلومات.
  - الصعوبات المادية.
  - البحث الموضوعي لمراكز المعلومات، حيث لا يمكن المستفيد أن يتخصص على في مجال واحد فقط.<sup>1</sup>
  - ومن العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية المقدمة هي:
  - الوقت الذي تستغرقه عملية البحث عن المعلومات.
  - عدد الأوعية أو المصادر المناسبة
  - مدى إلمام المستفيد من نظام المعلومات المستخدمة في المكتبة أو مركز المعلومات.
  - مصطلحات البحث المفضلة من قبل المستفيد<sup>2</sup>
- 16- دور المكتبي وعلاقته بالمستفيد:**

تعتبر مهنة المكتبي من المهام التي تتغير بصورة مستمرة، ويعتبر المكتبي القائم على هذه المهنة عرضة لتجديد معارفه في كل وقت وتزويده بالقدرة على مواكبة التغيرات والتطورات المتلاحقة، خاصة وأنه واحد من يحول عليهم في إثراء المستفيد بالمعلومات وإرشاده و توجيهه ومراقبته ومحاوله تعديل سلوكيات المستفيدين غير السوية.

**16-1-تعريف المكتبي:** مهما كانت غرفة المكتبة واسعة ومهما كانت مجموعة الكتب التي تشمل عليها وافية فغن قدرتها على الإفادة تتوقف على قدرة موظفيها فأخصائي المكتبة الجامعية أهم من زميله في مكتبة آخرين وان مهمة أخصائي المكتبة لا تقتصر على ترغيب الطلبة على التعامل مع الكتاب وإنما الأساس أن يزرع في الطلاب روح السؤال وإثارة حب الاستطلاع والرغبة في أن يعرف ويجمع المعلومات حو المواضيع<sup>3</sup>

**16-2-مهام المكتبي:** لكي يؤدي المكتبي المؤهل واجبه على أحسن وجه يجب أن يكون ملما بالمناهج الدراسية ومسائرا للتغيرات التي تطرأ على الكتب من خلال التقائه بالطلبة والمدرسين وحضوره لاجتماعات

<sup>1</sup> نحال فؤاد إسماعيل، إدارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012، ص 19.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 20.

<sup>3</sup> محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات والمعلومات ك دراسات في الإعداد المهني البيبليوغرافي والمعلومات، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب 1993، ص 89.

الجامعية وتقديمه للكتب واختبار المناسب منها وذلك بمتابعة فهارس الناشرين والبيبليوغرافيات وغيرها لإحتواءها على معلومات جديدة عن مختلف المصادر المعلوماتية ومن أهم الواجبات التي يقوم بها أمين المكتبة اتجاه الطلبة والهيئة التعليمية هي:

- اقتناء وانتقاء مختلف الأوعية الفكرية من كتب ودوريات وأشرطة خاصة المفيدة منها كما يجب فهرستها وتصنيفها وفق تصنيف معين والقيام بعملية الإعارة بنوعيتها الداخلية والخارجية.
  - \*تدريب الطلبة وإعطاء دروس نظرية وتطبيقية في كيفية استخدامهم للمكتبة الجامعية بالتعاون مع الهيئة التعليمية وخاصة أثناء البحث عن المراجع.
  - إجراء عملية قياس حول الطلبة إلى أنواع الأوعية الفكرية المطلوبة والمرغوب فيه بكثرة وهذا ما يساعد المكتبي في إجراء عملية الاقتناء.
  - تنظيم إدارة العمل والخدمات.
  - الإعلام والإعلان عن الأجهزة والمواد والطرق الكفيلة بحسن استخدامها والعمل على بقائها في حالة جيدة.
  - تشجيع الرغبة في القراءة عند الطلبة عن طريق تنظيم مسابقات القراءة واعداد قوائم القراءات الموجهة وما على ذلك إضافة إلى استرجاع المواد والمعلومات من مجموعات المكتبة ومساهمة الطلبة والأساتذة على ذلك.
  - إعداد الإحصاءات والتقارير السنوية التي تبين نشاط المكتبة خلال السنة مع ذكر المطالعين والمستعمرين وعدد الكتب والزيارات فيها والفقدان والتلف وحاجة المكتبة إلى الكتب الجديدة أو السجلات وغيرها.
  - القيام بدور الموجه نحو أفضل الكتب وأكثر نفعاً.
  - تهيئة فهرس يتناسب ورصيد المكتبة الجامعية تشمل على أسماء المؤلفين أو العناوين والمواضيع يكون بمثابة دليل لإرشاد المطالعين للكتب.
  - كما يمكن للمكتبي القيام بنشاطات مختلفة وهذا يعود بالفائدة على الطلبة كتنظيم ندوات علمية وأدبية وفكرية إضافة على تنظيم محاضرات وزيارات ميدانية لغرض ترفيهي أو عملي وتنظيم معرض في مناسبات معينة وكذلك إعداد الطلبة لاجتياز مسابقات نهائية في المهارات المكتبية.<sup>1</sup>
- إن ما يميز الاتصال داخل المكتبة الجامعية هو وجود طريقتين يؤثر كل واحد منهما في الآخر ويتأثر به، وذلك من خلال مختلف التفاعلات التي تحصل بينهم عند ممارسة المكتبي لعمله وبمحا مستفيد عن حاجته.

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، المرجع السابق، ص 87.



في السابق كان المكتبي يرفض الإصغاء الاستجابة لتطلعات وطلبات المستفيدين كونه يشك في قدراتهم وإمكانياتهم المعرفية، هذا عكس ما أثبتته التجارب في الدول المتقدمة في مجال تكوين المستفيدين أنه يستوجب على المكتبي بدلا من عرض الخدمات على المستفيدين يجب دراسة حاجاتهم حتى يتمكن من تحقيق مطالبهم وذلك من خلال معرفتهم ومعرفة المؤسسة التابعين بها قبل تكوينهم، وبما أنه لا يوجد مكتبة بدون مستفيدين في أماكنها أن تصبح هذه الأخير شريكا أساسيا في تكوين المستفيدين على الاندماج السريع في هذا المحيط المعرفي المتغير وكذا تشجيعهم على التردد على وحدات المعلومات وبالتالي يتوسع نفوذ المكتبي وترقى مكانته في المجتمع بما أن الذين يتحكمون حاليا في وسائل الاتصال وشبكات المعلومات هم الذين يحكمون العالم الذي نعيش فيه.

وإذا كان المستفيدين يستعملون المكتبة بصفة دائمة ويشاركون في خدمة المكتبة وبالمقابل المكتبة توفر معلومات جيدة للمستفيدين ففي هذه الحالة العلاقة بين المكتبي والمستفيد متكاملة.

### 16-3- خصائص المكتبي:

- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة: ذلك يعني عدم التخوف من كلما هو جديد وعدم التردد في الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة والاستجابة لكل متطلبات وعندما تتغير الذهنيات لمسايرة التطورات، تتغير بالتالي السلوكيات لتتأقلم مع المواقف الجديدة.
- القدرة على العمل التشاوري: لقد أصبح العمل التعاوني سمة من سمات النجاحات في مجال البحث لاكتشاف وغن أحسن الإنجازات هي التي تأخذ طابع المشاريع المسيرة في إطار تشاوري وتنسيقي من فرق المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة والمتنوعة.
- القدرة على تحمل الصعوبات وحل المشاكل إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب وصعوبة الاندماج فيه فذلك يدفع بالفرد إلى التملح بالقدرة على تحمل المشاكل عدم الوضوح الى ثقل تلك الصعوبات حتى لا يفشل أمامها.
- المرونة: كلما كان العامل في المكتبة مرنا، كلما كانت لدينا القدرة على تقبل التغيير والتجديد من جهة ومن جهة أخرى القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة.
- القدرة على الابتكار: إذا تسلح الفرد بالتفكير الإبداعي فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات حتى يصلوا على المعلومات.
- اليقظة المعلوماتية: يفرض الدور المنوط بالعامل في المكتبة الجامعية الآن وفي كل وقت أن يكون يقظا باحثا باستمرار عن المعلومات الإستراتيجية التهيئة دوما بحاجة إليها<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بودريان عزالدين، مرجع سابق، ص 93.

**17- علاقة سلوكيات المستفيدين بالبحث العلمي:**

ومنه فان المستفيدون يحتاجون إلى التعليم والتوجيه وهذا يحقق التحكم في أساسيات البحث عن المعلومات والاستخدام الأمثل لها في الوقت المناسب والإفادة الفعالة من خدمات المكتبة، وعليه فإن كيفية البحث عن المعلومات في تطورن في كيفية اختيار المعلومات وتحليلها وتنظيمها وتخزينها، وبالتالي يكون الأثر على كيفية استرجاع المعلومات بطريقة التي تفيد المستفيد وسط الفيض المعلوماتي، والتعليم الذاتي الذي يكسب المستفيد المهارات اللازمة لاستخدام مصادر المعلومات القديمة منها والحديثة فيصبح قادرا على الاعتماد على ذاته في حل مشكلاته.

**18- فئات المكتبيين والمستفيدين في المكتبات الجامعية:**

أ/فئات المكتبيين: يتوزع المكتبيون على الأسلاك التالية:

\* الملحقين بالمكتبة الجامعية: وهم المسؤولون عن مصالح التزويد والفهارس والخدمات... إلخ، وهم مكلفون بأداء الأدوار التالية:

- المشاركة في تكوين الأرصدة والمجموعات الموكلة إليهم وإثرائها والسهر على سلامتها.

- ضمان إعداد سجلات جرد الأرصدة والمجموعات وضبطها باستمرار

- ضمان عرض هذه الأرصدة وتيسير الوصول إليها والتعريف بها لدى الأساتذة والباحثين والطلاب عن طريق إعداد وسائل البحث الملائمة.

- وضع البليوغرافيات الانتقائية والنشرات التحليلية وفهارس المواد، والذخائر وغير ذلك من وسائل البحث المتصلة بأعمال البحث في الجامعة.

- المشاركة في تكوين مستخدمي الكتاب وتجديد معلوماتهم.<sup>1</sup>

\*المساعدين بالمكتبة الجامعية:

في كل مصلحة من المصالح توجد مستويات أصغر من الموظفين المسؤولين عن العمل الروتيني والكتابي وهم مكلفون بالوظائف التالية:

- طلبات الكتب وتسجيلها واستلام الوثائق وفرزها وتسجيلها وإعداد النشرات عن الدورات، تبليغ الوثائق وإعارتها، جرد الكتب وإصاقها.

<sup>1</sup> عزالدین بودریان. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق، جامعة منتوري قسنطينة، 2001، ص 91.

ويمكن الاستعانة بهم زيادة على ذلك في وضع الوثائق والمعلومات تحت تصرف المتعلمين في قاعات مفتوحة لعامة الطلاب، كما يمكن الاستعانة بهم كذلك لتقديم يد المساعدة إلى ملحقي المكتبات بمجرد إنجاز أعمالهم.

#### \* الأعدوان التقنيون:

وعادة ما يكلفون بالأدوار التالية:

- تقديم يد المعونة إلى مساعدي الأبحاث في الأعمال التقنية المألوفة.
- استلام الوثائق وفرزها وتسجيلها وإعداد نشرات عن الدوريات.
- تبليغ الوثائق وإعارتها.
- تصنيف المجموعات وإصاقها والعناية بها.
- يمكن الاستعانة بهم لتقديم يد المعونة إلى مساعدي المكتبات الجامعية في إنجاز مهامهم.

#### \* المساعدون التقنيون:

وهؤلاء يكلفون بالأعمال التالية:

- مساعدة الأعدوان التقنيين للمكتبات في الأشغال التقنية المألوفة
- إيجاد المجموعات وصيانتها وتبليغها.
- أشغال دمج المجموعات وعنونتها وتصنيفها وإصاقها.
- كما يكلفون زيادة على ذلك بالسهر على العناية بالمخازن والاحتياطات وسلامتها.<sup>1</sup>
- كما يمكن أن يكلفوا بالمحافظة على حالة الكتب وأعمال الرقمنة والسحب.

#### ب/ فئات المستفيدين بالمكتبات الجامعية:

تختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فالخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتناسب مع كل فئة من فئات المستفيدين.

ويمكن عرض أهم الفئات التي تعني بالاستفادة من خدمات المكتبة كما يلي:

\* الطلبة: ويمكن تقسيم هذه الفئة إلى قسمين:

<sup>1</sup> عزالدین بودریان، المرجع السابق، ص 92.

طلبة التدرج: ويعتبر هذا القسم الأكثر تمثيلا لفئة الطلبة وينحصر استخدامهم للمكتبة الجامعية كونها تمثل الدعامة الأساسية للمقررات الدراسية كما أن الكثير من طلبة التدرج يقصدونها لإنجاز بحوثهم التي يكلفون بها في إطار المقاييس البيداغوجية في حين يلجا إليها بعض الطلبة للتكيف.

طلبة ما بعد التخرج: يشكل هذا الصنف الجزء الأهم في فئة الطلبة بصفتهم يتابعون دراسات عليا بمراحلها الماجستير ودكتوراه الدولة والعلوم، وتعود هذه لأهمية لكون هؤلاء الباحثين أكثر استخداما لمصادر المكتبة بشتى أنواعها وذلك لقيامهم بإنجاز بحوث أكاديمية في نهاية دراساتهم

\***موظفو الجامعة:** وتخص هذه الفئة الإداريين والمكتبيين المهنيين العاطلين بمختلف أقسام الجامعة، حيث يستخدم أكثرهم المكتبة الجامعية إما للإثراء رصيدهم المعرفي أو إنجاز بحوث متعلقة بتكوينهم المتواصل وبالتالي فالاستفادة محدودو عدا المكتبين الذين يعتبرون الأوفر حظا في هذا المجال.<sup>1</sup>

\* **الباحثين من خارج الجامعة:** وهم الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات ولهم تخصصات أخرى غير التخصصات الموجودة في الجامعة التابعة لها المكتبة.

\***هيئة التدريس:** تعتبر بمثابة العمود الفقري للجامعة إذ يترتب عليها نجاح أو فشل الأقسام في تأدية مهامها بالطريقة الصحيحة والمتلى، باعتبارها القائمة على تطبيق البرامج والمناهج التعليمية وكذا تطويرها تماشيا مع تكنولوجيا المعلومات ومجتمع المعلومات.<sup>2</sup>

### 19- المستفيدون وعلاقتهم بالمكتبات ومراكز والمعلومات:

- يجب على مكتبين الاهتمام باحتياجات المستفيدين بدلا من الاهتمام فقط بطلباتهم المحدثه.
- يجب اعتبار المكتبة وخدماتها المعلوماتية تمثل لكافة نواحي النشاطات المختلفة التي يقوم بها المستفيدون.
- تعتمد فعالية ونجاح خدمة الإحاطة الجارية على تكوين علاقة طيبة بين أخصائي المعلومات والمستفيدون سواء كانت المكتبة تستخدم الحاسب أو عمليات يدوية في تحقيق أهدافها وإنجاز أعمائها بقاسمين المكتبة يجب أن يحصل على ثقة المستفيدين ويجب عليه أن يمددهم بكل مايجد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> السعيد بوعافية، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر، تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، ماجستير علم المكتبات، قسنطينة 2006، ص 77.

<sup>2</sup> عبد القادر كدارة. استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر رسالة ماجستير، علم المكتبات، الجزائر 2009، ص 21.

<sup>3</sup> محمد محمد أمان، خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية، الرياض دار المريخ للنشر، 1985، ص 50.

وعليه فإن دور المكتبي كبير وفعال في إدارة المكتبة ومع المستفيدين فهو عنصر أساسي من خلال مهاراته وحسن معاملته يستطيع أن ينجح في عملية التوجيه والإرشاد /وتقل المعارف وتكوين علاقة جيدة مع المستفيدين على ما يمتلكه من مهارات وحسن انتقاء أسلوب للمعاملة.

وعليه يعتبر المستفيد عنصرا أساسيا في المكتبات الجامعية وأهم الركائز فيها فوجود المكتبة الجامعية من وجود المستفيد، وخدمته الغاية والهدف الرئيسي لهذه المكتبات.

كما يساهم المستفيد بالنسبة للمكتبات في دعم البحوث العلمية وبالتالي يزيد من قيمة هذه المكتبات في عملية البحث العلمي.

# الفصل الثالث

دراسة ميدانية لسلوك المستخدمين بمكتبة كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون تيارت

يعتبر القسم الميداني في البحوث العلمية تكملة وتدعيما للخلفية النظرية للبحث، وهذا من خلال ما يمكننا التوصل إليه من ذات قيمة علمية تعكس وتفسر الواقع المدروس الأدوات، وهذا عن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد أنسب الأدوات والأساليب المنهجية.

### 1- نبذة تاريخية عن جامعة ابن خلدون:

تأسست جامعة ابن خلدون بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-247 المؤرخ في 2001/09/18 تحمل هذه الجامعة اسم رائد علم الاجتماع الحديث، العلامة المشهور، عبد الرحمان ابن خلدون، حيث مرت المؤسسة قبل أن تلتحق بالجامعات الوطنية، بعدة مراحل، تتلخص فيما يلي:

● 1980: كان إنشاء المركز الجامعي .

● 1984: حل المركز واستبداله بمركزين وطنيين للتعليم العالي:

- المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية.

- المعهد الوطني للتعليم العالي في الفلاحة والبيطرة.

● 1992: أعيد إنشاء المركز الجامعي.

● 2001: تم إنشاء جامعة تيارت.

● 2010: تم هيكلة الجامعة إلى ستة كليات ومعهدين.

حيث تضم الجامعة ما يقارب 19600 طالب من بينهم 360 طالب أجنبي من حوالي 15 بلد (بوركينا فاسو، الكونغو، الكوت دي فوار، مالي، تشاد، الصحراء الغربية...)، وحوالي 645 أستاذ و736 موظف.

### كليات ومعاهد الجامعة:

1. كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة.

2. كلية العلوم الطبيعية والحياة.

3. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية.

4. كلية العلوم والحقوق السياسية.

5. كلية الآداب واللغات.

6. معهد البيطرة.

7. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: وهي موقع دراستنا، وتضم كل من شعبة العلوم الإنسانية وشعبة العلوم الاجتماعية، بالإضافة إلى احتوائها على عدد كاف من المكتبات وقاعات المطالعة.

## 2- التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

تعد النواة الأولى لتكوين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الحالية إلى الموسم الجامعي 2006/2005، حيث استحدثت اختصاص فرع التاريخ التابع آنذاك إداريا وبيداغوجيا لقسم اللغات والآداب، مما نتج عنه تخرج أول دفعة في اختصاص التاريخ، في الموسم الجامعي 2009/2008، وفي الموسم الجامعي 2010/2009 تم فتح ليسانس في إطار نظام الليسانس ماسترن والدكتوراه في العلوم الإنسانية المتضمنة اختصاصي التاريخ والفلسفة وليسانس في العلوم الاجتماعية المتضمن اختصاصي علم الاجتماع وعلم النفس. وفي إطار الهيكلة الإدارية والبيداغوجية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي ولاسيما المؤسسة الجامعية، وجعلها تتلاءم أكثر مع المستجدات النوعية والعددية، صدر المرسوم التنفيذي رقم 10/37 المؤرخ في 09 صفر 1431هـ، الموافق لـ 25 يناير 2010 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01/271، المؤرخ في 30 جمادى الثانية 1421هـ، الموافق لـ 18/09/2001، المتضمن إنشاء جامعة تيارت، حيث تقرر إعادة هيكلة الجامعة باستحداث كلياتها، وكانت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية المتكونة من قسمين، حيث أنشأت بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 10/37 المؤرخ في 09 صفر 1431هـ، الموافق لـ 25 يناير 2010.

**الموقع:** تقع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالمخرج الجنوبي لمدينة تيارت، طريق الجزائر تتربع على مساحة تقدر بـ 6 آلاف هكتار، كما تتميز بموقع إستراتيجي وسياحي، كما تضم الكلية حوالي 4000 طالب بمختلف التخصصات وما بعد التدرج، أي ماستر 1، ماستر 2.

## 3- التعريف بمكان الدراسة:

مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية لجامعة ابن خلدون بتيارت:

مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: تعتبر المكتبة منارة العلم والمعرفة واللبنة الأساسية في البحث والتعليم والتكوين الهيكلي والإداري للكلية، حيث توفر جميع مصادر المعلومات العلمية والتقنية على اختلاف ومختلف أوعيتها للمتسبين لهتا ومختلف الباحثين في إطار التعاون بين الجامعات وهذا في سبيل تطوير البحث العلمي في جميع التخصصات المدرجة في الكلية.

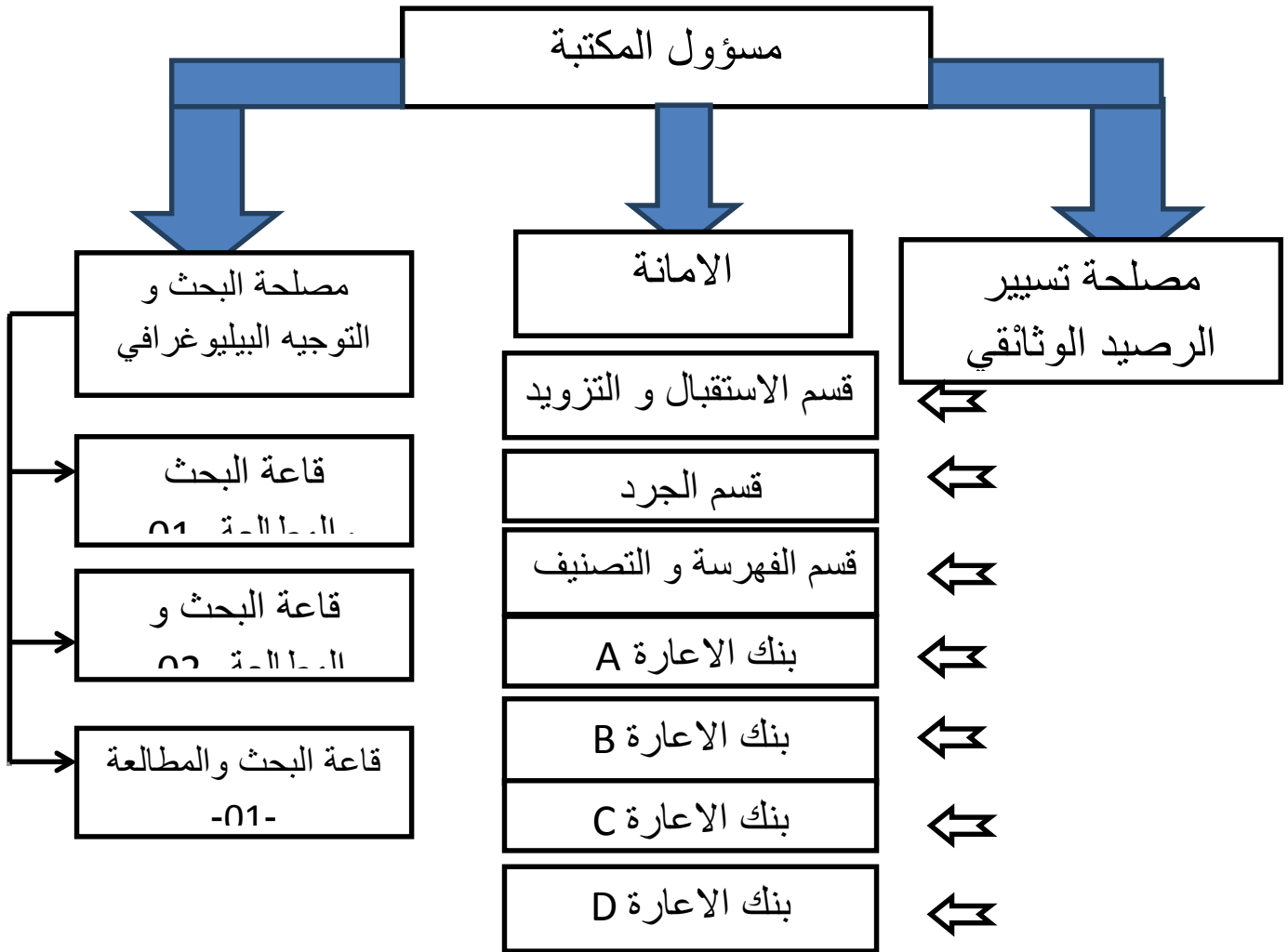


ابن خلدون تيارت

حيث تتوفر المكتبة على رصيد وثائقي ثري ومتنوع يصل إلى 32207 نسخة وحوالي 3980 عنوان،  
ضف إلى ذلك 415 وثيقة الكترونية محفوظة على شكل أقراص مضغوطة وفي نسخ متعددة، وقد تم تقسيمه إلى  
ميدانيين أساسيين بالكلية:

- ميدان العلوم الإنسانية: وبه مجموعة من التخصصات وهي:
  - تاريخ، جغرافيا، علم المكتبات.
- ميدان العلوم الإجتماعية: وبه مجموعة من التخصصات:
  - علم الاجتماع، إعلام واتصال، علم النفس، إدارة الموارد البشرية.

الهيكل التنظيمي:



شكل رقم 01: يوضح الهيكل التنظيمي.

#### 4- مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة الميدانية من الخطوات والاساليب العلمية الضرورية لاعطاء البحث صيغة علمية جديدة ولاعطاء بحثنا هذه الصيغة قمنا بتقسيم مجالات دراستنا على النحو التالي:

**المجال الجغرافي:** يتمثل في مكان التبرص وهو مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

**المجال الزمني:** وهو المدة او الوقت المستغرقة في انجاز الدراسة الميدانية بدءا بجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع الى غاية تحليلها وقد استغرقت مدة انجاز هذه الدراسة ابتداء من 22 جوان الى غاية 04 جويلية 2019 حيث تم الرد على الاستبيان و تحليل بياناته وصولا الى النتائج.

#### 5- أدوات جمع البيانات:

يعتمد الباحث اثناء دراسته موضوع بحثه على استخدام ادوات عديدة تفيده في جمع المعلومات والبيانات حول مشكلة الدراسة، وهو جهد مهم يحتاج الى مهارة وانتباه من قبل الباحث والادوات المستخدمة في هذه الدراسة:

**5-1- الاستبيان:** وهو عبارة عن مجموعة من الاسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف او الاهداف التي يسعى اليها الباحث وذلك في ضوء موضوع البحث و المشكلة التي اختارها.

توزيع الاستبيان: تم توزيع 60 استمارة على افراد العينة المطلوبة، وتم استرجاعها كاملة حيث تضمنت 18 سؤالا موزعة على 6 محاور أساسية.

**المحور الأول:** استعمال دورات تكوين المستفيدين بقسم المراجع.

**المحور الثاني:** مدى رضى المستفيدين مما تقدمه مكتبة الكلية بقسم المراجع

**المحور الثالث:** اهم العراقيل والصعوبات التي تواجه المستفيدين بمكتبة الكلية

**المحور الرابع:** الكتب المرجعية المتداولة من طرف المستفيدين.

**المحور الخامس:** سلوك المستفيدين في التعامل مع الكتب المرجعية .

**المحور السادس:** تفاعل الادارة مع المستفيدين

## 6-تحليل بيانات الاستبيان:

## أولاً: البيانات الشخصية:

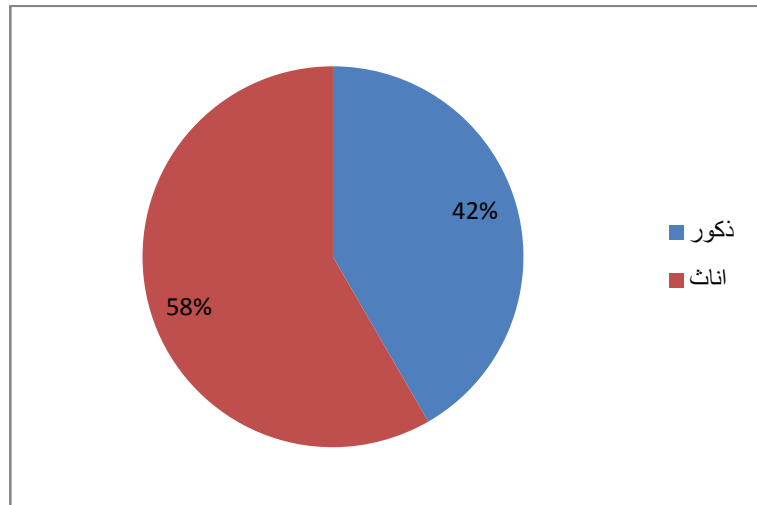
يجمع الجدول التالي الاسئلة التي طرحت على طلبة ماستر (2)تاريخ وعلم المكتبات بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون فيما يخص بياناتهم الشخصية

## 1- الجنس:

النسبة	تكرار	
41.66	25	ذكور
58.33	35	اناث
100	60	المجموع

جدول رقم (1): يمثل جنس مجتمع الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) الموضح في الشكل رقم (1) الجنس الأكثر ترددا على المكتبة هن اناث والتي تقدر نسبتهم بـ 58.33 بالمئة، ويرجع سبب ذلك إلى عدد الطلبة المسجلين، حيث أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور، في حين كانت نسبة الذكور 41.66 بالمئة، ربما كان سبب عدم تردد الذكور على المكتبة وجود الكثير من البدائل المتاحة لهم والتي قد تغنيهم عن المكتبات من وجهة نظرهم، ومنها شبكة الانترنت، وما تقدمه من معلومات وخدمات ووسائل الإعلام الأخرى كشبكات التواصل الاجتماعي، وهذا ما يمثله الشكل التالي:



شكل رقم (2) يمثل جنس مجتمع الدراسة.

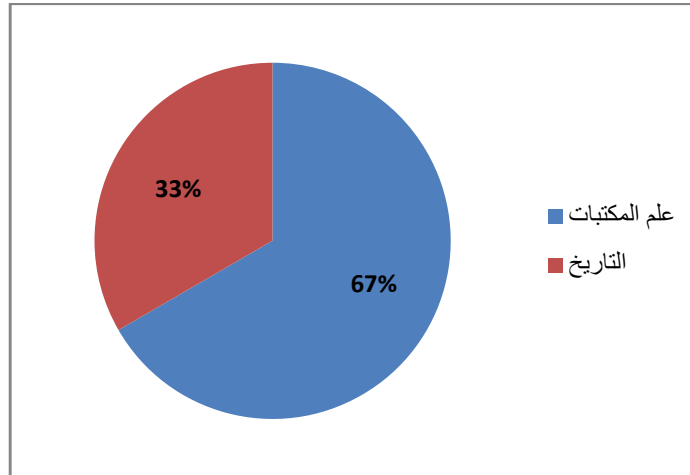
## ابن خلدون تيارت

## 2-التخصص العلمي:

النسبة	تكرار	
66.66	40	علم المكتبات
33.34	20	التاريخ
100	60	المجموع

جدول رقم(2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي.

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان اغلبية افراد العينة هم من تخصص علم المكتبات والمعلومات وهذا يدل على اهتمامهم وارتباطهم بتخصصهم وقدرت نسبتهم 66.66 بالمئة ونرى نسبة طلبة ماستر 2 تخصص تاريخ قليلة وقدرت ب33.34 بالمئة لعل السبب يعود الى الفترة الزمنية التي تم فيها توزيع الاستمارات حيث كانت في تلك الفترة طلاب علم المكتبات اكثر من طلاب التاريخ وهذا مايمثله الشكل الاتي:



شكل رقم(3): يمثل تخصص العلمي لمجتمع العينة

## ابن خلدون تيارت

المحور الأول: استعمال دورات تكوين المستفيدين بقسم المراجع .

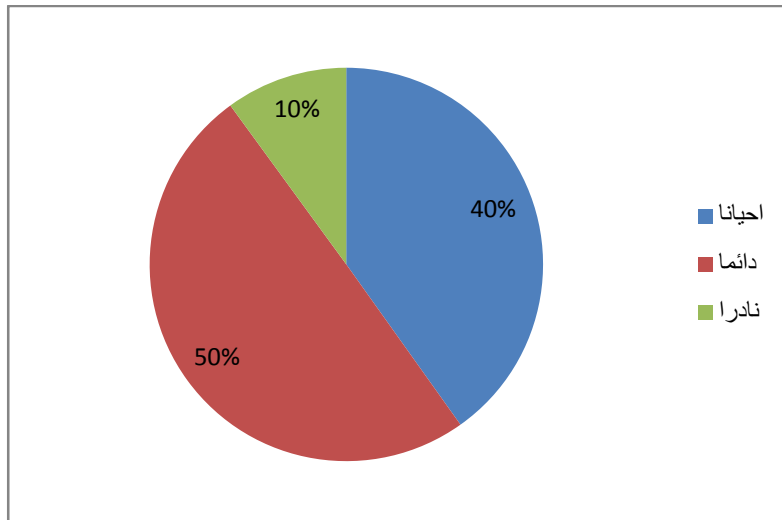
بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون بتيارت

3- المترددين على مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون بتيارت.

النسبة	التكرار	
33.33	20	احيانا
41.33	25	دائما
8.33	5	نادرا
100	60	المجموع

جدول رقم(3): يوضح المترددين على مكتبة الكلية

تبين نتائج التحليلات الاحصائية في الجدول رقم 3 والمتعلقة بزيارة المستفيدين الى المكتبة فكان اغلبهم يترددون عليها دائما، حيث قدرت نسبتهم 41.33 وهذا دليل على ان المكتبة تشهد اقبال العديد من المستفيدين، وذلك تعدد خدماتها وتلبية احتياجات الطلبة، وتليها نسبة 33.33 من المستفيدين الذين يأتون الى المكتبة احيانا، ربما السبب يعود الى الفترة الزمنية للاعارة، بينما كانت نسبة المترددين نادرا على المكتبة تقارب الـ 10 %، قد يرجع ذلك لعدم اهتمامهم وإحباطهم بالرصيد الموجود في المكتبة، وهذا ما يمثله الشكل الاتي:



شكل رقم (4): يمثل المترددين على المكتب

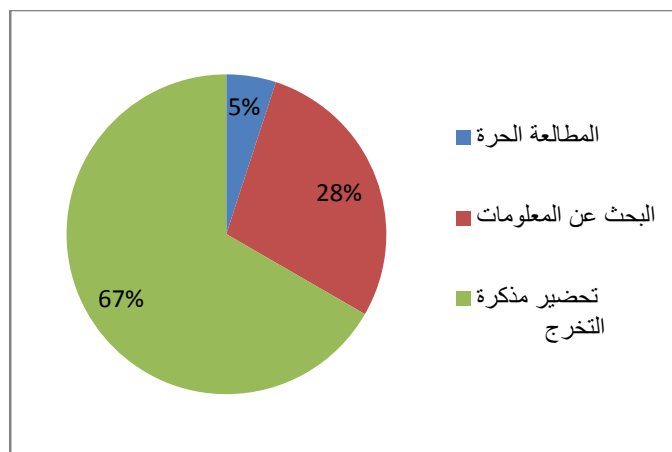
## 4- دوافع تردد طلبة ماستر 2 تخصص علم المكتبات والتاريخ على مكتبة الكلية:

النسبة	التكرار	
05	3	المطالعة الحرة
28.33	17	البحث عن المعلومات
66.66	40	تحضير مذكرة التخرج
100	60	المجموع

جدول رقم (4) يوضح المترددين على مكتبة الكلية

تشير نتائج الجدول رقم 4 المتعلقة بدوافع التردد على قسم مراجع المكتبة ان غالبية المبحوثين تعني لهم مكتبة الكلية مكانا لتحضير مذكرات التخرج وقدرت نسبتهم بـ 66.66 بالمئة وهذا دليل على ان مكتبة الكلية توفر لهم الراحة النفسية لانجاز مذكراتهم أو يعود سبب ذلك كونهم مطالبون بإنجازها، في حين أجاب بعض المبحوثين أن الدوافع التي تدفعهم لزيارة مكتبة الكلية هي لاجل انجاز البحوث والتي قدرت نسبتهم بـ 28.33 بالمئة ونرى نسبة قليلة من الرواد ان مكتبة الكلية مكان للتثقيف و المطالعة حيث قدرت نسبتهم بـ 5 بالمئة ومن هنا يمكن القول ان معظم المستفيدين يرون المكتبة مكان لانجاز المذكرات، ووهذا مايمثله الشكل

الآتي:



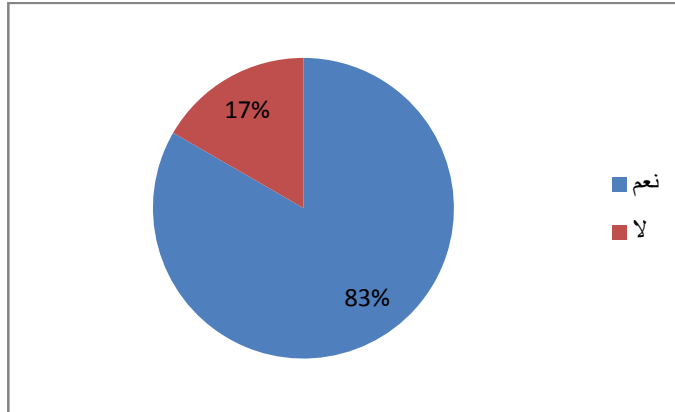
شكل رقم (5): يوضح المترددين لاعلى مكتب الكلية

5- دور المكتبة في تشجيع طلبة الماستر (2) تخصص تاريخ و علم المكتبات على استخدام قسم المراجع:

النسبة	التكرار	
83.34	50	نعم
16.66	10	لا
100	60	المجموع

جدول رقم (5) يمثل دور المكتبة في تشجيع الطلبة على استخدام قسم المراجع

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول يتضح لنا ان نسبة 83.34 اجابو بنعم وهذا دليل على ان للمكتبة دور في تشجيع الطلبة على استخدام قسم المراجع، وذلك من خلال: توفير مراجع و مصادر متعددة وتوفير الانترنت والراحة النفسية في قاعة المطالعة والمعاملة الحسنة من طرف عمال المكتبة ونلاحظ ان نسبة 16.66 بالمئة من العينة المبحوثة تجد صعوبات في مكتبة الكلية وربما بسبب اوقات الدراسة وهذا ما يمثله الشكل الاتي:



شكل رقم(6): يمثل دور المكتبة في تشجيع الطلبة على استخدام قسم المراجع

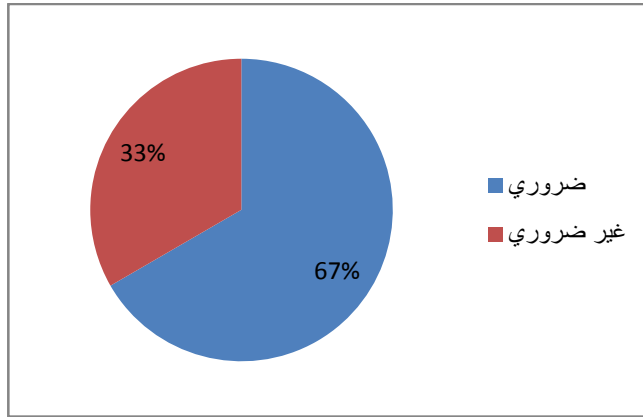
6- تكوين المسفيدين بمكتبة الكلية على استخدام الكتب المرجعية:

النسبة	تكرار	
66.66	40	ضروري
33.33	20	غير ضروري
100	60	المجموع

جدول رقم(6): تكوين المسفيدين بمكتبة الكلية على استخدام الكتب المرجعية

## ابن خلدون تيارت

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السادس يتبين لنا ان تكوين المستخدمين بمكتبة الكلية على استخدام الكتب المرجعية امر ضروري وكانت اغلب اجوبة طلبة علم المكتبات لانها تخصصهم وتعلم كيفية البحث عن المعلومة في اوعية المعلومات وقدرت نسبتهم ب66.66 بالمئة وكانت بعض الاجوبة بأن تكوين المستخدمين بمكتبة الكلية امر غير ضروري وكان اغلبهم طلبة تخصص علم المكتبات، ومنه نستنتج أن جميع الباحثين يقرون بأهمية تكوين المستخدمين في مكتبة الكلية، يرجع ذلك للدور الكبير للبرامج التكوينية في التحكم في إستراتيجيات البحث عن المعلومات وتسهيل عملية البحث واستخدامها داخل المكتبة، وذلك راجع لكونهم بحاجة إلى التكوين بهدف استفادتهم من المعلومات التي توفرها المكتبة، مهما كان شكلها ورقي أو الكتروني لأغراض البحث العلمي وهذا ما يمثلته الشك الآتي:



شكل رقم (07): يمثل تكوين المستخدمين

المحور الثاني: مدى رضى المستخدمين مما تقدمه مكتبة الكلية بقسم المراجع

7- مراعاة متطلبات الطلبة:

النسبة	تكرار	
50	30	لا
50	30	نعم
100	60	المجموع

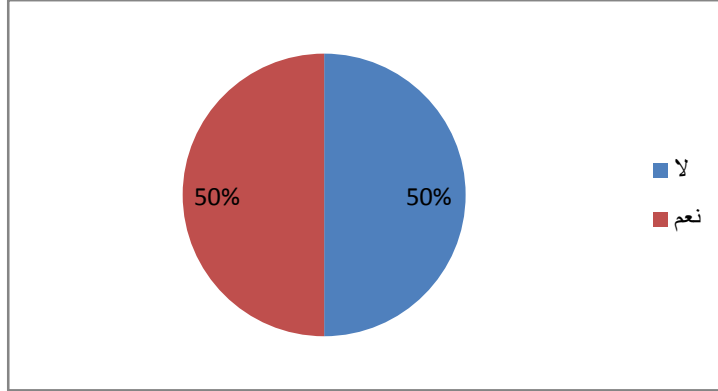
جدول رقم (7): يوضح رضى المستخدمين على قسم المراجع

من خلال تحليلنا للمعطيات نجد ان النسبة متساوية فبعض الباحثين اجابوا ان قسم المراجع يراعي متطلباتهم ويوفر لهم مراجع ومصادر ومجموعة من اوعية المعلومات التي تخدمهم وقدرت نسبتهم ب 50 بالمئة اما الذين اجابوا بلا سبب ذلك راجع الى نقص للمراجع و المصادر التي يبحثون عنها و صعوبة في ايجادها وكانت



## ابن خلدون تيارت

نسبتهم 50 بالمئة، أو ربما سبب ذلك صعوبة الوصول إلى المعلومة أو جهلهم لمختلف الخدمات المتوفرة أو فشل الاستفادة في صياغة سؤاله وبذلك يفشل المكتبي في فهمه ولذلك يتعقد الحوار بينهما، فتتولد لكليهما انفعالات سلبية اتجاه الآخر، وهذا ما يوضح الشكل التالي



شكل رقم (8): يمثل رضى المستخدمين على قسم المراجع

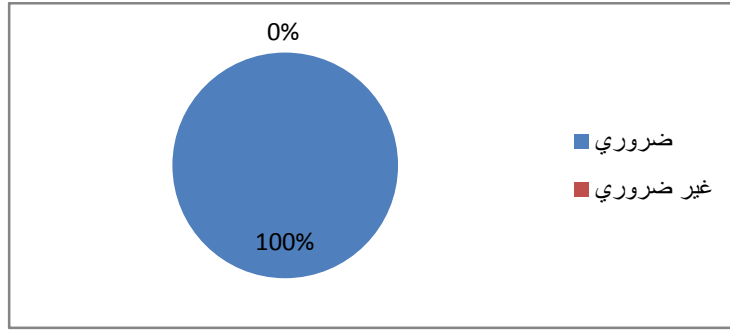
## 8- مدى ضرورة تطبيق التكنولوجيات في قسم المراجع.

النسبة	تكرار	
100	60	ضروري
0	0	غير ضروري
100	60	المجموع

جدول رقم (8): يوضح تطبيق التكنولوجيات في قسم المراجع.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 8 وبعد استجواب المبحوثين ان توفير تكنولوجيا في قسم المراجع ضروري جدا وكانت نسبتها 100 بالمئة لتسهيل عملية البحث عن المراجع والكتب دون بذل جهد ولربح الوقت. والتخفيف من اعباء الاعمال اليدوية الروتينية وتطوير الانتاجية للعمل باقل عدد من العاملين ولتطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية والاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكثيف الآلي خاصة في مجال الدوريات ومستخلصاتها ومصادر المعلومات الغير تقليدية، فجميع المبحوثين يدركون بأهمية التكنولوجيا وضرورة مواكبة مختلف التطورات، داخل مكتبة الكلية، وهذا ما يوضحه الشكل أعلاه، ويرجع ذلك إلى أنها تساعد على تحسين خدمات المكتبة، وتلبية حاجات المستخدمين، وهذا يمكنهم على رفع مستوى بحثهم، وهذا ما يوضحه الشكل الآتي:

ابن خلدون تيارت



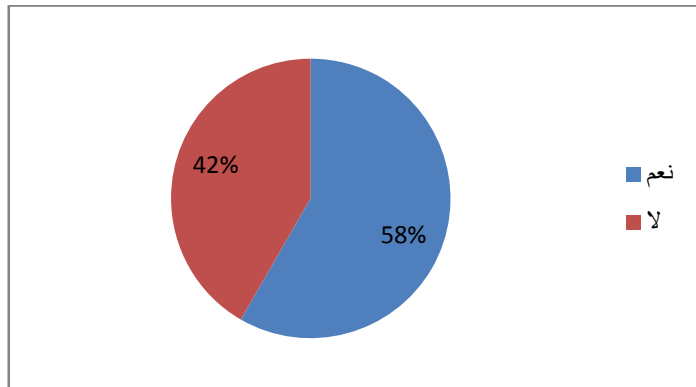
شكل رقم (9): يمثل تطبيق تكنولوجيات في قسم المراجع

9- تقييم قسم الخدمة المرجعية برامج تكوينية:

النسبة	تكرار	
58.33	35	نعم
41.67	25	لا
100	60	المجموع

جدول رقم (9) يمثل تقييم القسم الخدمة المرجعية برامج تكوينية.

بعد ملاحظتنا لاجابات المستخدمين يتبين ان قسم الاعارة مرجع يوفر لهم برامج تكوينية اي ان المكتبة توفر لهم فرصة في تعلم طرق البحث عن المراجع في الفهرس الآلي والتقليدي وفي الرفوف المفتوحة وكانت نسبتهم 58.33 بالمئة، لأن الخدمة المرجعية أحد الأهداف الرئيسية لكافة المكتبات، فالمكتبة إن ساهمت بكفاءة في تلبية احتياجات المستخدمين فستلقى عدد عدد كبير من المترددين عليها، نلاحظ كذلك ان بعض الباحثين اجابوا ان مكتبة الكلية لا تقدم برامج تكوينية ربما لعدم ذهابهم للمكتبة اولا يوجد ميول تجاه المكتبة، و هذا ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (10): يمثل تقديم قسم الخدمة المرجعية برامج تكوينية

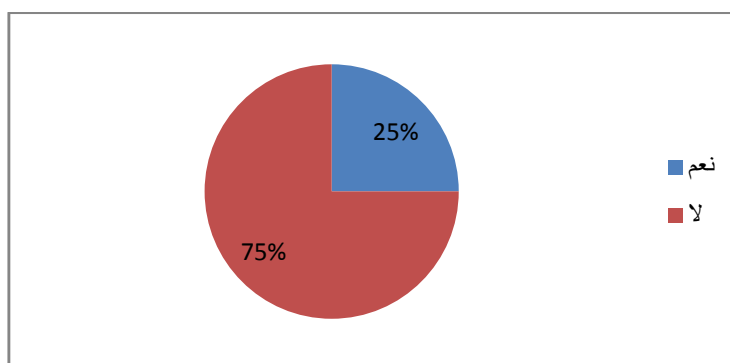
المحور الثالث: الكتب المرجعية المتداولة من طرف المستفيدين:

10- هل توفر لكم مكتبة الكلية جميع انواع الكتب المرجعية المطلوبة.

النسبة	التكرار	
25	15	نعم
75	45	لا
100	60	المجموع

الجدول رقم (10): يوضح الكتب المرجعية المتداولة من طرف المستفيدين

نلاحظ من خلال الجدول ان مكتبة الكلية لا توفر كل الكتب المرجعية للطلاب وذلك لاحتواءها على رصيد وثائقي قليل وقدرت نسبتهم ب 75 بالمئة ومنه من اجابو بنعم بان مكتبة الكلية تلي احتياجهم الوثائقية وقدرت نسبتهم ب 25 بالمئة وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (11): يمثل الكتب المرجعية المتداولة من طرف المستفيدين

11- نوع المرجع الاكثر استخداما في قسم المراجع بالنسبة للطلبة:

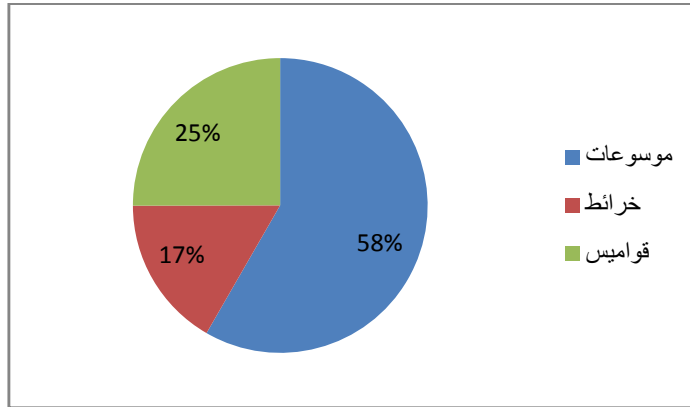
النسبة	التكرار	
58.33	35	موسوعات
16.66	10	خرائط
25	15	قواميس
100	60	المجموع

الجدول رقم (11): يوضح نوع المرجع الاكثر استخداما في قسم المراجع

نلاحظ من خلال استجواب المستفيدين ان المراجع التي تستخدم بكثرة هي موسوعات وقدرت نسبتها 58.33 وتستخدم من طرف طلبة علم المكتبات وطلبة التاريخ، ربما سبب استعمالهم للموسوعات بكثرة

## ابن خلدون تيارت

لاحتوائها على معلومات قيمة ورصيد ثري، أو لأنها تستخدم وخصوصا المخصصة منها للاستفسارات المرجعية السريعة ولتقديم العروض الموجزة الخاصة بموضوعات معينة كما تعتبر مصدر هام للإجابة على أسئلة الحقائق التي غالبا ما تكون ذات طبيعة بسيطة مثل: ماذا؟ متى؟ أين؟ كيف؟ كما تعتبر مصدر لإرشاد المستفيد، الذي يريد الاستزادة من المعلومات بواسطة البيبليوغرافيات التي تقدمها الموسوعات في نهاية مقالاتها، مما يساعد على إيجاد معلومات إضافية في مجال موضوع معين، وتليها نسبة 25 بالمئة من نسبة طلبة تستخدم من القواميس في شرح المصطلحات العلمية وهم من شعبي علم المكتبات و التاريخ اما نسبة 16.66 بالمئة فهي تستخدم الخرائط في تحديد الاماكن والدول وهم طلبة التاريخ فقط، وهذا ما يوضحه الشكل التالي.



الشكل رقم (12): يمثل المرجع الاكثر استخداما في قسم المراجع.

المحور الرابع: سلوك المستفيدين في التعامل مع الكتب المرجعية .

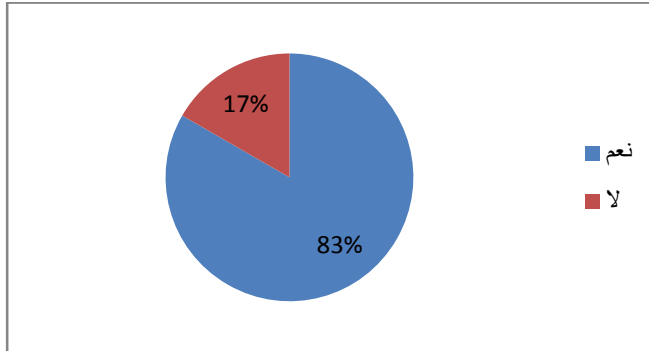
## 12- احترام المدة القانونية للاعارة:

النسبة	التكرار	
83.33	50	نعم
16.67	10	لا
100	60	المجموع

جدول رقم (12): يوضح احترام المدة القانونية للاعارة

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ ان نسبة 83.33 بالمئة من المستفيدين يحترمون مدة الاعارة، اما نسبة 16.67 بالمئة من نسبة المبحوثين لم يحترموا المدة الاعارة وسبب ذلك ضيق الوقت ومدة العارة غير كافية في البحث وتصفح المراجع للبحث عن المعلومة، أو سبب ذلك تقليص مدة الإعارة تبعا لعدد النسخ المتوفرة من كل مادة ونسبة الطلب عليها، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

## ابن خلدون تيارت



الشكل رقم (13) يمثل احترام المدة القانونية للاعارة

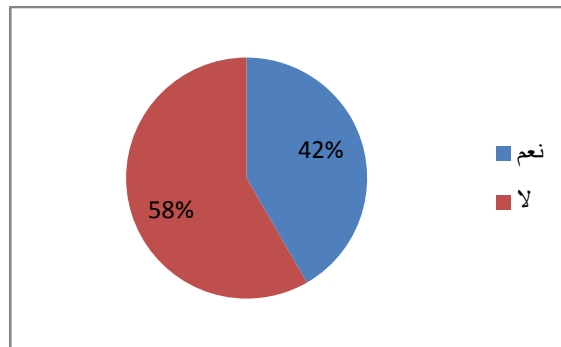
المحور الخامس: تفاعل الادارة مع المستفيدين

## 13- ابلاغ طلبة المكتبة عن احتياجاتهم:

النسبة	التكرار	
41.67	25	نعم
58.33	35	لا
100	60	المجموع

الجدول رقم (13): يوضح ابلاغ الطلبة للادارة المكتبة عن احتياجاتهم

نلاحظ ان اغلب الطلبة المبحوثين كانت اجابتهم ب لا حيث بلغ عددهم 35 / 25 طالبا اجابو ب نعم، ونستنتج من خلال الجدول ان المستفيدين الذين لم يقوموا بابلاغ الادارة عن احتياجاتهم هم من طلبة علم المكتبات لان لديهم الخبرة في كيفية البحث عن المعلومة وقدرت نسبتهم ب 58.33 بالمئة، اما نسبة 41.67 بالمئة اجابو بانهم يقومون بابلاغ ادارة المكتبة فهم طلبة التاريخ لان ليس لديهم خبرة في هذا المجال وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (14): يمثل تفاعل الادارة مع المستفيدين.

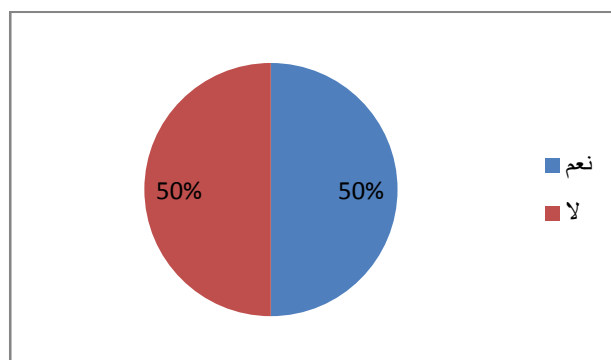
## ابن خلدون تيارت

## 14- تلبية احتياجات الطلبة من طرف مكتبة الكلية:

النسبة	التكرار	
50	30	نعم
50	30	لا
100	60	المجموع

الجدول رقم (14): يوضح تلبية احتياجات الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول (14) ان نسبة الطلبة متساوية في الاجابة حيث 50 بالمئة من الطلبة اجابوا ان المكتبة تليبي احتياجاتهم ومن جهة اخرى نسبة 50 بالمئة منالطلبة اجابوا ان مكتبة الكلية لم تليبي كل احتياجاتهم وذلك لقدم الرصيد الوثائقي ونقصه ورصيد المكتبة يخدم بعض عناوين مذكراتهم لذا يجب الاحتكاك بمكتبات اخرى لتلبية حاجاته، وهذا يدل على أن مكتبة الكلية تتوفر على رصيد ثري يليبي حاجات الطلبة، مع جود ثغرات في بعض التخصصات أو الإنشغالات العلمية، حيث لا بد أن تكون هناك حلقة تواصل بين المستفيد والمكتبي لمعرفة حاجاته ومتطلباته، وهذا ما يمثله الشكل التالي:



الشكل رقم (15) يمثل تلبية احتياجات الطلبة.

## 15-العوامل المؤثرة على جودة مكتبة الكلية وخاصة قسم الكتب المرجعية.

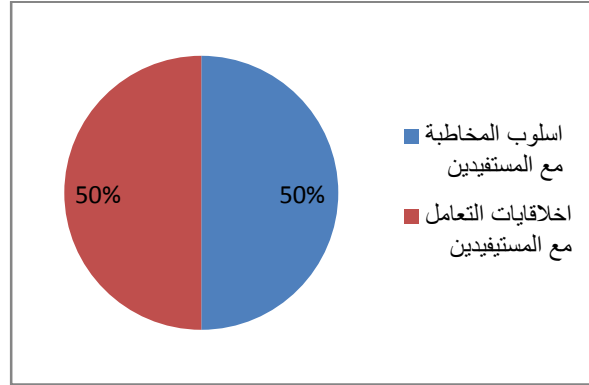
النسبة	التكرار	
50	30	اسلوب المخاطبة مع المستفيدين
50	30	اخلاقيات التعامل مع المستفيدين
100	60	المجموع

الجدول (15): يوضح العوامل المؤثرة على جودة قسم المراجع

## ابن خلدون تيارت

نلاحظ من خلال استجواب المبحوثين ان نسبة 50 بالمئة منهم اكدوا على ان العامل المؤثر على جودة المكتبة و بالاخص قسم الكتب المرجعية هو عامل الاسلوب بالمخاطبة مع المستفيد اي الحوار الذي يجري بين العمال مكتبة الكلية والمستفيدين اثناء البحث عن المعلومات.

ومن جهة اخرى نلاحظ 50 بالمئة من المبحوثين اجابوا ان العامل الوحيد المؤثر في جودة مكتبة الكلية هو عامل اخلاقيات التعامل مع المستفيدين وتكمن هذه الاخلاقيات عملية الاحترام المتبادل بين المستفيد وعامل الارشاد والتوجيه من طرف عمال المكتبة للعديد من المستفيدين وخاصة تخصص التاريخ وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (16): يمثل العوامل المؤثر على جودة قسم المراجع.

المحور السادس: اهم العراقيل والصعوبات التي تواجه المستفيدين بمكتبة الكلية

## 16- الصعوبات التي تواجه المستفيدين في قسم المراجع:

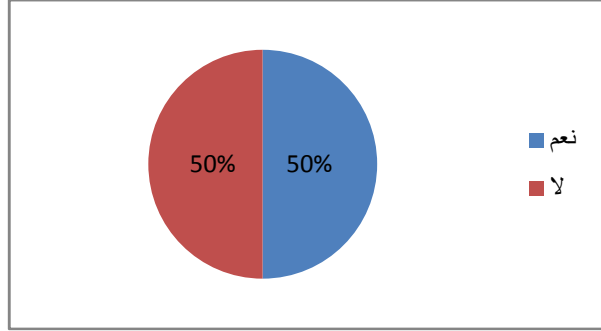
النسبة	التكرار	
50	30	نعم
50	30	لا
100	60	المجموع

جدول رقم (16): يمثل الصعوبات التي يواجهها المستفيدين في قسم المراجع

نلاحظ ان المستفيدين لا يتلقون الصعوبات في قسم الخدمة المرجعية وذلك من خلال اعتمادهم على الانتاج الفكري المتوفر في المكتبة، وقدرتهم على تحديد احتياجاتهم ومعرفة طريقة البحث عن المعلومة في المصدر والمرجع، وسهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها هما المؤثران الأساسيان اللذان يختار المستفيد على أساسهما استخدام نظام معلومات أو تركه، وكانت نسبتهم 50 بالمئة .

ابن خلدون تيارت

ونرى من جهة اخرى ان بعض المستفيدين يتلقون صعوبات في قسم المراجع وذلك لانهم ليسوا في تخصصهم وعدم رغبتهم في تعلم كيفية البحث وكانت نسبتهم 50 بالمئة، وسبب ذلك جهلهم كيفية البحث عن المعلومات في الكتب المرجعية، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



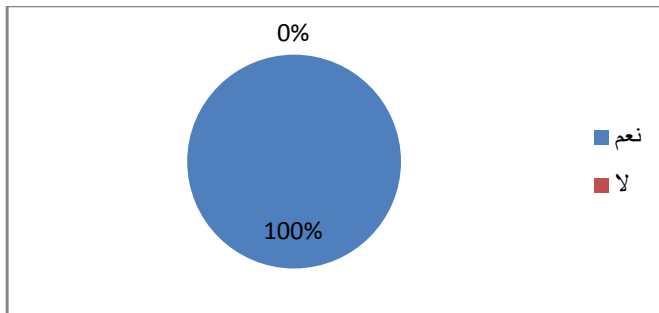
شكل رقم (17): يمثل الصعوبات التي تواجه المستفيدين في قسم المراجع.

17- التغلب على الصعوبات الموجودة بمكتبة الكلية:

النسبة	التكرار	
100	60	نعم
00	00	لا
100	60	المجموع

الجدول رقم(17): يوضح التغلب على الصعوبات.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) ان كل المبحوثين اجابوا بانهم يستطيعون التغلب على الصعوبات والعراقيل التي تواجههم في مكتبة الكلية وذلك من خلال اجراء دروس تكوينية في المكتبة وحضورهم لندوات وملتقيات خاصة بعلم المكتبات واحتكاكهم بعمال المكتبة وكطالبي المساعدة والارشاد وطرح مشاكلهم على الاساتذة لايجاد الحلول، كما يوجد صعوبات يصعب على المستفيد تجاوزها وتكون خارج نطاقه ويتحملها عمال وموظفي المكتبة، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (18): يمثل التغلب على الصعوبات الموجودة بمكتبة الكلية.



## 18- اقتراحات تطوير تكوين المستخدمين:

النسبة	التكرار	
100	60	نعم
00	00	لا
100	60	المجموع

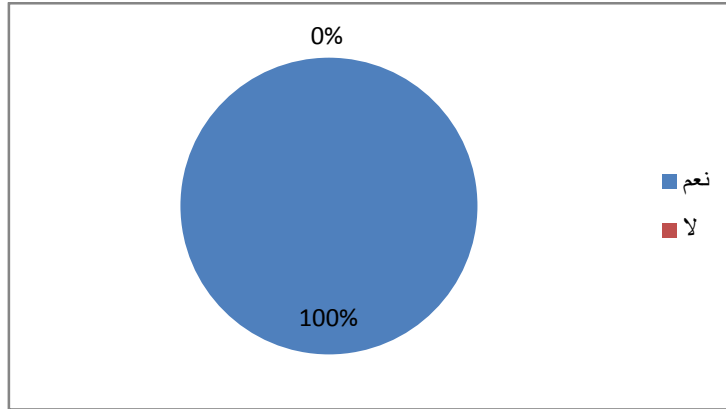
الجدول رقم (18): يوضح اقتراحات تطوير تكوين المستخدمين.

نلاحظ ان كل الطلبة اجابوا بنعم وكانت نسبتهم 100 بالمئة

اقتراحاتهم:

- 1) ادخال ثورة تكنولوجية
- 2) ادخال تكنولوجيا المعلومات الى المكتبة
- 3) ربط المكتبة بشبكة الانترنت
- 4) ادخال اساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات بين المستخدمين واحصائي المعلومات
- 5) اقامة تربصات داخل المكتبة لتبادل الخبرات والمعارف والمعلومات بين الاحصائي والمستخدم
- 6) زيادة الأداء التنظيمي للمكتبة وكذا فاعلية خدماتها وتوفير الراحة
- 7) اعطاء بحوث تطبيقية داخل المكتبة.
- 8) الاهتمام بالبحوث والتطوير.
- 9) فحص الوضع الراهن للخدمات ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة والتعرف على الإمكانيات المادية والبشرية ذات العلاقة بتقديم الخدمة المكتبية، وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.
- 10) الاهتمام بالمستخدم وجعله العامل الأول الذي يؤثر على قرارات وتصرفات المكتبة.

## ابن خلدون تيارت



الشكل رقم (19): يمثل اقتراحات تطوير تكوين المستخدمين.

## 7- النتائج على ضوء الفرضيات:

يمكن تلخيص النتائج على ضوء الفرضيات التي وضعناها في بداية بحثنا، حيث توصلنا من خلال استجواب المبحوثين اثناء توزيع استمارة الاستبيان وتحليل الجداول إلى ما يلي:

## الفرضية الاولى:

هذه الفرضية محققة، وذلك بعد استجواب المبحوثين واعترافهم بالدور الذي تلعبه مكتبة الكلية في تلبية احتياجات المستخدم و ترددهم عليها، واسهام المكتبة في تسهيل عملية البحث فيها وتوفير مصادر المعلومات وتنوعها اتضح ذلك من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة ومن خلال اجابات المبحوثين الذين بينوا ان قسم المراجع له دور فعال في خدمة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم، حيث قدرت نسبتهم بـ 83.34، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (5) بينما أقرروا نسبة 16.66 بالمئة من المبحوثين انه ليس للمكتبة دور في تشجيع المستخدمين على استخدام قسم المراجع .

## الفرضية الثانية:

ان استخدام الطرق والأساليب التابعة لنظام المكتبة يشجع ويحفز المستخدم للحصول على المراجع بسهولة والحصول على المعلومات الدقيقة، من خلال عملية جمع البيانات وتحليلها ومن خلال الاجابة على بعض التساؤلات من طرف الطلبة نجد أن الفرضية تحققت وفق المؤشرات التالية:

استخدام العديد من الطلبة موسوعات للحصول على رغباتهم كانت بسبتهم 58.33 وهذا ما بينه الجدول رقم (14)، واغلبية الطلبة يفضلون إعارة 4 مراجع من المكتبة بلغت نسبتهم 41.66 وهذا ما بينه الجدول رقم (16)

## ابن خلدون تيارت

واغلب الطلبة يفضلون مدة اسبوعين كمدة أمثل لاعارة الكتب وقدرت نسبتهم بـ 60 % كما هو موضح في الجدول رقم (15).

## الفرضية الثالثة:

هذه الفرضية محققة، إذ أن قيام المستفيد بالتكوين في المكتبة لتحسين سلوكه في البحث عن الكتب كان بنسبة 66.66 % وكان اغلب الطلبة المبحوثين يأكدون على اعطاء اقتراحات لتكوين المستفيد في مكتبة الكلية بنسبة 100% كما هو موضح في الجدول رقم (12)، وقيام الطلبة بسلوك حسن يؤدي إلى عدم ابلاغ غدارة المكتبة في تلبية حاجاتهم كان ذلك بنسبة 58.33 % كما موضح في الجدول رقم (15) .

## الفرضية الرابعة:

هذه الفرضية محققة، إذ يرى المستفيد بضرورة إدخال التكنولوجيا الى المكتبة بنسبة 100%، لتحسين سلوكه ومستواه وهذا ما بينه الجدول رقم (8)، وكانت نسبة 50% من المبحوثين راضية باستخدام قسم المراجع للبحث عن المعلومات وهذا ما يتضح في الجدول رقم (07).

## 8- النتائج العامة للبحث:

من خلال تحليل أجوبة الاستبيان نستعرض في ما يلي اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة:

- معظم افراد العينة يأتون لمكتبة الكلية دائما حيث قدرت نسبتهم بـ 41.33 .
- للمكتبة دور في تشجيع الطلبة على استخدام قسم المراجع.
- تلقي صعوبات في قسم المراجع من قبل بعض الطلبة.
- تغلب الطلبة على الصعوبات والعراقيل التي تواجههم في مكتبة الكلية.
- احترام الطلبة للقانون الداخلي للمكتبة وخاصة مدة الاعارة.
- يرى نصف افراد العينة ان العامل الوحيد المؤثر في جودة مكتبة الكلية هو اخلاقيات التعامل مع المستفيدين، اما النصف الآخر فيرى ان العامل المؤثر على جودة مكتبة الكلية هو اسلوب المخاطبة والتعامل.
- معظم افراد العينة لا يبلغون ادارة المكتبة عن احتياجاتهم.
- يرى معظم افراد العينة ان العدد الكافي للمراجع المراد اعادتها هو 04.
- معظم افراد العينة أكدوا على ان مدة الاعادة اسبوعين.

## 9- مقترحات:

- من خلال النتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض الاقتراحات وتمثل في:
- تطبيق التكنولوجيات الحديثة.

## ابن خلدون تيارت

- تقديم برامج تكوينية للمستفيدين والتكثيف منها.
- توفير الموارد البشرية المؤهلة المطلوبة للإشراف على قسم المراجع.
- وضع مواصفات ومقاييس موحدة لتكوين المستفيدين.
- ضرورة الاهتمام والاقتراب من المستفيد والقيام بدراسة حاجياتهم قبل عملية الاقتناء من أجل التعرف على رغباتهم واحتياجاتهم، ومحاولة تلبيتها.
- إنشاء مصلحة خاصة بتكوين المستفيدين وبرمجة دورات تكوينية لهم.
- توعية الطلبة بأهمية تكوين المستفيدين بالمكتبة الجامعية.
- استغلال شبكة التواصل الاجتماعي حول تكوين المستفيدين وتحسين سلوكياتهم.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال دراستنا هذه، التطرق إلى خدمات قسم المراجع الذي يتيح للمستفيدين من الطلبة والباحثين من البحث في الكتب والموسوعات والقواميس والاطالس والكتب المرجعية المختلفة، من اجل صياغة معلوماتهم وإنجاز بحوثهم ورسائلهم الجامعية، كما حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة الممارسات والسلوك الذي يسلكه هؤلاء المستفيدين خلال بحثهم عن المعلومات، التي تساعد القائمين على المكتبات الجامعية وموظفيها والمشرفين على تسييرها تعديل وتنمية الخدمة المرجعية وتطويرها، والعمل على تدريب المستفيدين وتكوينهم والاتجاه بهم نحو الإتجاه الصحيح في سلوكياتهم وممارساتهم أثناء قيامهم بعملية البحث من اجل وصول فعال وسهل إلى المراجع وزيادة مردودية عملية البحث على مستوى المكتبة الجامعية في الجامعة محل الدراسة .

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج التي قمنا بصياغتها حيث تمكن القائمين على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة تيارت من معرفة اهم السلوكيات التي يمارسها وينهجها الطلبة الباحثين من خلال العينة المعبرة عن مجتمع الدراسة ما يساعدهم على تطوير خدمات المعلومات والخدمة المرجعية، إذ وجب على المكتبات القيام بدورات تدريبية لتدريب المستفيدين على استعمال قسم المراجع ومختلف أقسام المكتبة خاصة الطلبة الجدد، والعمل على تكوين استعمال مصادر المعلومات المختلفة، وتعميم استعمال التكنولوجيا وإدخال تقنيات حديثة في البحث عن المعلومات في قسم المراجع مثل استعمال برامج الترجمة والقواميس والمعاجم على الخط، وإتاحة خدمات حديثة على مستوى قسم المراجع، والعمل على توظيف عاملين مختصين لهم دراية و معرفة بسلوك المستفيدين وحاجاتهم المختلفة وقدرة على توجيه وتعديل سلوك المستفيدين أثناء عملية البحث او من خلال دروات تدريبية وايام دراسية يوظفها عمال المكتبات والمختصون في المجال .

وفي الاخير نرجوا ان تكون دراستنا هذه قد أضافت ولو الشيء القليل للمعرفة البشرية في تخصص علم

المكتبات عامة.

# قائمة المراجع

باللغة العربية :

القواميس :

1- أحمد محمد الشامي، حسب الله السيد، الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات،  
انجليزي عربي، مج 3، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001؛

2- سهيل إدريس، المنهل قاموس فرنسي عربي، بيروت: دار الآداب، 2004؛

الكتب :

3- أحمد الدباس، ربا، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، ط1، الأردن: منشورات دار دجلة، 2015؛

4- أحمد بدر، المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، الرياض: دار المريخ؛

5- أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم  
الجامعي والبحث العلمي، ط 1، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2000 .

6- أحمد بدر، أصول البحث ومناهجه . الكويت : دار المعارف، 2001،

7- أحمد بدر . المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلمات . القاهرة :  
المكتبة الأكاديمية . 1998.

8- أحمد بدر . التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات القاهرة : دار غريب، 2002 .

9- احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي . المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم  
الجامعي والبحث العلمي، ط 4، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001 .

10- أحمد ظاهر قحطان، تعديل السلوك . ط 2، عمان : دار وائل، 2004 .

11- احمد نافع، المدادحة . الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين . ط 1 . عمان ك المعزز للنشر والتوزيع .

2009<sup>1</sup> عزت 12- أنور عكروش، المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، عمان : جمعية المكتبات الأردنية،  
1983 .

13- أنور عمر، احمد . مصادر المعلومات في المكتبات . القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1990 .

14- أيوب، عباس . منهجية البحث العلمي منهجية البحث العلمي للمعلم . الجزائر : معهد علوم وتقنيات  
النشاطات البدنية والرياضية . 200 .



- 15- الترتوري محمد عوض، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، ط1، عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009 .
- 16- العريضي توفيق، جمال. أنواع المكتبات الحديثة، ط1 . عمان : الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014
- 17- العزيمي، سعود بن عبد الله . المرجع العربية ك دراسة شاملة لأنواعها العامة والمتخصصة، المملكة العربية السعودية : الإدارة العامة للبحوث، 1990 .
- 18- العوامل نائل حافظ . أساليب البحث العلمي : الأسس النظرية وتطبيقاتها في الإدارة . ط1 . عمان : مكتبة احمد ياسين، 1990.
- 19- المدادحة ، احمد نافع، محمود مطلق، حسن، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، ط1، عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012 .
- 20- النشار، السيد . الأوعية المرجعية : ماهيتها ن فئاتها، خدماتها . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية للنشر والتوزيع، 2012،
- 21- بوحوش، عمار . محمود الذنبيات، محمد . مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث . ط8 . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2016 .
- 22- بودريان عزالدين، تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق، مجلة المكتبات والمعلومات، مج 1، 2002.
- 23- جودت عزت عبد الوهاب، سعيد حسني العزة. تعديل السلوك الانساني، ط1، عمان ك دار الثقافة للنشر، 2005،
- 24- خطاب، السعيد مبروك، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات، عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013 .
- 25- خليفة جمعة، نبيلة . المطبوعات الحكومية بالمكتبات : دراسة نظرية وتطبيقية مع بعض التجارب في البلدان العربية . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1998 .
- 26- ربحي مصطفى، عليان . البحث العلمي أسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته . الأردن : بيت الأفكار الدولية .
- 27- رحيم يونس، كرو العزاوي . مقدمة منهج البحث العلمي . ط1 . عمان : دار دجلة، 2008 .
- 28- سعيد احمد حسن، المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي التعليمي، القاهرة : دار الفكر العربي، (د.ت) .

- 29- سهيل إدريس، المنهل قاموس فرنسي عربي . بيروت : دار الآداب، 2004 .
- 30- شاهر ذيب، أبو شريح، دراسات في علوم المكتبات، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- 31- شحاتة، حسن . البحوث العلمية والتربوية بين النظرية ولتطبيق . ط1 . القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب، 2001 .
- 32- صوفي عبد اللطيف، التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات أهدافه أنواعه واتجاهاته الحديثة، عين مليلة : دار الهدى، 2002 .
- 33- عبد الجبار عبد الرحمن المدخل إلى المراجع العربية العامة . البصرة : جامعة البصرة، 1990 .
- 34- عبد الجواد، محمد شريف، التكشيف والمكانز والمستخلصات بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية، القاهرة، دار العلم والإيمان للنشر، 2008
- 35- عبد الشافي حسن، مدحت كاظم . الخدمة المكتبية : مقوماتها، تنظيمها أنشطتها . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية،
- 36- عبد الفتاح، لؤي . حمزاوي زين العابدين . الوجيز في مناهج البحث العلمي وتقنياته المنهجية، بناء البحث، تحرير البحث، مصادر ومراجع البحث . المغرب: وجدة، مكتبة القادسية، 2012.
- 37- عبد المجيد إبراهيم مروان . أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية . عمان : مؤسسة الورق، 2000، ص 30.
- 38- عبد المنعم، موسى غادة . دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2002. عزت
- 39- عرب عطوي، جودت . أساليب البحث العلمي . ط4 . عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع . 2011 .
- 40- عدنان احمد، الفسفوس . أساليب تعديل السلوك الإنساني . ط1 . فلسطين: المكتبة الالكترونية أطفال الخليج . 2006.
- 41- عليان ربحي مصطفى، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عمان، عالم الكتب الحديث، 2006 .
- 42- عليان ربحي مصطفى . خدمات المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010 .
- 43- عليوي، عودة محمد، المالكي مجبل لازم، المكتبات النوعية "ط الوطنية الجامعية المتخصصة العامة والمدرسية"، عمان : الوراق للنشر والتوزيع، 2007 .

- 44- عودة، أحمد سليمان . أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية . ط2 . اربد مكتبة الكتاني ،1992
- 45- عوض النوايسة غالب . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . ط1 . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000 .
- 46- فايزة دسوقي أحمد، السلوك الغير سوي للمستفيدين في المكتبات، الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006 .
- 47- قاسم، احمد . تعريف البحث العلمي وأهميته وأهدافه وخصائصه . التربية والثقافة . الأردن : عدد 24، 30 أبريل 2012 .
- 48- الحزيمي، سعود بن عبد الله . مراجع العرب، دراسة ببليومترية تحليلية . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ن 1422 هـ/ 2001 م .
- 49- ماجدة عبيد . تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مدخل إلى التربية الخاصة . ط1 . عمان : دار صفاء للنشر
- 50- ماجد عبيد، بهاء الدين السيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008،
- 51- مبروك إبراهيم، السعيد، تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط 1، الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر 2012 .
- 52- مجبل لازم، مسلم المالكي . المراجع : التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006 .
- 53- مجبل لازم، مسلم المالكي، المرجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000؛
- 54- محمد أمان، محمد . خدمات المعلومات . الرياض : دار المريخ للنشر، 1985.
- 55- محمد أمان، خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية، الرياض دار المريخ للنشر، 1985 .
- 56- محمد جابر نجلاء، تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث، ط 1، الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015 .

- 57- محمد فتحي، عبد الهادي، أسامة السيد محمود، مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات . القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2006 .
- 58- محمد فتحي عبد الهادي، نعمان سيد احمد مصطفى، المصادر المرجعية المتخصصة . القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1991
- 59- محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات والمعلومات ك دراسات في الإعداد المهني البيبليوغرافي والمعلومات، القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب 1993.
- 60- مختار إسماعيل، وائل، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، الأردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009 .
- 61- محمود الهوش، أبو بكر . المدخل إلى علم البيبليوغرافيا . طرابلس : قطاع الكتاب والتوزيع والإعلان والمطابع، 1981 .
- 62- ملاح مراد، هادي فوزية . طرائق البحث العلمي تصميماتها وإجراءاتها . ط1 . القاهرة : دار الكتاب الحديث 2012
- 63- منذر الضامن . أساسيات البحث العلمي . ط1 . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة . 2007.
- 64- نihal فؤاد إسماعيل، إدارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية، الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية، 2012 .
- 65- نور عطار، ظلال محمد . المدخل إلى البحث العلمي . ط 1 . المملكة العربية السعودية : مكة المكرمة ، مكتبة الباشا الثقافية، 1414/06/09 هـ .
- 66- همشري، عمر احمد . مدخل إلى عمل المكتبات والمعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008 .
- 67- يوسف عبد الوهاب، ابو حميدان . تعديل السلوك النظرية والتطبيق . عمان : دار الهدى والنشر، 2003.
- الرسائل الجامعية :
- 68- السعيد بوعافية، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر، تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، ماجستير علم المكتبات، قسنطينة 2006.
- 69- عبد القادر كدارة . استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر رسالة ماجستير، علم المكتبات، الجزائر 2009 .

70-عزالدين بودريان . تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق، جامعة منتوري قسنطينة، 2001.

71-ندير غانم، الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، أطروحة دكتوراه علم المكتبات، قسنطينة 2010.  
باللغة الاجنبية :

72-The Oxford English Dictionary , Oxford : claredon press.1961.

73-Barouche marie . claude , les services de référence : deux journée de réflexion . bulletin d'information de l'association des bibliothécaires , 1992 , n°154 .

74-Highan , norman , The library in the university , observation on a service , london : andre deutach , 1980 .

75-Miliam A katz . introduction to reference work . 2<sup>nd</sup> ed .New york : Megram-hilibook company 1974 , vol .

76-RERTRAND colenge , Accueillir , information : l'organisation de services on publics dans les bibliothèqe . paris : edition du cercle de la librairie , 1996 .

مواقع إلكترونية :

77-<http://ar.m.wikipedia.org> 10/07/2019 19 :14

78-<http://lu.com/odilis/search>. cited 07/06/2019.

79-<http://or.m.wikipedia.org/wiki>. 08/07/2019 20:18.

80-<http://or.m.wikipedia.org/wiki>. 08/07/2019 20:41.

81-ODIS online dicionary for library and informayion science .

82- غزال عادل . تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية، مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية، بجامعة تبسة نموذجاً، موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري.تمت زيارة لموقع 2019/04/17.

83- منتدى الموارد البشرية، تعريف مصطلح المؤتمر 15 فيفري 2019.

84- منتديات جواهر متار التعليمية : تعريف القصاصة شكلها وعناصرها، 20 يونيو 2014، العدد 851.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علم مكتبات وتكنولوجيا المعلومات

تخصص : هندسة وتكنولوجيا المعلومات

استمارة الاستبيان :

في اطار اعداد مذكرة التخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر ل- م- د- في علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات

تحت عنوان :

سلوك المستخدمين في البحث عن المعلومات في الكتب المرجعية

دراسة ميدانية - بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تيارت -

سوالي اسماء

اعداد الطلبة :

علاوي حليلة

كعيب ايمان

نرجو من سيادتهما التفضل بالاجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة

امام الاجابة المناسبة وملئ الفراغات (X)

السنة الجامعية : 2018 / 2019

أسئلة الاستبيان :

اولا : البيانات الشخصية

1- الجنس :

ذكر  انثى

02- التخصص العلمي :

علم المكتبات  تاريخ

المحور الاول : استعمال دورات تكوين المستفيدين بقسم المراجع لمكتبة الكلية .

03- هل انت من المتزدين على قسم المراجع بمكتبة الكلية ؟

دائما  احيانا  نادرا

04- ماهي دوافع ترددك على قسم المراجع بمكتبة الكلية ؟

المطالعة الحرة  البحث العلمي  التحضير لانجاز مذكرة التخرج

05- هل للمكتبة دورا كبيرا في تشجيعك على استخدام قسم المراجع ؟

نعم  لا

06- هل تكوين المستفيدين بمكتبة الكلية على استخدام الكتب المرجعية ؟

ضروري  غير ضروري

02- المحور الثاني :مدى رضى المستفيدين من ماتقدمه مكتبة الكلية بقسم المراجع

07- هل مايقدمه قسم المراجع يراعي متطلباتكم؟

نعم  لا

08-مامدى ضرورة تطبيق التكنولوجيات في قسم المراجع؟

ضروري  غير ضروري

09-هل يقدم قسم الخدمة المرجعية برامج تكوينية؟

نعم  لا

03- المحور الثالث: الكتب المرجعية المتداولة من طرف المستفيدين

10- هل توفر لكم مكتبة الكلية جميع انواع الكتب المرجعية المطلوبة ؟

نعم  لا



11- ماهو نوع المرجع الاكثر استخداما في قسم المراجع بالنسبة لك

موسوعات  خرائط  قواميس

المحور الرابع: سلوك المستخدمين في التعامل مع الكتب المرجعية

12- هل تحترمون المدة القانونية للاعارة ؟

نعم  لا

05- المحور الخامس :

13- هل تقومون بابلاغ الادارة عن احتياجاتكم ؟

نعم  لا

14- هل مكتبة الكلية تلي احتياجاتكم ؟

15- ماهي العوامل المؤثرة على جودة مكتبة الكلية و بالاخص قسم الكتب المرجعية

اسلوب المخاطبة مع المستخدمين  اخلاقيات العامل مع المستخدمين

المحور السادس : اهم العراقيل والصعوبات التي تواجه المستخدمين في مكتبة الكلية

16- هل تواجهك صعوبات في الاستفادة من خدمات قسم المراجع ؟

نعم  لا

17- هل تستطيع التغلب على هذه الصعوبات

نعم  لا

18- هل لديك اقتراحات بخصوص تطوير تكوين المستخدمين؟

نعم  لا

## ملخص

تعتبر خدمات المعلومات من أهم الوظائف والمهام التي أنشأت من اجلها المكتبات عامة والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص، وإن إرضاء المستفيدين هو الشغل الشاغل لهذه المكتبات من خلال توفير كل متطلباته ، وهذا ما يجعل دراسة سلوك المستفيد اتجاه ما تقدمه المكتبة من معلومات وخدمات ذو أهمية بالغة للمكتبيين والمهنيين والأكاديميين حتى يتم توجيه هذه السلوكات وتحسينها من خلال تحسين أداء خدمات المعلومات وتطويرها، كما أن دراسة السلوك البشري هي دراسة معقدة وتحتاج إلى عارفين وخبراء في المجال من اجل القيام ببحوث ميدانية تحدد رغبات و ميول، ومهارات، وضعف، فئات المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبة، وانطلاقا من أن أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية هي خدمة المراجع من خلال ما توفره على مستوى قسم المراجع ما جعلنا نسلط الضوء على دراسة سلوك المستفيدين من المعلومات في قسم المراجع على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت وجاءت دراستنا لتجيب على إشكالية تتمثل في نوع ومميزات السلوكات التي يمارسها الباحثون في قسم المراجع من خلال دراسة ميدانية لعينة من طلبة الماستر بقسم العلوم الإنسانية، بالإضافة إلى التطرق إلى الأدبيات النظرية حول مفهوم وأهمية الخدمة المرجعية ومفهوم السلوك وأنواعه خلال عملية البحث عن المعلومات بالمكتبة الجامعية، وخلصنا إلى نتائج تساعد القائمين على المكتبات الجامعية من معرفة سلوك المسفيدين والعمل على تعديل وترشيد هذا السلوك على ضوء ما جاء في هذه الدراسة.

### كلمات مفتاحية:

سلوك، خدمات، المستفيدين، المعلومات، الكتب المرجعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تيارت.

## ملخص

تعتبر خدمات المعلومات من أهم الوظائف والمهام التي أنشأت من أجلها المكتبات عامة والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص، وإن إرضاء المستفيدين هو الشغل الشاغل لهذه المكتبات من خلال توفير كل متطلباته، وهذا ما يجعل دراسة سلوك المستفيد اتجاه ما تقدمه المكتبة من معلومات وخدمات ذو أهمية بالغة للمكتبيين والمهنيين والأكاديميين حتى يتم توجيه هذه السلوكات وتحسينها من خلال تحسين أداء خدمات المعلومات وتطويرها، كما أن دراسة السلوك البشري هي دراسة معقدة وتحتاج إلى عارفين وخبراء في المجال من أجل القيام ببحوث ميدانية تحدد رغبات وميول، ومهارات، وضعف، فئات المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبة، وانطلاقاً من أن أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية هي خدمة المراجع من خلال ما توفره على مستوى قسم المراجع ما جعلنا نسلط الضوء على دراسة سلوك المستفيدين من المعلومات في قسم المراجع على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت وجاءت دراستنا لتجيب على إشكالية تتمثل في نوع ومميزات السلوكات التي يمارسها الباحثون في قسم المراجع من خلال دراسة ميدانية لعينة من طلبة الماستر بقسم العلوم الإنسانية، بالإضافة إلى التطرق إلى الأدبيات النظرية حول مفهوم وأهمية الخدمة المرجعية ومفهوم السلوك وأنواعه خلال عملية البحث عن المعلومات بالمكتبة الجامعية، وخلصنا إلى نتائج تساعد القائمين على المكتبات الجامعية من معرفة سلوك المستفيدين والعمل على تعديل وترشيد هذا السلوك على ضوء ما جاء في هذه الدراسة.

كلمات مفتاحية:

سلوك، خدمات، المستفيدين، المعلومات، الكتب المرجعية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تيارت.

## Résumé

Les services d'information sont considérés parmi les fonctions et les missions importantes sur les quelles les bibliothèques en général et les bibliothèques universitaires spécialement sont construites, et la satisfaction des bénéficiaires c'est le point primordial pour les bibliothèques par la satisfaction de ses exigences ce qui rend l'étude de comportement du bénéficiaire vis-à-vis ce qui est donné par la bibliothèques des information et services d'une grande importance pour les abonnés et les fonctionnaires et les universitaires, pour permettre d'orienter les comportements et les améliorer dans les but de perfectionner l'exécution des services d'information et son développement, En plus, l'étude du comportement humain est compliquée et nécessite des connaisseurs et des experts dans le domaine dans le but de faire des recherches sur terrain qui définit les désirs et les tendances, et les qualification des catégories des bénéficiaires des services d'information de la bibliothèques, et du fait que la plupart des services offerts par les bibliothèques universitaires est un service de références par le biais qu'offrent la division des références, ce qui nous a incité à s'aligner sur l'étude du comportement des bénéficiaires d'information de la division des références au niveau de la faculté des sciences littéraires et sociologiques de l'université d'Ibn khaldoune à Tiaret, et notre étude est une réponse à la problématique qui est le type et les caractéristiques des comportements des chercheurs de la division des références à travers une étude sur terrain d'un échantillon des étudiants du master de la division de sciences littéraires, en plus de littératures théoriques sur la définition et l'importance du service de référence et la définition du comportement et types à travers l'opération de recherche d'information dans les bibliothèques universitaires, En fin, on a pu tirer des conclusions, qui permettent d'aider les responsables des bibliothèques universitaires de connaître le comportement du bénéficiaire et travailler pour modifier et rationaliser ce comportement à la lumière de ce qui est cité dans cette étude.

### **Mots clés :**

Comportement, services, utilisateur, informations, livres de références, bénéficiaire.

## Résumé

Les services d'information sont considérés parmi les fonctions et les missions importantes sur lesquelles les bibliothèques en général et les bibliothèques universitaires spécialement sont construites, et la satisfaction des bénéficiaires c'est le point primordial pour les bibliothèques par la satisfaction de ses exigences ce qui rend l'étude de comportement du bénéficiaire vis-à-vis ce qui est donné par les bibliothèques des informations et services d'une grande importance pour les abonnés et les fonctionnaires et les universitaires, pour permettre d'orienter les comportements et les améliorer dans le but de perfectionner l'exécution des services d'information et son développement. En plus, l'étude du comportement humain est compliquée et nécessite des connaissances et des experts dans le domaine dans le but de faire des recherches sur terrain qui définissent les désirs et les tendances, et la qualification des catégories des bénéficiaires des services d'information de la bibliothèque, et du fait que la plupart des services offerts par les bibliothèques universitaires est un service de références par le biais qu'offrent la division des références, ce qui nous a incité à nous aligner sur l'étude du comportement des bénéficiaires d'information de la division des références au niveau de la faculté des sciences littéraires et sociologiques de l'université d'Ibn Khaldoune à Tiaret, et notre étude est une réponse au problème qui est le type et les caractéristiques du comportement des chercheurs de la division des références à travers une étude sur terrain d'un échantillon des étudiants du master de la division de sciences littéraires, en plus de littératures théoriques sur la définition et l'importance du service de références et la définition du comportement et des types à travers l'opération de recherche d'information dans les bibliothèques universitaires. En fin, on a pu tirer des conclusions, qui permettent d'aider les responsables des bibliothèques universitaires de connaître le comportement du bénéficiaire et travailler pour modifier et rationaliser ce comportement à la lumière de ce qui est cité dans cette étude.

### **Mots clés :**

Comportement, services, utilisateur, informations, livres de références, bénéficiaire.