



## جامعة البويناية بونعامة - خميس مليانة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان علوم إنسانية واجتماعية  
الفرع : علوم إنسانية: علم المكتبات والمعلومات  
الشعبة: علم المكتبات  
التخصص: إدارة المؤسسات  
والوثائقية والمكتبات

من إعداد الطالبتين:

-يوسفى خديجة

-يوسفى أنيسة

بعنوان:

المراجع والخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية لدى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

-جامعة لونييسي علي -البليدة 02.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 30 جوان 2019:

الأستاذ: بوصحراء سعاد (جامعة البويناية -خميس مليانة-).....رئيسا

الأستاذ: أوقاسي عبد القادر (جامعة البويناية -خميس مليانة-).....مشرفا

الأستاذة: عزون زهية(جامعة البويناية -خميس مليانة-).....

مناقشا

السنة الجامعة: 2019.

## شكر وعرفان

شكراً لله على النعم، نشكر لله على توفيقنا لانجاز هذا العمل المتواضع  
فالحمد لله على كل شيء..

.....لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من  
ساعدنا من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل

...نشكر كل أساتذة علم المكتبات ونتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ  
الدكتور أوقاسي عبد القادر الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل منذ  
أن كان فكرة إلى أن أصبح مذكرة، كما نشكر كل توجيهاته لنا لا تمام  
هذا العمل من خلال اسهاماته العلمية والعملية وحتى صورته التعاونية في  
خدمة الطالب والجامعة منذ أن عرفناه

...ونشكر له صبره علينا طيلة فترة انجازنا هذا العمل فجزاه الله عنا كل خير  
فله منا كل التقدير والاحترام.

....كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى اللجنة الموقرة لقبولها مناقشة ودراسة  
هذا العمل.

## إهداء

قال تعالى: " وَقُلْ رَبِّ اجْعَلْ لِي قَلْبًا حَكِيمًا "

إلى من يعجز اللسان والقلوب عن وصفها إلى التي أنارت دروب حياتي  
وعلمتني وسمرت الليالي لأجلي فكانت السند القوي والحسن المتين

أهدي هذا العمل

إلى من تفتح الجنة تحب أقدامها وأمرنا الرحمن بطاعتها أغلى ما أملك في الوجود

أمي الحنون "فاطمة"

إلى من رحمتي وشجعتي وحناني ، وكان سندي في الحياة ومثلي الأعلى في

التضحية والعطاء أبي الحنون "عبد القادر"

إلى إخوتي وأخواتي كل من: نصر الدين ، أسامة ، حكيم ، محمد ، سفيان ، زهرة ،

سما ، نجات

إلى زميلاتي في الإقامة الجامعية الفع سرير خاصة صديقاتي في الغرفة رقم I 49

إلى كل أساتذتي الكرام عبر كامل مشواري الدراسي من الابتدائي حتى الجامعي

وتغلى كل من يعرف خديجة من قريب أو بعيد

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي ومحبتي وأفكارتي

خديجة

# إهداء

في البداية لا يسعني إلا ان أحمد الله عز وجل الذي وفقني في دراستي  
إلى من كانا سبب وجودنا بعد الله لطريق العلم ، من تعبنا لأجل راحتنا ، إلى  
أعلى ما نملك في الدنيا " الوالدين الكريمين " .  
حفظهما الله ورعاهما أهدي لهما عملي المتواضع وإلى  
أخوتي وسندي ياسين ، الياس ، أيمن ، رفيقة حفظهم الله  
إلى كل أفراد العائلة كبيرا وصغيرا وإلى كل من حمل لقب " يوسفى "  
وإلى كل صديقاتي وزميلاتي في الدرس وأخص  
بالذكر حكيمة ، أحلام ، زوليفة ، رفيقة ، خيرة ، خديجة ، فائزة  
إلى كل الأساتذة الذين تلقينا على أيديهم علما نافعا طيلة سنوات الدراسة .  
وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل .

أنيمة

## البطاقة الفهرسية:

يوسفى، أنيسة

المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لدى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البلدية 02/أنيسة يوسفى،خديجة يوسفى؛

إشراف: عبد القادر أوقاسي.- [ د.م. ] : [ د.ن. ]، 2019 . - ورقة: جداول، أشكال بيانية؛

30سم.+CD

ببليوغرافيا ورقة 120 - 127 - ص.

مذكرة ماستر: إدارة مؤسسات وثائقية والمكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة:2019

يوسفى ،خديجة

أوقاسي، عبد القادر. إشراف

## المخلص:

تهدف الدراسة إلى دراسة استخدام رصيد المراجع من طرف رواد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البلدية 2. وقد تم اتباع المنهج الاحصائي في ذلك وقسم هذا العمل إلى ثلاثة فصول الأول تطرق إلى المكتبات الجامعية والثاني تناول المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية والثالث تمحور حول استخدام رصيد المراجع من طرف رواد المكتبة موضوع الدراسة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هذه المكتبة تقدم خدماتها المرجعية على مستوى بنك الإعارة فقط وبطرق تقليدية.

## الكلمات الدالة:

المكتبة الجامعية؛ المراجع ؛ الخدمة المرجعية؛ مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؛ البلدية

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	نوع السؤال المرجعي ومصدر الإجابة عليها	62
	جدول حجم الرصيد الوثائقي	82
	القوى العاملة بالمكتبة	83
	الأجهزة التي تحتويها المكتبة	83
02	نسبة توفر رصيد المراجع لكل نوع من أنواع المراجع	89
03	نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حسب طبيعتها	91
04	توزيع رصيد القواميس من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغة	93
05	توزيع رصيد الموسوعات والبيبليوغرافيات والأدلة والمصادر الجغرافية والموجزات الارشادية من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغات	95
06	توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين و عدد مرات الاستخدام حسب شعبة التاريخ.	98
07	رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم الاجتماع	101
08	رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم المكتبات	104
09	توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة الاعلام والاتصال	107
10	توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام لكل شعبة	110

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	هيكل تنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية	81
	واجهة نظام سنجاب (SYNGEB 2)	82
02	نسبة توفر رصيد المراجع لكل نوع من أنواع المراجع	90
03	نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حسب طبيعتها	92
04	توزيع رصيد القواميس من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغة	94
05	توزيع رصيد الموسوعات والبيوغرافيا والأدلة والمصادر الجغرافية والموجزات الارشادية من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغات	96
06	توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين و عدد مرات الاستخدام حسب شعبة التاريخ.	99
07	رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم الاجتماع	102
08	رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم المكتبات	105
09	توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة الاعلام والاتصال	108
10	توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام لكل شعبة	111



مقدمة

لا شك أن مستخدمي المعلومات كثيرون لا حصر لهم ولا يقتصر على فئة دون أخرى، فالكل بحاجة إلى المعلومات كحاجته إلى غيرها من مقومات الحياة الأخرى ويعد الباحث العلمي من بين الأكثر استخداما لها والأكثر بحثا وتنقيبا عنها والباحث المتعمق يحتاج إلى قسم المراجع بالمكتبة كبقية الأقسام الأخرى باعتباره يضم جميع الأوعية المرجعية اللازمة للبحث العلمي وبذلك فإن هذه الأخيرة لا تستخدم كمخزون للمعلومات الجاهزة فحسب بل تستخدم أيضا كأدلة أو مفاتيح للوصول إلى محتويات الأوعية الأخرى ومع ظهور أقسام الخدمة المرجعية وإدراك المكتبيين ومختصي المعلومات بأهمية المراجع كمصدر مهم للمعلومات هذا ما دفع القائمين على إعداد ووضع مناهج التدريس في أقسام المكتبات والمعلومات إلى الاهتمام بالمراجع ووضعها كمادة مستقلة عن مصادر المعلومات الأخرى. ونظرا لما يشهده عصر المعرفة من تطورات متلاحقة في مختلف الميادين التقنية والعلمية واتساع رقعة النشر الإلكتروني في بيئة المكتبات وتنامي أعداد المستفيدين وتنوع اهتماماتهم فقد اتجهت المكتبات ومراكز المعلومات لمجابهة هذه التحديات إلى استحداث خدمات جديدة متطورة واتجاهات معاصرة منها الخدمة المرجعية الرقمية وهي الوجه المتطور الحديث للخدمة المرجعية التقليدية والتي لا غنى عنها في البيئة الرقمية والمتاحة خلال 24 ساعة على مدار الأسبوع دون اعتبار للحدود الزمانية أو المكانية.

وانطلاقا مما سبق جاءت دراستنا هذه لمحاولة التعرف على وضعية استخدام المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة لونيبي علي -البلدية 02، وجاءت معالجة هذا الموضوع من خلال وضع خطة توضح الخطوات التي تسير عليها الدراسة والتي تجلت في ثلاث فصول أساسية:

الفصل التمهيدي والذي تندرج تحته إشكالية الدراسة وتساؤلات وفرضيات وأهداف وأسباب اختيار الموضوع ومنهجية الدراسة ومجالاتها وحدودها إضافة إلى أدوات جمع البيانات وانتهاء بالدراسات السابقة ومصطلحات الدراسة.

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

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

ووظائفه والعاملون فيه وثالثها تطرق إلى الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية وتطوراتها الحديثة والمتضمن الخدمات المرجعية التقليدية والخدمات المرجعية الإلكترونية والرقمية. وأخيرا في الثالث الذي يضم الجانب التطبيقي وهو عبارة عن دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- بجامعة لونيبي علي- بالبليدة 02، بحيث اعتمدنا على المقابلة والملاحظة كأداة لجمع المعلومات والتي تم تحليل نتائجها، كما تم الاعتماد على الاحصائيات الصادرة من نظام تسيير المكتبة المتعلقة بالرصيد الوثائقي المستخدم من طرف رواد المكتبة بداية من السنة الجامعية 2018 إلى غاية 20 مارس 2019 بمساعدة مسؤول مكتبة الكلية، إضافة إلى البيانات المتعلقة بالرصيد الكلي للمكتبة من خلال موقع مكتبة الكلية المتاح على شبكة الانترنت.

# الفصل التمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة

## 1- إشكالية الدراسة:

تقع على عاتق المكتبات الجامعية مسؤوليات كبيرة للنهوض والارتقاء بالمستوى الثقافي والعلمي. ولكي تؤدي هذه المكتبات رسالتها على أكمل وجه لا بد لها من توفير العديد من الخدمات لمستفيديها، وتعتمد هذه الخدمات على كفاءة الإطار البشري ومصادر المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها المتوفرة. ونجد من بين هذه المصادر الأوعية المرجعية التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه المصادر نظراً لما تحتويه من معلومات قيمة وشاملة سواء كانت في شكلها التقليدي أو الإلكتروني.

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

ونظراً لأهمية المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية أردنا تسليط الضوء على هذا العنصر من خلال موضوع دراستنا المتمثل في: المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة لونيبي علي - بالبلدية 02. ومن هذا المنطلق جاء طرحنا للإشكالية الآتية:

ما هي وضعية استخدام المراجع والخدمات المرجعية من طرف رواد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبلدية 02؟

## 2- التساؤلات الدراسة:

1- ما نسبة توفر رصيد المراجع لدى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبلدية 02؟

2- ما هي نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع من طرف رواد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

3- هل رصيد المراجع بهذه المكتبة متوفر بعدة لغات؟

4- ما هي الشعب الأكثر استخداماً لرصيد المراجع بهذه المكتبة؟

## 3- الفرضية العامة:

- تتوفر مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لدى جامعة لونيبي علي بالبلدية 02 على رصيد متنوع ومستخدم من الكتب المرجعية.

### 3-1-الفرضيات الفرعية:

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

1-نسبة توفر رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبلدية 02ضئيلة مقارنة بالرصيد الإجمالي لوثائق المكتبة.

2-نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع من طرف رواد مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي ضئيلة.

3-رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبلدية 02يفتقر إلى اللغات الأجنبية .

4-الشعب الأكثر استخداما لرصيد المراجع بهذه الكلية هي شعبة التاريخ وشعبة علم المكتبات.

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

-تشجيع المستفيدين على استخدام المكتبة وتعليمهم كيفية الحصول على الكتب المرجعية واستخدامها في بحوثهم العلمية.

-إرشاد الباحثين وتوجيههم للوصول إلى المصادر الملائمة ومساعدتهم في كيفية استخدامها واستخراج المعلومات منها.

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

-معرفة مدى قيمة وأهمية الأوعية المرجعية بالنسبة لرواد مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبلدية 02.

-معرفة مدى استخدام رواد هذه المكتبة للكتب المرجعية .

-تعريف الباحثين بكيفية الحصول على هذه المراجع واستخدامها في بحوثهم العلمية.

### 6-أسباب اختيار الموضوع:

## الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

تناولنا في هذه الدراسة موضوع وضعية استخدام رصيد المراجع والخدمة المرجعية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لدى جامعة لونيبي علي بالبليدة 02، وكان اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب ودوافع أهمها:

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

### 7- منهجية الدراسة:

تعتمد أساسيات القيام بأي بحث علمي على المنهج المتبع بالدرجة الأولى، والذي يحدده ويختاره الباحث وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائماً لمضمون دراسته وتحديد أبعادها بغية الوصول إلى نتائج منطقية ومحددة.

فالمنهج هو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة وهو الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها.<sup>1</sup>

وللإجابة عن الأسئلة المطروحة اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من أجل وصف وتقييم استخدام مراجع مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبليدة 02.

### 8- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في ما يلي:

8-1 الحدود الجغرافية: تتضح الحدود الجغرافية لهذه الدراسة من خلال العنوان وهو المراجع والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.

1- العسكري ، عبود عبد الله .منهجية البحث العلمي للعلوم الإنسانية. ط 2.دمشق :دار النمير ،2004. ص 1.

## الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالبليدة 2 وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبليدة 2.

### 8-2 الحدود الزمانية:

وتشمل الوقت الذي استغرقناه في الدراسة بشقيه النظري والميداني ، من بداية الموافقة على موضوع بالتحديد من شهر مارس إلى غاية 20 جوان 2019 .

### 9-مجتمع الدراسة :

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، ويتكون مجتمع دراستنا من رصيد مراجع مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبليدة 2 والذي يبلغ 8070 وثيقة.

### 9-1 عينة الدراسة:

بعد تحديد المجتمع الاصيلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي. أما عن نوع العينة التي اخترناها لإجراء دراستنا فقد اعتمدنا على قائمة الاستخدام للمراجع ضمن رصيد الكتب بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبليدة 02 من بداية السنة الجامعية 2018 إلى غاية شهر ماي 2019.

### 10-أدوات جمع البيانات:

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

**10-1 المقابلة:** فهي تدخل ضمن أدوات البحث العلمي، حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير الموثوقة في أغلب الأحيان، وإطار إنجازه للبحث فالمقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة وآراء ومواقف محددة.<sup>1</sup>

واعتمدنا على هذه الأداة من أجل توثيق معلوماتنا وتمت هذه المقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لونيبي علي بالبليدة 2.0.

1- بن مرسل، أحمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003. ص. 214.



**10-2-الملاحظة:** فالملاحظة هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أوضاع ظاهرة معينة ، وتسجيل الملاحظات أولاً بأول كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك الأسلوب أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.<sup>1</sup>

واعتمدنا على أداة الملاحظة في دراستنا لمشاهدة ووصف رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبليدة 2، بمكان دراستنا وللتأكد من معلوماتنا وبياناتنا وقد اعتمدنا على الملاحظة المباشرة، كما اعتمدنا على الفهرس الآلي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالبليدة 2 لتحديد قائمة المراجع ضمن رصيد الكتب بالمكتبة من خلال موقع المكتبة الذي اطلعنا عليه.

## 11-الدراسات السابقة:

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

تناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في أربع مكتبات جامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تجميع مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية وتحليل مواقعها والمقارنة فيما بينها وإرسال أسئلة مرجعية لها وتحديد الفترة الزمنية المستغرقة في الرد على الأسئلة، وإرسال استبيان لطالبات قسم المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة وتحليل النتائج، وقد توصلت الدراسة إلى أن 75% من المكتبات الجامعية حددت فئات المستفيدين في مواقعها وأن مصطلح askalibrarian، هو المصطلح الأكثر استخداماً من قبل المكتبات مجال الدراسة بنسبة 50%، كما تبين أن أكثر شكل من أشكال تقديم الخدمة مستخدم من قبل الجامعات هي استمارة البريد البسيط بنسبة 100%، من إجمالي المكتبات يليها البريد البسيط بنسبة 75%، ويليه بنسبة متساوية خدمة الدردشة وخدمة الأسئلة المتكررة بنسبة 50% من إجمالي المكتبات 2.

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

1- قنديلجي، عامر إبراهيم . البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008. ص. 219.  
2- الرحيلي، أروى يوسف. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات: دراسة تقديمية. السعودية. 1436هـ.

## الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

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

وتوصلت الباحثة إلى عدد من الدراسات التي أجريت حول الموضوع التي تتناول بعضها الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، في حين ركز البعض الآخر على عملية التخطيط لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات وقد تبين قلة المصادر العربية في هذا المجال.<sup>1</sup>

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

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

1- با مفلح، فاتن سعيد. التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .[د. م.]: [د.ن.].،2007.

## الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

توصلت الباحثة في الأخير إلى ان المكتبات الجامعية الجزائرية ما زالت بعيدة عن التطورات الحديثة، إذ مازالت تقدم خدمات تقليدية دون اللجوء إلى استخدام التقنية الحديثة إضافة إلى ذلك نجد أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية، رغم أهميتها ودورها في تقديم الخدمات إلى المستفيدين لا تقدم خدمات مرجعية ترضي مستفيديها بشكل تام، وذلك ناتج عن عدة نقائص، ومن هنا كان لزاما على هذه الأقسام بهذه المكتبات العمل على استثمار التقنية الحديثة وشبكة الأنترنت لتطوير خدماتها وتقديمها بصورة أفضل للمستفيدين بكل فئاتهم<sup>1</sup>.

### \*أهمية الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

كل الدراسات السابقة لها علاقة جزئية بدارستنا، أي أنها تدرس موضوع الخدمة المرجعية من جوانب مختلفة، أما الدراسة التي نحن بصدد تقديمها فتتمثل في معرفة وضعية استخدام المراجع والخدمات المرجعية من طرف رواد مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -جامعة لونيبي علي -البليدة 02 نموذجا.

## 12-ضبط المصطلحات:

### \*المكتبة الجامعية:

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها<sup>2</sup>.

وتعرف بأنها جوهره الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال<sup>3</sup>.

1- كوار، فوزية. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: الغرب الجزائري نموذجا. رسالة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران-1- أحمد بن بلة، 2016.

2- عبد المعطي، ياسر يوسف. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات. إنجليزي عربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009. ص. 490.

3- محمد، وائل رفعت علي. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص. 134.

## الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

كما عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات<sup>1</sup>."

### \* مفهوم الكتب المرجعية:

هي المصادر التي وضعت للاستشارة أو يرجع إليها بشأن معلومة أو معلومة معينة<sup>2</sup>

### \* مفهوم الخدمة المرجعية:

هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء الدراسة أو البحث. فمساعدة المستفيد على التعرف على أماكن أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدتها في خدمة مرجعية. أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين منها<sup>3</sup>.

### 13- صعوبات البحث:

إن كل البحوث العلمية لا تخلوا من الصعوبات والعراقيل التي تواجه الباحثين ، وكأي بحث أو دراسة واجهتنا بعض العراقيل أثناء إنجاز هذا البحث ، لكنها لم تقف عائقا دون إتمام دراستنا ويمكن إيجازها فيما يلي:

- عدم قبول مدير المكتبة المركزية الجامعية بجامعة لونيبي علي بالبليدة 02 للقيام بإجراء الدراسة الميداني لديهم وهذا مادفعنا إلى تغيير مكان الدراسة إلى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . عسى أن نلقى فيها بعض التسهيلات .

- عدم الفصل بين الأوعية المرجعية ومصادر المعلومات الأخرى فهي موجودة مع الكتب في نفس المخازن ويتم إعارتها مثلها مثل الكتب، مما جعل الفصل بينهما يأخذ منا وقتا ومجهودات إضافية .

1- الشامي، أحمد محمد؛ السيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار

المريخ، 1988. ص. 164.

2- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. إنجليزي- عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006. ص. 251، 252.

3- النشار، السيد. الخدمة المرجعية للمكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع. 1992. ص. 55.

# الفصل الأول

المكتبات الجامعية

### تمهيد:

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

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

**1- المكتبات الجامعية: مفهومها وأهدافها ووظائفها وأنوعها****1-1- تعريف المكتبات الجامعية:**

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

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

وتعرف المكتبة بأنها مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة، وتقوم على تنظيم هذه المصادر، وتقديمها لمجتمع المستفيدين منها بأيسر الطرق من خلال مجموعة من الخدمات المكتبية وذلك عن طريق عدد من العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات<sup>1</sup>.

ب- تعريف الجامعة: الجامعة هي مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات لدراسات الأدب والعلوم ومدارس أو كليات للدراسات المهنية، وتقدم الجامعة الدراسات لطلاب المرحلة الجامعية الأولى كما تقوم أيضا بالدراسات العليا والبحوث في الكليات والمدارس المذكورة أو عن طريق كلية للدراسات العليا والبحوث<sup>2</sup>.

**ج-تعريف المكتبة الجامعية:**

<sup>1</sup>-إبراهيم ، السعيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2012. ص.11.

<sup>2</sup>-شريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2007. ص.81.

توجد عدة تعاريف للمكتبة الجامعية نذكر منها ما يلي:

ورد في قاموس المكتبات وعلم المعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها:

"المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية، بعض الجامعات الكبيرة توجد فيها مكتبات للدراسات الأولية أو الدراسات العليا أو مكتبات الأقسام العلمية والتي يمكن مقارنتها بمكتبة الكليات.<sup>1</sup>

كما ورد تعريف غادة عبد المنعم موسى بأن استخدام هذا المصطلح للدلالة على المكتبة التي تمثل جزء من إحدى مؤسسات التعليم العالي كلية أو معهد أو جامعة يتطلب الالتحاق بها إتمام مرحلة التعليم الثانوي، ولديها سلطة منح الدرجات أو الدبلومات أو الشهادات، وتقدم هذه المكتبة خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى (أربع سنوات عادة بعد الثانوية العامة وتمتد إلى خمس أو ست سنوات في بعض الكليات) وطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وقد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة ولتحقيق ذلك فهي تقوم بجمع وتنظيم وتيسير تداول مجموعاتها من الكتب والدوريات والمواد السمعية البصرية وغيرها من مصادر المعلومات للعملية التعليمية والبحثية بالجامعة، فالهدف الرئيسي من وجودها هو تدعيم المناهج الدراسية والبحث داخل الجامعة.<sup>2</sup>

ويعرفها ربحي مصطفى عليان بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي.<sup>3</sup>

كما أكد أيضا السعيد مبروك إبراهيم في كتابه الإدارة الاستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة الملحقة بالمعهد العالي للتعليم وظيفته الأساسية البحث وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات.<sup>4</sup>

1- الحاج إبراهيم، محمد أحمد القلع. المكتبات الجامعية: التخطيط لتنميتها الشاملة. حوليات المكتبات و المعلومات، (01.ع)، جانفي 2017. ص.197.

2- عليوي، محمد عودة. المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق، 2007. ص.31.

3- عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002. ص.365.

4- إبراهيم، السعيد مبروك. الإدارة الاستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2014. ص.14.



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

### 1-2- أهداف المكتبات الجامعية:

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

ويمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي:

-اقتناء مصادر المعلومات بكافة أشكالها.

-تنظيم مصادر المعلومات وفتحها بأفضل الطرق الممكنة.

-تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع.<sup>1</sup>

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

-خدمة البرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة.<sup>2</sup>

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

وأخيرا المكتبة الجامعية مركز اشعاع ومصدر من مصادر تطوير علم المكتبات نفسه وذلك عن طريق الدعاية لهذا العلم وجذب أفضل العناصر له، وإيفاد المبحوثين وإصدار المجلات والنشرات والبيبلوغرافيات وكل ما من شأنه أن يرفع من شأن هذا العلم ويعرف به.<sup>3</sup>

### 1-3- وظائف ودور المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة. ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة

1- إبراهيم، سعيد مبروك. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2014. ص.23.

2- إبراهيم، سعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2009. ص.31.

3- حمادة، محمد ماهر. مدخل إلى علم المكتبات. ط. 4 [د.ن.]: مؤسسة الرسالة، 1981. ص.58.

المجتمع. أي الإضافة للمعرفة عن طريق البحث وتعليم موضوعات معينة كأنظمة فكرية أو الإعداد لمهن معينة<sup>1</sup>.

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

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

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

-تقديم الخدمات المكتبية واسترجاع المعلومات وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات الموجودة ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع فضلا عن خدمات استرجاع المعلومات المتخصصة<sup>2</sup>.

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

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

وهناك من قسم هذه الوظائف إلى وظيفتين أساسيتين هما:

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

ب-وظائف فنية: تتمثل في تنمية المجموعات المكتبية حتى تقوم الجامعة بمهامها في التعليم والبحث واستخدام التقنيات المناسبة لتنظيم هذه المجموعات حتى تستطيع تقديم خدمة جيدة للرواد، وتيسير سبل الاستفادة من مصادر المعلومات<sup>3</sup>.

1- موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. [د. م.]: [د. ن.]، 2007. ص. 166.

2- بدر، أحمد. عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط. 4. مزينة ومنقحة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص. 31.

3- قشيدون، حليلة. الإدارة العلمية (المناجنت) للموارد البشرية في المكتبات الجامعية. جامعة السانيا. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: وهران، 2009. ص. 45.

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

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
- الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف المصالح والمخابر.
- الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات.
- أفراد المجتمع المحلي ويعتمد هذا الأساس على سياسة الجامعة والمكتبة وعلاقتها بالمجتمع<sup>1</sup>.

#### 1-4- أنواع المكتبات الجامعية:

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

أ- **المكتبة المركزية:** وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية، وغالباً ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة من ملتقيات وندوات ومحاضرات وغيرها<sup>2</sup>.

ب- **مكتبة الكلية:** هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذلك تقديم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث<sup>3</sup>.

1- عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006. ص. 168.  
 2- بلحتحات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية: مكتبة جامعة الجبلالي بونعامة خميس مليانة. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة الجبلالي بونعامة. خميس مليانة، 2018. ص. 36.  
 3- إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009. ص. 251.

ج- مكتبة الأقسام: وتهدف هذه المكتبة إلى خدمة قسم معين، وغالبا ما توضع في قاعة اجتماعات القسم -إن وجدت- ويشرف عليها أمين القسم السكرتير، والهدف منها هو وضع المراجع الأساسية التي يحتاج إليها الأساتذة قريبة من أيديهم<sup>1</sup>.

د- مكتبة المعاهد المتوسطة: تستجيب المعاهد المتوسطة لاحتياجات خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون مواصلة تعليمهم الجامعي لمدة أربعة سنوات من أجل ذلك فالمعاهد المتوسطة تزود طلابها بالمهارات المهنية وبالتعليم العالي اللازم للقيام ببعض الأعمال المساعدة والفنية في المجالات التعليمية والتجارية والصناعية والزراعية وغيرها<sup>2</sup>.

هـ- مكتبات مراكز البحث العلمي: وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة أو وحدات البحث، وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم، وإجراء تجاربهم<sup>3</sup>.

## 2- إمكانات المكتبات الجامعية وخدماتها

### 2-1-1- إمكانات المكتبات الجامعية:

تحتاج المكتبة الجامعية إلى عدة إمكانات لتحقيق أهدافها والتي تتمثل فيما يلي:

#### 2-1-1-1- الإمكانات البشرية:

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

#### 2-1-1-2- الإمكانات المادية:

وتتمثل في نفقات شراء أوعية المعلومات بكل أشكالها و مخصصات القوى العاملة ونفقات الأجهزة (أجهزة الحواسيب والاتصالات) وأجهزة تشغيل المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية

1- بلحتات، فاطمة الزهراء. المرجع السابق. ص.37.

2- بدر، أحمد أنور. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2009. ص.158.

3- إسماعيل، وائل مختار. المرجع السابق. ص. 250، 251.

ونفقات البرمجيات وصيانة الأجهزة وتدريب المستفيدين. فالميزانية يجب أن لا تعكس أرقاماً وبنوداً مالية فقط، بل من المفترض أن تعكس خطة العمل والتطوير بالمكتبة فهي تمثل برنامجاً منطقياً وشاملاً<sup>1</sup>.

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

على المكتبة الجامعية تكوين مجموعة متوازنة وشاملة وحديثة من مصادر المعلومات المختلفة، بمختلف اللغات والأشكال (مطبوعة، سمعية بصرية، محوسبة،...) والموضوعات، قادرة على تلبية حاجيات المستفيدين منها على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم وتساعدهم على تحقيق أهدافها ورسالتها. وتضم مجموعات المكتبات الجامعية عادة مصادر مطبوعة (كتب، مراجع، دوريات، رسائل جامعية، بحوث طلابية في مرحلة الدراسات العليا،...) ومصادر سمعية بصرية (أفلام، صور، ميكروفيلم، ميكروفيش،...) ومصادر محوسبة (الإنترنت، قواعد بيانات؛...) ويفضل أن يشترك ويشرف على اختيارها لجنة مكونة من جميع فئات المجتمع الأكاديمي<sup>2</sup>.

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

- 1- الرصيد الحالي للمكتبة من أوعية المعلومات وتحليله كما ونوعاً.
- 2- مجتمع أوعية المعلومات والذي يتسم بكثرتة وشدة تنوعه وتشتته.
- 3- مجتمع المستفيدين من حيث حجمه وطبيعة خصائصه واحتياجاته.
- 4- الموارد المالية والبشرية المتاحة للمكتبة أو مركز المعلومات<sup>3</sup>.

## 2-3- خدمات المكتبات الجامعية:

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

### 2-3-1- تعريف الخدمة المكتبية:

- 1- سي الطيب، ميمونة. بناط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي. - أحمد بن يحيى النشريسى- تيسميسيلت. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة الجليلي بونعامة. خميس مليانة، 2018. ص. 43.
- 2- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة، 2012. ص. 36.
- 3- موسى، غادة عبد المنعم. الأسس والاتجاهات الحديثة في بناء وتنمية مجموعات المكتبة التقليدية والرقمية. [د.م.]. [د.ن.]. 2008. ص. 50، 51.

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

كما أشار ميلفيل ديوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف"<sup>1</sup>.

ويمكن تعريفها أيضا بأنها مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعرض بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستفيدين التي يمكن أن تشمل نطاقا عريضا من الخدمات الإرشادية والعامّة وخدمة المعلومات.<sup>2</sup>

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

### 2-3-2- خصائص الخدمة المكتبية:

تتميز الخدمة المكتبية بجملة من الخصائص التي تميزها عن بقية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الخدمية الأخرى، ومن بين هذه الخصائص نذكر أهمها فيما يلي:

- 1- الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة، والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين منها.
- 2- تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا، بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
- 3- تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستفيد، حيث تقوم بتيسير سبل تلبية المستفيد لاحتياجاته المعلوماتية المختلفة.

1- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.ص.21.

2- عطوي، نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف. بالمسيلة. مذكرة ماجستير: علم النفس: جامعة الحاج لخضر. باتنة، 2016.ص.40.

4-تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية، فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتيسير وتسهيل الوصول والحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة أو من خارجها، وهو ما أدى إلى بروز نوع جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.

5-تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أدائها.

6-كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة الوصل بين المستفيد ومصادر المعلومات التي تلبى احتياجاته<sup>1</sup>.

### 2-3-3-متطلبات الخدمات المكتبية:

وتتمثل فيما يلي:

أ-مصادر المعلومات: وهي مصادر مطبوعة والإلكترونية مثل: الكتب والدوريات والكشافات والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع والمواد السمعية مثل: الأسطوانات والأفلام والاشربة والأقراص الممغنطة<sup>2</sup>.

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

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

والبريد الإلكتروني والمواد السمعية البصرية والإضاءة والتهوية وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات<sup>3</sup>.

ج-المتطلبات المادية (الميزانية): حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء ما يلزم من كتب وأجهزة حاسوب وتصوير وتخصيص جزء من هذه الميزانية للصيانة<sup>4</sup>

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

1- غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة مج.1.رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري.قسنطينة،2010. ص. ص. 153،154.

2- المدادحة، أحمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع،2014. ص. 84.

3- سي الطيب، ميمونة. المرجع السابق. ص.54.

4- المدادحة، أحمد نافع. المرجع السابق، ص. ص. 84،85.

### 3-1-1- أنواع الخدمات المكتبية:

تقدم المكتبة الجامعية كغيرها من المكتبات نوعين من خدمات المعلومات هما:

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

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

**3-1-1-2- التزويد:** عملية التزويد تعرف بأنها تنفيذ ومتابعة الإجراءات العملية التي تتبعها المكتبة من أجل الحصول على مصادر المعلومات التي يتم اختيارها للمكتبة<sup>1</sup>.

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

أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل:

- دراسة مجتمع المستخدمين من حيث خصائصه للمعلومات.
- بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة.
- القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.
- تجليد هذه المصادر وصيانتها وإجراء عملية التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.

يجب أن تحدد المكتبة أو مركز المعلومات سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الأشكال واللغات ويجب أن تكون سياسات الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وأن تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعملها.

#### 3-1-1-2- الصيانة والتجليد:

ويربط بخدمة المحافظة على المقتنيات وصيانتها أي العناية بالكتب التالفة وترميم المواد المكتبية

1- عبد المعطي، ياسر يوسف. تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 1998. ص. 25.



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

بالإضافة إلى ذلك فإن التجليد يجعل المواد المكتبية سهلة الحمل والحركة وبالتالي سهلة الاستخدام كما يجعلها أقل سمكا<sup>1</sup>.

### 3-1-1-3- الفهرسة والتصنيف:

تعتبر خدمة الفهرسة والتصنيف من أهم الخدمات الفنية ذلك لأن نتائجها النهائية عبارة عن وسائل أو أدوات للبحث (فهارس) للسيطرة على هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات من خلال وصفه وتقديمه بصورة منظمة للدارسين في مختلف المجالات<sup>2</sup>.

فالفهرسة تعرف بأنها عملية إعداد المادة الثقافية من (كتب ودوريات ومخطوطات ومصغرات فيلمية... الخ) إعداد فني من خلال الوصف المادي لكي تكون هذه المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وأقل وقت وأكثر دقة وتحديد للموضوع. ويتمخض عن هذه العملية تكوين الفهارس<sup>3</sup>.

أما التصنيف بمعناه العام يعني جمع الأشياء والأفكار المتشابهة مع أ وفصل الأشياء أو الأفكار غير المتشابهة، ويتحدد التشابه والاختلاف على أساس امتلاك أو عدم امتلاكها لصفة جوهرية تسمى الخاصة<sup>4</sup>.

ومن أهم فوائد التصنيف في المكتبة ما يلي<sup>5</sup>:

- 1- يساعد القراء على الوصول إلى ما يريدونه من مواد بسرعة وسهولة، وذلك بدلالة رمز التصنيف الموجود على بطاقة الفهرس والموجود على الكتاب، والذي يحدد موقع المادة على الرف.
- 2- يضع حدودا واضحة لمختلف أصول المعرفة وفروعها وبالتالي يمنع اختلاط وتداخل مواد المكتبة مع بعضها البعض.
- 3- يخدم القارئ في الوصول لأوعية المعلومات حسب موضوعاتها.

1- مراد كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً. رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة، 2008. ص. 88.

2- مراد كريم، المرجع السابق. ص. 89.

3- عبيدات، عبد الله مشعل[... وآخرون]. أسس الفهرسة والتصنيف. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2002. ص. 19.

4- عليان، رجي مصطفى. الشوابكة، يونس أحمد. مبادئ التصنيف (وفق نظام ديوي العشري). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012. ص. 16.

5- مختصر التصنيف في المكتبات ونظام ديوي العشري. دمشق: وزارة الثقافة: مديرية المركز الثقافي، 2011. ص. 12.

3-1-1-4-التكشيف والاستخلاص:

بسبب ما يشهده هذا العصر من نمو متزايد في مصادر المعلومات المنتجة والمنشورة، فقد صارت فرصة استرجاع ما تضمنه من حقائق وأفكار بالاعتماد على الطرق التقليدية صعبة وغير عملية. ولهذا ظهرت خدمات التكشيف والاستخلاص لمصادر المعلومات لتساهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة<sup>1</sup>.

فالتكشيف هو عملية إعداد الكشافات أو إعداد مداخل الكشاف التي تؤدي للوصول إلى المعلومات في مصادرها وتضمن هذه العمليات بإيجاز شديد فحص الوثيقة، تحليل المحتوى.

وفقا لمعايير محددة سلفا وتحديد مؤشرات المحتوى وإضافة مؤشرات المكان وتجميع المداخل الناتجة في كل متماسك<sup>2</sup>.

وعرفه المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية التكشيف بأنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف<sup>3</sup>.

أما خدمة الاستخلاص فتعتبر من أهم الخدمات الفنية حيث أنه أحد العمليات التقنية المتقدمة التي تقوم بها مراكز المعلومات، وقد ظهرت الحاجة إليه نتيجة لتزايد المنشورات في المجالات الموضوعية المتخصصة.

ويعرف المستخلص بأنه موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون إحدى الوثائق مع أوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة وتوجيه اهتمام الباحث إلى العنصر الذي يكون محل اهتمامه. ويدفع الباحث أو يساعده إلى الرجوع إلى الوثيقة الأصلية تماشيا مع اهتماماته اللازمة<sup>4</sup>.

3-2-الخدمات المكتبية العامة (المباشرة):

1- عليان ربحي مصطفى. المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. ط.3. إربد: إربد عالم الكتب، 2009.ص.276.

2- عبد الهادي، محمد فتحي. زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.ص.21.

3- موسى، غادة عبد المنعم. الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات وخدماتها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع نشر توزيع، 2012. ص.10.

4- العناصوه، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والأنترننت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: عالم الكتب الحديث، 2009،ص.182.

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

### 3-2-1- خدمة الإعارة:

تعتبر الإعارة من الخدمات المهمة والضرورية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، وأحد المؤشرات الهامة على نشاطاتها وقدرتها على الوصول إلى مجتمع المستفيدين وإمدادهم بالوثائق المطلوبة. فهي عملية تسجيل مصدر المعلومات-الوثائقي وغير الوثائقي-من أجل استخدامه داخليا أو خارجية(إعارة داخلية وإعارة خارجية) لفترة زمنية محددة، ويشرف على هذه العملية أحد الموظفين المختصين. وتتم هذه الخدمة وفقا لضوابط معينة ولوائح محددة تضعها إدارة هذه المؤسسات لمعرفة الوثائق المعارة ومدة الإعارة وتاريخ الإرجاع لكل وثيقة.

فعادة ما تصمم نماذج خاصة بالإعارة تتكون من ثلاث نسخ، نسخة يحتفظ بها داخل ملف الإعارة ونسخة ترفق بالوثيقة المعارة ونسخة توضع في مكان الوثيقة المعارة للمساعدة في التعرف على مكانها وتاريخ إرجاعها؛ لمطالبة المستعير حين يتأخر. وبتطور التقنية صممت نظم الإعارة المبنية على الحاسوب، لغرض تسهيل عملية الإعارة للمستعيرين، واليوم توجد الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدم نظم الإعارة المبنية على الحاسوب بعد تراجع النظم التقليدية في تلبية حاجاتهم التي كانت فيها إجراءات الإعارة من أصعب العمليات لخدمة المستفيدين. حيث تقدم هذه النظم المبنية على الحاسوب معلومات عن المصادر المعارة مثل المؤلف والعنوان والرقم المعياري الدولي وبيانات النشر ومعلومات أخرى مثل المتوفرة في السجلات الورقية العادية كتاريخ الإعارة وتاريخ الإرجاع، وتتم عن طريق الحاسوب المزوجة بين الوثيقة المعارة والمستعارة وتاريخ إعادة الوثيقة المعارة بسرعة عالية وقدرة فائقة كما يسهل عملية إعداد خطابات للمستعيرين يذكرهم بموعد الإرجاع. ويوفر قائمة بالمواد المعارة بالإضافة إلى إمكانية الحصول على إحصائيات وحسابات وغرامات التأخير بسهولة ويسر.

وتوجد الكثير من الأنظمة العالمية التي تطبق الإعارة المحوسبة مثل نظام online computer

library center(oclc)

مركز المكتبات المحوسبة على الخط المباشر<sup>1</sup>.

### 3-2-2- خدمة المراجع:

- عبود، رحيم. الصوصاع. فرج. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران، 2008. ص. 107، 108.

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

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

والمراجع أحد الأوعية المكتبية الهامة التي لا غنى عنها بالمكتبات لما تحتويه من معلومات قيمة تخدم القراء وتساعد الأخصائي في تقديم الخدمة المرجعية<sup>1</sup>.

### 3-2-3- خدمة الإحاطة الجارية:

الإحاطة الجارية هي مصطلح جديد نسبياً لأنشطة مألوفة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وهي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين، وتسجيلها من أجل إعلامهم (إحاطتهم علماً) بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة، أو مراكز المعلومات، ويمكن القول بأن خدمة الإحاطة الجارية تأتي من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام أو التخصص وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا<sup>2</sup>.

### 3-2-4- الخدمات الببليوغرافية:

للبيوغرافيا تعريفات لا حصر لها ومن أبسطها جمع المعلومات عن الكتب وغيرها من المصادر ووصفها وتنظيمها وفق قواعد معينة أما النشاط الببليوغرافي يمكن أن يتسع ليشمل حصر ما صدر في موضوع معين أو بلغة معينة أو لمؤلف معين، أو عن مؤسسة معينة، أو لفئة معينة من القراء. وقد تتسع لتضم ما كتب في بلد معين أو إقليم جغرافي معين، وتعد الخدمات الببليوغرافية على درجة كبيرة من

1- شريف، محمد عبد الجواد. أنشطة وخدمات المكتبات في ظل العولمة وثورة المعلومات. الإسكندرية: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2004. ص. 95، 96.

2- الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة ناشرون وموزعون، 2008. ص. 151.

الأهمية وخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا ولهذا تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات الأكاديمية والمتخصصة والوطنية بسبب طبيعة جمهورها واحتياجاته. وتأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته وتعقد احتياجات المستفيدين.<sup>1</sup>

### 3-2-5- خدمة البث الانتقائي:

يقصد بالبث الانتقائي للمعلومات توزيع المعلومات أو الوثائق أو الإشارات الببليوغرافية على نطاق واسع بناء على مبادرة من جانب المستفيد نفسه، ويختلف ذلك عن تقديم المعلومات أو الوثائق عند طلبها كما هو الحال في الخدمات المكتبية التقليدية وغالبا ما تقدم مراكز المعلومات خدمة البث الانتقائي للمعلومات على أنها إحدى وسائل الإحاطة الجارية الموجهة لصالح المستفيد على حدى إذ تعتمد هذه المراكز بمهمة الوساطة بين المستفيدين والجهات التي تقوم بإعداد المستخلصات كالمستخلصات الكيميائية مثلا.<sup>2</sup>

و يعتبر البث الانتقائي نظام من نظم خدمات المعلومات وبمقتضاه يتم تزويد المستفيدين كأفراد أو مجموعات بالمعلومات التي تهمهم بشكل آلي ومنتظم.<sup>3</sup>

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

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

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

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

وتكمن أهمية البحث بالاتصال المباشر فيما يلي:

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

1- عليان، ربحي مصطفى. النجداوي، أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص.270.

2- جنان، صادق عبد الرزاق. حامد، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مجلة التربية الأساسية، (ع.05)، 2011. ص.57.

3- مهران، ميساء محروس أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات. [د.م.]: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006. ص.77.

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

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

4-الإحاطة إلى مصادر المعلومات، بحيث تزود الباحث والمهتم بمعلومات أخرى عن مقالات الدوريات والكتب، وكثيراً ما توفر قواعد المعلومات مستخلصات عن الوثائق.<sup>1</sup>

### 3-2-7-خدمة تدريب المستفيدين:

تعتبر خدمة تدريب المستفيدين من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام .

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

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

- 1- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.
- 2- تعريفه بالأساليب والوسائل المثلى للحصول على المعلومات.
- 3- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه.
- 4- تعليم المستفيدين كيف يقومون بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.<sup>2</sup>

### 3-2-8-خدمات أخرى:

خدمة الترجمة وخدمة التصوير والاستنساخ:

1- عبادة، حسن حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005. ص. ص. 117، 118

2- النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص. ص. 113، 114.

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

### خدمة الترجمة:

لقد كانت لغات التأليف قديماً على اللغة الإنجليزية التي تمثل حوالي 60% الفرنسية والألمانية وتمثل كل منهما حوالي 11% ولكن مع ظهور دولا جديدة اهتمتا بالتأليف والنشر ومنها اليابان والصين والهند وروسيا ظهرت لغات جديدة غير معروفة لدينا. عدد المترجمين منها قليل جداً إذا قورن بعدد المترجمين من الإنجليزية والفرنسية والألمانية. فأصبحت حركة الترجمة من تلك اللغات الجديدة قليل جداً إذا قورن بالإنجليزية والفرنسية والألمانية.<sup>1</sup>

تهدف خدمة الترجمة إلى تيسير الاستفادة من المواد الأجنبية المتوفرة بالمكتبة أو مركز المعلومات. حيث تسهم في إزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد أو تعوق الاستفادة الكاملة منها نتيجة لعدم إلمام بعض المستفيدين بهذه اللغات.<sup>2</sup>

### خدمة التصوير والنسخ:

تعتبر خدمة التصوير والنسخ مكملة لعملية الإعارة حيث تقدم هذه الخدمة للباحث وذلك بتوفير نسخة له من وعاء المعلومات الذي يحتاجه. وذلك إما على شكل أو على شكل ميكروفيلمي. والشكل الأخير يحتاج إلى أجهزة قراءة خاصة إلا أنه يمكن تحويل نسخة الميكروفيلم أو الميكروفيلش إلى نسخة ورقية.<sup>3</sup>

### 3-2- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية:

تتمثل فيما يلي:

#### أ-مجتمع المستفيدين:

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

1- محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. الدسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع والطبع، 2014. ص. 163، 164.

2- السيد، جيهان محمود. مكتبات المراكز الثقافية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2008. ص. 102.

3- العمد، هاني. المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشفة. [د. م.]: دار المعترف للنشر والتوزيع، 2009. ص. 176.

### ب- حجم المكتبة:

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

### ج- أهداف المكتبة:

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

### د- نوع المكتبة:

تختلف الخدمات المكتبية باختلاف الأهداف والإمكانات المتوفرة.

### هـ- العاملون في المكتبة:

من حيث المؤهلات العلمية والعدد والرغبة في العمل.

إذ يفترض أنه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المكتبية المقدمة

### و- ميزانية المكتبة:

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

### ن- عوامل أخرى:

اقتصادية واجتماعية وثقافية، وتطور الاتصالات وهذه العوامل لها تأثير في تقديم الخدمات المكتبية



**خلاصة الفصل:**

تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية في الجامعة باعتبارها مؤسسة علمية ثقافية تربية تهدف إلى خدمة المجتمع الجامعي ككل. وزيادة ثقافته العلمية وتحتاج المكتبات الجامعية إلى عدة

إمكانيات مادية من تجهيزات وآلات متطورة تواكب العصر، بالإضافة العنصر البشري المؤهل الذي يعتبر أهم عنصر في تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين. ولا بد للمكتبة الجامعية أن تحتوي على مجموعات غنية بمصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها. فالمكتبات الجامعية تسعى دائما لتوفير أحسن وأجود الخدمات لمستفيديها بنوعها الخدمات الفنية غير المباشرة والمتمثلة في خدمة التزويد والفهرسة والتصنيف...

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

# الفصل الثاني

الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية

**تمهيد:**

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

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

## 2-1-الكتب المرجعية في المكتبات الجامعية:

## 2-1-1-تعريف الكتب المرجعية:

أ-الدلالة اللغوية: كلمة مرجع (والجمع= مراجع) هي المقابل العربي للمصطلح الأجنبي *référence* وهي صيغة اسم المكان للفعل رجع وتعني الموقع أو المكان الذي يرجع إليه شخص من الأشخاص أو الذي يهدف إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد إليه أمر من الأمور والرجوع إلى المكان أو الموقع قد يكون لأسباب حسية أو غايات معنوية. فالمنزل يعتبر مرجعا للناس بعد العمل، والصيدلية مرجع للباحثين عن الدواء، والمعمل مكان يرجع إليه للقيام بتجارب معينة. كما أن الكتاب مرجع لمن يريد الاطلاع و القراءة أو الاستزادة من المعرفة والرجوع إليه. وفي القرآن الكريم " إن إلى ربك الرجعى " . وكذلك " وإلى الله مرجعكم جميعا فينبؤكم بما كنتم تعملون" صدق الله العظيم. أي رجوعكم وعلى ذلك فالكلمة تعني ما يرجع إليه في علم أو أدب من عالم أو كتاب. وهذا المعنى اللغوي لكلمة مرجع في الثقافة العربية<sup>1</sup>.

فقد ورد في معجم الرائد: ألفبائي في اللغة و الأعلام كلمة مرجع مصدر للفعل رجع وجمع مراجع- رجوع- محل الرجوع- كتاب يرجع إليه للاستفادة منه في درس مبحث من المباحث<sup>2</sup>

وقد أشار قاموس المنجد العربي -الفرنسي-الفرنسي-العربي للطلاب أن كلمة مرجع وجمعها مراجع= مصدر جمع مصادر هي المقابل العربي للمصطلح الفرنسي *référence* ، مصدر للفعل رجع<sup>3</sup>.

1- موسى، غادة عبد المنعم. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات. دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف وقواعد البيانات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع ونشر و توزيع، 2012.ص14.  
2- مسعود، جبران. الرائد: معجم ألفبائي: في اللغة والأعلام. ط.3، لبنان: دار العلم للملايين، 2005، ص806  
3. [المنجد العربي الفرنسي- الفرنسي-العربي للطلاب =moungedfrançais -arabarabe -français classique، لبنان: المكتبة الشرقية، 2007، ص813.

ب-الدلالة الاصطلاحية :

يوجد عدة تعاريف للكتاب المرجعي نذكر منها ما يلي:

الكتاب المرجعي يعرف بأنه الكتاب الذي رتبت فيه المعلومات ووضعت بالشكل الذي يجعلها غير صالحة لتقرأ من أولها إلى آخرها وإنما يرجع إليه لغرض الاستشارة للبحث عن معلومة موجزة عن موضوع معين، أو موقع مدينة معينة، أو ضبط علم من الأعلام أو الحصول على معلومة عن مساحة قطر معين...الخ.<sup>1</sup>

ويعرف أيضا الكتاب المرجعي في قاموس اكسفورد (Oxford English Dictionary (oed بأنه " الكتاب الذي أعد من أجل الرجوع إليه أو استشارته"<sup>2</sup>.

فالكتب المرجعية في معناها الاصطلاحي في علم المكتبات والمعلومات تمثل جزءا من مواد المعرفة البشرية الأساسية التي لا تستغني عنها أي مكتبة أو مركز معلومات لأنها المصدر الأساسي في الإجابة على كثير من استفسارات القراء بسرعة وبسهولة وذلك راجع إلى طبيعة تكوينها وتنظيمها الذي يغطيه.<sup>3</sup> عليه يمكننا القول بأن المتاب المرجعي هو الكتاب الذي لا يقرأ من أوله لآخره بل يرجع إليه للإجابة على استفسارات القراء بكل سهولة ويسر.

2-1-2- الفرق بين المصدر والمرجع:

يذهب بعض الباحثين إلى أن المصدر والمرجع بمعنى واحد، وهو كل ما يتعلق بالبحث المراد كتابته من دراسات ووثائق قديمة أو حديثة مخطوطة أو مطبوعة، فالمصادر وكذلك المراجع هي كل ما يرجع إليه في البحث للإفادة منه والأخذ منه والسير فيه والرجوع إليه

ويفرق آخرون بين المصدر والمرجع عندهم وهو ما يتصل بموضوع البحث اتصالا مباشرا معاصرا أو قريبا من المعاصرة والمرجع هو كل ما يفيد في إثراء البحث وإنماء مادته من كتب ودراسات وغيرها فهناك عدة فروق أساسية بين المصدر والمرجع في الدراسات التاريخية والأدبية والأكاديمية سنوضحها فيما يلي:

1- المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية: عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص.ص. 134، 135.

2- مختار، وائل إسماعيل. مصادر المعلومات = information sources. ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2012. ص.ص. 300، 301.

3- النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية عمان: دار صفاء، 2009. ص. 231.

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

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

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

### 2-1-3- صفات كتب المراجع:

حتى يكون الكتاب مرجعا يجب أن تتوفر فيه ثلاث صفات أساسية هي:<sup>1</sup>

#### أ- التنظيم:

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

#### ب- التركيز:

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

1- النوايسة، غالب عوض مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. نفس المرجع السابق. ص.323.

ج-الشمول:

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

2-1-4-أهداف دراسة المراجع وأهميتها:

\*أهداف دراسة المراجع:

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

\*أهمية المراجع:

تأتي أهمية المراجع فيما يلي:<sup>2</sup>

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

1- الشريف، محمد عبد الجواد. المصادر المرجعية بالمكتبات ومصادر التعلم أنواعها وخدماتها. ط.2. [د.م.]: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009. ص.26.

2- سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2002. ص.62.



## 2-1-5- أنواع الكتب المرجعية:

هناك عدة أنواع للمراجع يهدف كل نوع منها إلى الإجابة على استفسارات وهذه الأنواع تتمثل فيما يلي:

### 2-1-5-1- الموسوعات أو دوائر المعارف

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

وتقسم الموسوعات بشكل رئيسي إلى:

#### أ- الموسوعات العامة:

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

Encyclopedia Britanica , Encyclopedine Americana, lagrand Encyclope dielarousse.

ب- الموسوعات المتخصصة: وتعالج موضوعا معينا أو موضوعات عدة ذات علاقة ويوجد حاليا موسوعة أو أكثر لكل موضوع ومن أمثلتها العربية: كتاب الحيوان للجاحظ، البيان والتبيين للجاحظ الكامل للمبرد، العقد الفريد لابن عبد ربه، نهاية الأرب في فنون الأدب للنويري، دائرة المعارف الإسلامية.  
أما الموسوعات المتخصصة الأجنبية منها:<sup>1</sup>

MCGraw- Hil Encyclopedia of Science and Teachnology, Encyclopeda of Education

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

### 2-1-5-2- القواميس أو المعاجم:

1- عليان، ربحي مصطفى. النجداوي، أمين. مقدمة لعلم المكتبات والمعلومات . عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون ، 2005.ص.94، 95.

أطلق البعض اسم القاموس على المعجم، وهي تسمية متأخرة تعود لأبي طاهر محمد بن يعقوب الفيروز آبادي (ت817هـ) فقد صنف معجما سماه "القاموس" وهي لفظة فارسية تعني البحث الأعظم ليميزه عن بقية المعجمات ثم شاعت التسمية على سبيل التوسع والأصل للفيروز آبادي فقط.<sup>1</sup>

أما ميساء محروس أحمد مهران تشير إلى أنه يطلق لفظ المعاجم (القواميس) على تلك الكتب التي تجمع الألفاظ في ترتيب هجائي وتشرحها وتوضح طريقة نطقها وتبين اشتقاقها وتذكر معانيها المختلفة واستعمالات كل منها.<sup>2</sup>

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

وتقسم المعاجم بشكل عام إلى:

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

2- المعاجم المتخصصة: التي تضم الألفاظ أو المصطلحات الخاصة بموضوع معين أو عدة موضوعات ذات علاقة مثل (المعجم الجغرافي، المعجم الفلسفي، معجم مصطلحات علم المكتبات والمعلومات Dicyionary of Education وغيرها).<sup>3</sup>

2-1-3-5-1- معاجم التراجم والسير:

تدل كلمة (سيرة) على تاريخ حياة امرئ من الناس وترادفها كلمة (ترجمة) وتستشار معاجم السير والتراجم لمعرفة تاريخ حياة أشخاص يستحقون التسجيل والذكر. فهي تتناول بإطناب أو إيجاز سير هؤلاء الأشخاص في مجالات متعددة أو في مجال محدد داخل فترة زمنية معينة خدمة لمستوى معين.<sup>4</sup>

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

1- أبو ليل، أمين. المكتبة العربية والمعاجم عمان: دار البركة، 2005. ص.98.

2- مهران، ميساء محروس أحمد. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات : مركز الإسكندرية للكتاب، [د.ت.]. ص.25.

3- عليان، ربحي مصطفى؛ غنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي نظرية والتطبيق. ط.5 مزيدة ومنقحة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013. ص.224.

4- ضيبش، محمد عبد الواحد. المكتبات المعاصرة والمراجع العربية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2008. ص.65.

ومن الأمثلة على هذا النوع من كتب المراجع في اللغة العربية منها ما يلي:<sup>1</sup>

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

#### 2-1-5-4-كتب الحقائق:

هي مصادر مرجعية تورد المعلومات الموجزة والبيانات الرئيسية المحددة كاليانات الإحصائية والمعلومات العلمية. ومن أمثلتها:

- موسوعة العالم/ مركز الأبحاث والدراسات الدولية في دار الرأي العام- القاهرة: دار الرأي العام، 1397هـ.

- الموسوعة المقارنة للقوانين والتشريعات والأنظمة لدول الكويت، البحرين، قطر، الإمارات- الكويت: مؤسسة محمود النقيب<sup>2</sup>.

#### 2-1-5-5-الموجزات الإرشادية:

تعطي توجيهات وإرشادات وتعليمات تفيد القارئ في أداء عمل معين أو تجهيز شيء معين أو أداء وظيفة معينة وتكثر تلك الموجزات الإرشادية في مجال العلوم التطبيقية مثل أصول الطهي لنظيرة تغولا والطهي علم وفن لندرجس سابا ودراسات في تفصيل الملابس لعلية عابدين وأصول التفصيل لفتحي خليل وفن الطهي الحديث لسميحة عبد اللطيف وفن التفصيل والحياسة<sup>3</sup>.

#### 2-1-5-6-الأدلة:

1- الوردي، زكي حسين. المالكي، مجيل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002. ص.90.

2- ربيع، سيدة ماجدة. النقيب، متولي محمود. دروس في المراجع العامة. [د. م.]: [د. ن.]. 2004. ص.ص. 26، 27.

3- الشريف، محمد عبد الجواد. وسائل الإيضاح بالمكتبات ومراكز مصادر المعلومات. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر و التوزيع. ص.127.

الدليل هو قائمة بالأفراد أو الهيئات على اختلاف أشكالها ترتب نسقياً أو هجائياً وتعطي البيانات عن كل وحدة مفردة مثل العناوين وعادة ما يعرض الدليل البيانات أو المعلومات بطريقة تساعد المستفيدين منه على الوصول إليها ببسر وسهولة<sup>1</sup>.

ويحتوي هذا النوع من المطبوعات على معلومات وبيانات بأسماء المنظمات أو المؤسسات الرسمية أو التجارية والصناعية في بلد ما، أو منطقة جغرافية محددة، والجمعيات العلمية، وترتب بشكل يسهل متابعتها والرجوع إليها، ومن أمثلتها أدلة الجامعات العربية، وأدلة الهوائف، وأدلة الدوريات العربية، وسواها الكثير، ومن الأمثلة على هذا النوع من الأدلة باللغة العربية:

- دليل الجامعات العربية. القاهرة اتحاد الجامعات العربية، 1970م.

- دليل الجامعات في العالم/حين. ناصر سليم-دمشق: دار الارشاد، 1981م.

- دليل المنظمات والهيئات الخليجية، الرياض، مكتب التربية لدول الخليج العربية، 1982م.

- دليل خدمات التوثيق في الوطن العربي/ تأليف محمد توفيق خفاجي، تونس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1985م<sup>2</sup>.

## 2-4-5-7- الببليوغرافيات:

الببليوغرافيا من الكلمات الأجنبية التي دخلت إلى اللغة العربية كلمة bibliography ببليوجرافيا في العصر الحديث، وقد ورد هذا اللفظ أصلاً عن اللغة اليونانية في القرن الخامس قبل الميلاد، وهو يتكون من كلمتين هما:

وتعني يكتب أو ينسخ فالمعنى اللغوي هو كتابة الكتب، أو نسخ الكتب، إلا أن هذا المعنى تطور بعد ذلك إلى "وصف الكتب" أو "الكتابة عن الكتب"<sup>3</sup>.

يقول مارشاند أن الببليوجرافيا هي فن تقديم المعلومات عن طريق الكتب وهي لا تقدم فقط تاريخها. ولكن تقدم أيضاً معلومات عن الطريقة المناسبة لترتيبها سواء على الرفوف بالمكتبات أو وصفها بدقة ومهارة على صفحات الفهرس، ومن هذا التعريف يتضح أنه يشمل كتب عن الكتب العامة. والانتاج

1- يوسف، طه جمال. إدارة المكتبات ومصادر المعلوماتية المتخصصة. عمان: [د.ن.]، 2008. ص. 112.

2- الوردى، زكي حسين؛ المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص. 115، 116.

3- الرمادي، أماني زكريا. الببليوجرافيا في عصر ثورة المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2013. ص.

الفكري عن المكتبات وخاصة الفهرسة والتصنيف والقوائم التي تحصر وتصف الكتب وغيرها من الأدوات المعينة في معرفة الكتب.<sup>1</sup>

ومن فوائد الببليوغرافيات ما يلي:

-مساعدة الباحثين في التعرف على المطبوعات المؤلفة في تخصصاتهم.

-دعم مبدأ التعمق والتخصص.

المساهمة في التقدم العلمي للمجتمع والاطلاع على السجل البشري من المؤلفات.

وتأتي الببليوغرافيات بأنواع عدة منها:

-الببليوغرافيات العامة: العالمية، الوطنية، اللغوية والتجارية.

-الببليوغرافيات المتخصصة التي تعالج موضوعات محددة.

-ببليوغرافيات الببليوغرافيات.

ومن الأمثلة على الببليوغرافيات العربية القديمة:

-كتاب إحصاء العلوم وترتيبها/الفارابي.

-كتاب الفهرست لابن النديم.

-كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون/ حاجي خليفة.

أما الببليوغرافيات العربية الحديثة فهي عديدة ومن أمثلتها الببليوغرافيات الوطنية في معظم البلدان العربية.<sup>2</sup>

## 2-1-5-8-الكشافات:

هناك تعريفات اصطلاحية متعددة للكشافات نذكر منها:

1- الشريف، محمد عبد الجواد. الببليوجرافيا بين الأعمال الفنية والخدمات المكتبية. دسوق: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص.ص.12،13.

2- عليان، ربحي مصطفى. طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. عمان: دار صفاء، 2008. ص.130.

يعرف شريف محمد عبد الجواد الكشاف: "بأنه دليل مرتب وفق طريقة ما للمحتويات الفكرية لأوعية ومصادر المعلومات باستخدام مؤشر لفظي أو رمزي للمحتوى، ومؤشر مادي لمكان المعلومات المطلوبة، والكشاف لا يقرأ قراءة تتابعية من البداية إلى النهاية وإنما يرجع إليه للوصول إلى أماكن المعلومات"<sup>1</sup>.

ويعرف المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية التشفيف بأنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التشفيف.

ويشير أ.د. فتحي عبد الهادي إلى أن كلمة تشفير من الكلمات الحديثة الاستخدام في اللغة العربية، ويقصد بها عملية خلق المداخل في كشاف أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها<sup>2</sup>

أما ربا أحمد الدباس فيعرف الكشاف بأنه قائمة تصف أجزاء ومحتويات الوثائق والمصادر مثل مقالات الدوريات أو فصول الكتب أو أوراق المؤتمرات... الخ، والكشاف لا يكرر الفهرس ولكنه يكمله، إذ أن الفهرس يهتم بالكل بينما الكشاف يهتم بالجزء. وقد يكون الكشاف تحليلاً لبعض مقتنيات المكتبة وقد يكون تحليلاً للمصادر بدون تحديد أماكن وجودها<sup>3</sup>.

ويعرف تيلور أرلين وجودي دانيل الكشافات أنها استرجاع تتيح إمكانات الوصول إلى محتويات مصادر المعلومات التي يتم تحليلها (مثل مقالات الدوريات، والقصص القصيرة ضمن إحدى المجموعات القصصية والبحوث التي تضمنها محاضر جلسات المؤتمرات)<sup>4</sup>.

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

وتقسم الكشافات إلى أقسام عدة منها:

-كشافات الدوريات العامة مثل الكشاف التحليلي للصحف والمجلات العربية والمتخصصة والتي تغطي موضوعاً معيناً أو دورية محددة.

-كشافات الصحف، ترصد محتويات الصحف من خلال عناوين المقالات مثل كشاف جريدة أم القرى وكشاف جريدة الرأي الأردنية.

1- الشريف، محمد عبد الجواد. التشفيف و المكناز والمستخلصات بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية المعاصرة. كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2008. ص.43.

2موسى، غادة عبد المنعم. الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات وخدماتها. [د. م.]: دار المعرفة الجامعية طبع نشر توزيع، 2012. ص.10.

3- الدباس، ربا أحمد. الفهرسة الوصفية والموضوعية في المكتبات ومراكز المعلومات التقليدية والحوسبة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص.22.

4- تيلور، أرلين ج. جودري، دانيال ان. تنظيم المعلومات؛ تر. هاشم فرحات. الرياض: إدارة النشر العلمي والمطابع، 2012. ص. ص. 80، 81.

-كشافات الأحداث الجارية من مصادرها المختلفة.

-كشافات النصوص مثل المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم والمعجم المفهرس لألفاظ الحديث الشريف.<sup>1</sup>

## 2-1-5-9-المستخلصات:

يعرف أبو الفتوح حامد عودة المستخلص بأنه هو "موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون إحدى الوثائق، مع أوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة، وتوجه انتباه الباحث إلى العنصر الذي يكون محل اهتمامه وبصفة خاصة بالنسبة لعملية تعريف الباحث بالمعلومات المستخدمة حتى يظل على اتصال بكل مستحدث في مجال تخصصه"<sup>2</sup>.

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

وتأتي أهمية المستخلصات من أنها:<sup>3</sup>

-توفر الوقت والجهد على القارئ حيث أنه لا يستطيع الاطلاع على كل ما ينشر في موضوع تخصصه

-تعتبر ركيزة أساسية في اختيار الوثائق ذات الصلة بالموضوع.

-تعتبر أسلوبا متطورا من أساليب الإحاطة الجارية، بحيث تتيح للباحث القدرة على ملاحقة التطورات في مجال تخصصه.

-تيسر على الباحث البحث الراجع للإنتاج الفكري.

## 2-1-5-10-المراجع الجغرافية:

1-عليان، ربحي مصطفى. النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون ، 2005 . ص. 100.

2-عودة، أبو الفتوح حامد. تنظيم مصادر المعلومات في المكتبات والأرشيف. [د.م.]: مكتبة الأنجلو المصرية، [د.ت.]. ص.202.

3-عليان، ربحي مصطفى. طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. عمان: دار صفاء، 2008.ص.132.

تعتبر المراجع الجغرافية من أهم الوثائق التي تعرف القارئ بمظاهر سطح الأرض المختلفة، وهي أداة قيمة في تلبية رغبات حب الاطلاع للرفع من المستوى الثقافي<sup>1</sup>.

فالمراجع الجغرافية مصطلح يطلق على جميع المواد والكتب الجغرافية ذات الصلة المرجعية التي تفيد الباحث أو القارئ في تحديد الأماكن والمواقع ووصفها وإعطاء معلومات جغرافية مختلفة<sup>2</sup>.

ويشمل هذا النوع من كتب المراجع ثلاث فئات رئيسية:

أ- المعاجم الجغرافية ومعاجم البلدان: وتعطي معلومات أساسية يستفاد منها تحديد ووصف الأماكن الجغرافية كالمدن والأنهار والبحار والجبال وغيرها وعادة ترتب هذه المعاجم هجائياً. وقد يكون مستوى التغطية عالمياً أو إقليمياً أو وطنياً أو محلياً.

ومن أمثلتها. معجم البلدان لياقوت الحموي، آثار البلاد وأخبار العباد للقريني، والجبال والأمكنة والمياه للزمخشري وغيرها.

ب- الأدلة السياحية والسفر وأدلة الطرق، وتقدم وصفاً دقيقاً للأماكن السياحية وغيرها وكيفية الوصول إليها بطرق مختلفة ودوافعها سياسية وإعلامية<sup>3</sup>.

ومن الأدلة العربي نذكر ما يلي:

- دليل الأردن السياحي الإحصائي السنوي ودليل بور سعيد السياحي ودليل دمشق وأيضاً الدليل الجغرافي طبقاً لأحدث البيانات/ تأليف عبد الوهاب سليمان بدري وعبد الغني عبد الرحمان محمد<sup>4</sup>.

ج- الأطالس والخرائط والكرات الأرضية:

وسنوضح كل واحدة على حدى:

الأطالس: وهي مجموعة من الخرائط والجداول واللوحات، تخدم هدفاً معيناً، ويصدر في شكل كتاب، وينشر كعمل منفرد، وأحياناً مصاحباً لوعاء معلومات أو أكثر، وتتعدد مواد صناعة الأطالس<sup>5</sup>.

1- مزيش، مصطفى. مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية: دراسة ميدانية لجامعة منتوري. رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة. 2009. ص. 111.

2- عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2007. ص. 62.

3- عليان، ربحي مصطفى. المرجع السابق. ص. 128.

4- الوردي، زكي حسين. المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002. ص. 119.

5- زاهي، سعيد. المكتبة والحاسبات الإلكترونية. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2012. ص. 13.



والأطالس أنواع كثيرة يمكن تصنيفها على أكثر من صعيد فحسب الحجم مثلا تختلف الأطالس بشكل واضح بين الأطالس الصغيرة والحجم الحقيقية الوزن. وحتى أطالس الجيب، أو أطالس اليد وبين الأطالس الضخمة الثقيلة الوزن التي يصعب حملها ويتم الاطلاع عليها في أماكن تواجدها، وهي في كل تتراوح بين أطالس العالم وأطالس القارات، ثم أطالس الدول أو الأقاليم. ناهيك بالطبع عن تباين الأطالس من حيث لغة الكتابة.<sup>1</sup>

أما الخرائط أو الخريطة فهي تمثيل لعدة كواكب أو لكوكب واحد أو لجزء منه باستخدام خطوط رموز ومصطلحات ومختصرات ومعان للألوان.<sup>2</sup>

والخرائط متنوعة بحسب الغرض الذي أعدت من أجله. فهناك الخرائط السياسية والخرائط الجغرافية والتاريخية والعسكرية، والجيولوجية والخرائط الفلكية.<sup>3</sup>

وتقسم الخرائط بشكل عام إلى:

1- الخرائط المسطحة: وترسم عادة على الورق أو القماش أو جسم مسطح .

2- الخرائط المجسمة: وتصنع من مواد مختلفة، مثل ورق الجرائد والمعجون والجيبس.

3- الخرائط الكهربائية: وترسم على مواد مختلفة وتوضح محتوياتها بواسطة الأزرار الكهربائية المضئية

4- الكرات الأرضية والتي هي تقليد مجسم يهدف إلى محاولة محاكاة الحقيقة، موضحة الأبعاد والأشكال والمساحات والأحجام. وتتنوع مواد الصناعة في الكرات الأرضية، والمواد المحمولة عليها، وهي غالبا في حوافظ مناسبة.<sup>4</sup>

## 2-1-5-11- الحوليات والتقويم والكتب السنوية:

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

1- أبو عيانة، فتحي. دراسات في المكتبة الجغرافية. [د. م.]، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2008. ص. 123.

2- إسماعيل، حسن صالح عبد الله. الورغى، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013. ص. 72، 73.

3- سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 1997. ص. 316.

4- زاهي، سعيد. المرجع السابق. ص. 16.

أما التقاويم فتهتم عادة بالطقس والأحوال الجوية والفلكية عادة في ذكر موضوعات أخرى والكتب السنوية تصدر سنويا لكل جديد ومنها الكتب السنوية الملحقة بدوائر المعارف البريطانية وأهم تلك المراجع:

الكتاب السنوي للإحصاءات التربوية في الوطن العربي، الكتاب السنوي في علم النفس الذي تصدره الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالقاهرة<sup>1</sup>.

## 2-1-5-12-المراجع الإحصائية:

وهذه مطبوعات مرجعية أخرى تهتم بتجميع وتبويب محدد. وتعد الأرقام والإحصاءات مهمة للباحثين، عندما ينظموا موضوعاتهم التي يبحثون فيها شيئا من هذه الإحصاءات التي تعزز معلوماتهم<sup>2</sup>. ومن أهم المراجع الإحصائية ما يأتي<sup>3</sup>:

أ-المجموعة الإحصائية السنوية: التي تصدر عن جهاز المركزي للإحصاء بوزارة التخطيط في الجمهورية العراقية. ويشتمل هذا المطبوع المرجعي على بيانات إحصائية مهمة عن أوجه النشاطات المختلفة في العراق، كالسكان وتوزيعهم الجغرافي والعمرى والوظيفي، والتعليم بمستوياته المختلفة، والنقل، والمصارف، وجوانب أخرى اجتماعية وثقافية، وتحديث معلوماته بشكل دوري وسنوي أحيانا.

ب- النشرات والمجموعات الإحصائية الأخرى للأقطار العربية المختلفة حيث تصدر العديد من البلاد العربية وكذلك دول العالم الأخرى. مطبوعات إحصائية سنوية عن أنشطتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. مثل: نشرة الإحصاءات والدراسات الاقتصادية الصادرة عن مصلحة الإحصاء في الجمهورية التونسية، والنشرة الإحصائية السنوية الصادرة في الأردن ومثيلاتها في المغرب وسوريا.

ج-الكتاب الإحصائي السنوي للأمم المتحدة: وهو مرجع إحصائي شامل لمعلومات رقمية عن مختلف دول العالم للأنشطة والمجالات الحياتية الاجتماعية المختلفة وتحديث معلوماته سنويا.

## 2-1-6-طرق ترتيب الكتب المرجعية:

1- شريف، محمد عبد الجواد. وسائل الإيضاح بالمكتبات ومراكز مصادر المعلومات. كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص.129.

2- برهوم، مريم. مصادر المعلومات والمكتبات الجامعية ودورها في تنمية الميول القرائية للطلاب الجامعي. دراسة ميدانية: مكتبة كلية الآداب واللغات جامعة العربي تبسي. مذكرة ماستر: علم المكتبات. تبسة. 2016. ص.33.

3- قنديلجي، عامر إبراهيم. عليان، ربحي مصطفى. السامرائي، إيمان فاضل. مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. 2000. ص.95.

لا بد أن تكون المعلومات مرتبة ترتيباً منطقياً يتفق وطبيعة المادة العلمية للمرجع ليسهل الوصول إليها بأقل جهد وأسرع وقت.

وتختلف المراجع في طرق تنظيمها وترتيبها وفقاً لطبيعة المادة التي تقدمها.

وهناك خمس طرق شائعة لترتيب المراجع هي:<sup>1</sup>

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

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

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

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

## 2-1-7- تقييم الكتب المرجعية:

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

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

- أخصائي مراجع مؤهل ومتخصص ولا يستطيع هذا الأخير أداء عمله إلا إذا كان ملماً إماماً كافياً بالمراجع التي يستعين بها للإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية، وهذا يتطلب منه دراسة فردية لأهم وأبرز المراجع حتى يتمكن من التعرف عليها تعرفاً كاملاً ودقيقاً، ولكي يقوم ذلك لا بد من اتباع الطرق التالية:

أ- **مستوى التأليف** : هنا يتم تحديد المسؤول عن المراجع سواء من الناحية الفكرية أو المعنوية كالمؤلف، المترجم، المحقق، كما يبين دور كل منهم بالنسبة للمرجع، إضافة إلى تحديد المسؤول عن المرجع من الناحية المادية كالناشر والطابع.

ب- **حدود التغطية** : وهنا يتم تحديد ما يلي:

1- بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008، ص. 141.

- الحدود الكمية: عدد المواد الموجودة بالمراجع.
  - الحدود الزمنية: الفترة الزمنية المغطاة بالمرجع.
  - الحدود المكانية : النطاق الجغرافي الذي يغطيه المرجع.
  - الحدود النوعية: المجال الذي يغطيه المرجع، اللغة المغطاة في المرجع.
  - أغراض الكاتب وهل سعي المؤلف لأن يكون الإنتاج الفكري إبداعا وهو يهدف لتقديم حقائق ومعلومات حديثة تفيد الباحث عنها ومدى التركيز في عرضه للمعلومات حين نجدها مضغوطة<sup>1</sup>.
  - ج-طريقة التنظيم: الطريقة التي يتبعها المرجع في ترتيب وحدات المعلومات به، فهناك الترتيب الهجائي والترتيب الموضوعي والمصنف والترتيب الجغرافي والترتيب الزمني...وهل يتبع خطأ واحدا في الترتيب أم أكثر من خطأ؟ وهل توجد كشافات أو مداخل إضافية؟ وهل تستخدم الإحالات؟
  - د-المادة المرجعية: ومعناها:
    - الطبيعة العامة للمعلومات الموجودة بالمرجع.
    - حجم وحدات المعلومات.
    - عناصر المعلومات التي يقدمها المرجع في كل وحدة من وحدات المعلومات وطريقة عرضها.
    - الأسلوب ومدى الملاءمة للجمهور الموجه له.
    - الدقة والموضوعية.
  - هـ-الجوانب الشكلية:
    - \*الشكل العام للمرجع: مجلد واحد أو أكثر من مجلد وعدد الصفحات.
    - \*الجانب الطباعي: الورق ومدى جودته، حروف الطباعة المستخدمة ومدى تسجيلها للقراءة.
    - \*وسائل الإيضاح: الصور والرسوم والخرائط والأشكال<sup>2</sup>.
- 2-2- أقسام المراجع في المكتبات:**

1- المرجع نفسه. ص. 142.

2- عبد الهادي، محمد فتحي. المصادر المرجعية المتخصصة. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2009. ص. 23.

## 2-2-1- تعريف قسم المراجع:

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

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

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

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

**الثانية:** مساعدتهم في الوصول إلى المراجع التي يحتاجونها في أقصر وقت وبأقل جهد<sup>1</sup>.

## 2-2-2- تنظيم قسم المراجع في المكتبة:

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

وما يحدث في مثل هذه الحالات هو أن يتولى مسؤولية العمل المرجعي أحد موظفي المكتبة من المؤهلين لأداء ما تتطلبه الوظائف الخاصة بالعمل المرجعي في أضيق الحدود. بينما ينظم قسم المراجع في المكتبات الكبرى الجامعية والمتخصصة، والعامة أو الوطنية أو البحثية- وفق التنظيمات الموضوعية. حيث يتم تخصيص مكتبة كلية أو مجال موضوعي- مثل مكتبة كلية الطب أو مكتبة كلية الزراعة أو مكتبة كلية الاقتصاد أو مكتبة العلوم السياسية. أو قد يضم التخصص الموضوعي مجموعة من المجالات

1- كوار، فوزية. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية-جامعة الغرب الجزائري نموذجاً- . رسالة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران-1- أحمد بن بلة. 2016. ص.50.

الموضوعية المترابطة مثل: مكتبة كلية العلوم (فيزياء- كيمياء- رياضيات...)، ومن ثم يخصص لكل مكتبة موضوعية قسم خاص بالمصادر والمراجع المتخصصة في هذا المجال الموضوعي أو المجالات الموضوعية.

كما يحدث كذلك تخصيص قسم للمصادر والمراجع بشكل عام كما هو قائم في المكتبات الجامعية والعامة والوطنية التي تضم مجموعة من المراجع والمصادر العامة ويعرف هذا القسم بقسم المراجع أو قسم الخدمة المرجعية<sup>1</sup>.

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

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

ومن ثم فإن نجاح المكتبة بين مجتمعها من المتخصصين والباحثين والمستفيدين يتوقف بالدرجة الكبرى على مدى نجاح قسم المراجع في الإجابة على استفساراتهم وتلبية احتياجاتهم المرجعية والبحثية<sup>2</sup>.

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

عموما ينقسم خدمة أقسام المراجع إلى فئتين<sup>3</sup>:

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

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

1- جري، ثابت. عبد الحليم، عماد. المصادر والمراجع العربية. دمشق: جامعة دمشق: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، 2009. ص.46.

2- المرجع نفسه، ص.ص.45، 46.

3- شريف، محمد عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2007. ص. ص. 294، 295.

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

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

أ-التنظيم المناسب للإمكانيات المرجعية.

ب-اختيار المراجع.

ج-إدارة موظفي القسم/دراسة رواد المكتبة.

الثانية: الإعلام.

أ-الإجابة على أسئلة القراء.

ب-معرفة أنواع الأسئلة وتحليلها ومعرفة مصادر أجوبتها.

ج-إعطاء السائل أحدث مصادر المعلومات.

الثالثة: التوجيه والإرشاد.

أ-الإرشاد:

ب-إعداد قوائم للمطالعات الموجهة.

ج-المساعدة في تنمية التنقيف الذاتي لرواد المكتبة.

الرابعة: التعليم:

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

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

الخامسة: إعداد قوائم المؤلفات (الببليوغرافيا) تعد هذه القوائم من قبل قسم المراجع وهي عبارة عن قوائم

مؤلفات في موضوع معين، ترتب قوائم المؤلفات بعدة طرق ( هجائيا، موضوعيا، تاريخيا، جغرافيا، حسب

نوع المواد).

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

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

## 2-2-5-العاملون في قسم المراجع (أنشطتهم ومؤهلاتهم):

يلعب أخصائي المراجع دور كبير في قسم المراجع من خلال الأنشطة والمهام التي يقوم بها وقد يتأثر بالتغيرات التي فرضتها التكنولوجيا في الحقل المكتبي والمعلوماتي، ومس هذا التغيير خاصة الوظائف التي يقوم بها ومهاراته ومؤهلاته الشخصية.

## 2-2-5-1-تعريف أخصائي المراجع:

أخصائي المراجع هو الشخص المكلف بالإجابة على الاستفسارات والاسئلة الخاصة بالمراجع أو هو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية، وقد يقوم ببعض بحوث الإنتاج الفكري والإنتاج على الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عمله.

## 2-2-5-2-وظائف وأنشطة أخصائي المراجع:

نظرا للتطورات التكنولوجية الرقمية في المكتبات وخاصة منها الجامعية وتأثيراتها على المراجع ونوعيتها وتغير دور أخصائي المراجع، فإن هذا الأخير وفقا للمهمة الموكلة إليه في ظل كل هاته التغيرات عليه القيام بما يلي:<sup>1</sup>

\*تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية بدءا من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيمها وإجراء مقابلة مرجعية مع المستفيد إلى تحديد المشكلة المرجعية موضوعيا، جغرافيا، وزمنيا، ثم تحديد طريقة البحث يدويا أو في قواعد البيانات ثم تحديد المصادر المرجعية، وأخيرا الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد.

\*اختيار وتكوين مجموعة شاملة وتنميتها وتحديثها باستمرار، وذلك باستغلال التكنولوجيا الرقمية بإمكاناتها الدقيقة والهائلة.

\*فحص المطبوعات بطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة، يقابلها في الجانب الآخر فحص للانتاجات الرقمية وتحديثها لتسهيل الوصول إليها والبحث فيها ببسر.

\*إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة وأقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في المنطقة نفسها والمناطق المجاورة، وتنسيق العمل معها.

## 2-2-5-3-مهارات ومؤهلات أمين المراجع:

1- بوشارب بولوداني ، لزهرة. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترو افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بجامعة فرحات عباس بسطيف. مذكرة ماجستير: علم المكتبات :جامعة منتوري. قسنطينة.2006. ص.146.



كمثال على أهم الدراسات اهتمت بالمواصفات التي لا بد أن يتوفر عليها أمين المراجع كي يفيد في إثراء أرصدة المكتبة الجامعية، تقدم دراسة Walter و SouzanBranes، اللذان أحصيا مجموعة من المؤهلات نذكر منها:<sup>1</sup>

- القدرة على إجراء مقابلة مرجعية كفأة.
- معرفة المواد المرجعية الرئيسية في بعض الحقول المعرفية.
- القدرة على توضيح استخدام الكشافات وخدمات الاستخلاص.

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

كما لا بد على أخصائي المراجع أن يكون محيطا وملما بقواعد البيانات وسبل التعامل معها والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات إلكترونية ووسائل اتصال وغيرها من خدمات الاسترجاع، مع المعرفة الجيدة بأساسيات عمل المكتبة وإجراءاته وعملياته وخدماته والقدرة على تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي.

## 2-3- الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية وتطوراتها الحديثة:

### 2-3-1- الخدمات المرجعية التقليدية:

### 2-3-1-1- تعريف الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمات المرجعية من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين للمعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات ومراكز المعلومات معهم من خلال الإجابة عن استفساراتهم المعلوماتية وتقديم التوجيه والإرشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجياتهم المعلوماتية<sup>2</sup>.

ويقصد بالخدمة المرجعية ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو للبحث. فمساعدة المستفيد

1- المرجع نفسه، ص. 147، 148.

2- الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012. ص. 167.

بالتعرف على أماكن أوعية المعلومات والمعلومات، والمعلومات التي يريدها في خدمة مرجعية وتعريف المستفيد كيفية استخدام الفهارس والكشافات والبيوغرافيا هي خدمة مرجعية، وتقديم الإجابات الصحيحة للمستفيد الذي يحتاج إلى حل مشكلة أو سؤال في موضوع ما أو تعريفه بطريقة استخدام مرجع بالذات للوصول إلى إجابة استفسار، أو حلا لمشكلة بحث أو استكمالها في خدمة مرجعية...

أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء معين في المكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين منها<sup>1</sup>.

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

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

ومنذ عام 1876م أصبح تأسيس خدمات المراجع والمعلومات جزءا مهما في برامج المكتبات بمختلف أنواعها. وقد حاول المهتمون بالعمل في حقل المكتبات وضع مجموعة من القواعد النظرية التي تمكن أمين المراجع في معرفة مجال تخصصه. ونتيجة لانتشار هذه الأفكار تضمن التعليم المنهجي لتخصص المكتبات مواد لدراسة المراجع والخدمة المرجعية. وفي عام 1883م تم إنشاء وظيفة المراجع بوقت كلي في مكتبة بوسطن العامة. وخلال عام 1890م كان الاهتمام منصبا على تقديم المساعدة لطلبة المرحلة الجامعية الأولى في استخدام المكتبة وفهارسها وفي بداية القرن العشرين تم تأسيس العديد من أقسام المراجع في المكتبات الكبيرة وتزويدها بالمجموعات المرجعية والموظفين المتخصصين في هذه الخدمة وفي نهاية الحرب العالمية الثانية أخذت التطبيقات الواسعة للحاسوب والتخزين والاسترجاع الآلي للمعلومات مكانها في مختلف أنواع المكتبات وأصبح بإمكان أمين المراجع تحقيق السيطرة الفعالة على تضخم الإنتاج الفكري وتقديم خدمات مرجعية كفأة ومتميزة للمستفيدين والباحثين المتخصصين وبمرور الزمن تطور مفهوم الخدمة المرجعية ووضحت معالمه كاختصاص متكامل منذ عام 1960م. وتعد دراسة وتدريس المراجع من أهم الدراسات المنهجية في حقل المكتبات والمعلومات وقد تطورت تطورا ملحوظا في الأدب المكتبي الأجنبي في السنوات الأخيرة وقد حظيت بالاهتمام في أقسام المكتبات والمعلومات العامة

1- جري، ثابت. عبد الحليم، عماد. المصادر والمراجع العربية. دمشق: جامعة دمشق: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، 2009، ص. 321، 322.

أو المتخصصة في قطاع معين، كالعلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم البحثية والتطبيقية لمساعدة الطلبة في تنمية مهاراتهم في استخدام كتب المراجع وتطوير قدراتهم الذاتية في البحث عن العلوم بما يجعلهم قادرين على أداء هذه الخدمة في قدراتهم العلمية وتلبية حاجات القراء والمستفيدين<sup>1</sup>.

### 2-3-1-3-أنواع الخدمة المرجعية:

تنقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين رئيسيين هما:

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

2-الخدمات المرجعية غير المباشرة: وتشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الأرفف وتقييمها وضبط إعارتها الداخلية وإعداد فهرس لها وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة<sup>2</sup>.

### 2-3-1-4-أهداف الخدمة المرجعية:

يمكن تلخيص أهداف الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات فيما يلي<sup>3</sup>:

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

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

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

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

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

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

1- علي، أحمد. خدمات المعلومات. دمشق: جامعة دمشق: كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، 2013. ص. ص. 85، 86.

2- الدباس، ريا أحمد. المرجع السابق. ص. 168.

3- علي، أحمد. المرجع السابق، ص. ص. 93، 94.

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

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

### 2-3-1-5-مستويات الخدمة المرجعية:

هناك ثلاث مستويات من الخدمة المرجعية هي:

#### أ-الخدمة المرجعية المتحفظة:

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

#### ب-الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة):

وفي هذا النمط يحاول أخصائي المراجع تقديم بعض الشروح التي توضح كيفية استخدام المصدر أثناء معاونته للسائل في إيجاد جواب سؤال معين.

#### 3-الخدمة المرجعية النامة (القصوى):

في هذا النمط يعتمد أخصائي المراجع إلى إيجاد الجوانب بنفسه للسائل، حيث لا يكتفي فقط بالإشارة إلى المصدر أو تعليم السائل كيفية استخدامه، كما في النمطين السابقين ، بل يقدم الإجابة جاهزة<sup>1</sup>.

### 2-3-1-6-ركائز الخدمة المرجعية:

يمكن حصر متطلبات أو مقومات الخدمة المرجعية في الآتي:<sup>2</sup>

- المستفيد أو العمل.
- السؤال أو الاستفسار النابع من المستفيد واحتياجاته المختلفة.
- لائحة أو سياسة منظمة للخدمة تحدد أهدافها والمستفيدين منها.
- معايير التقييم والحكم على جودة الخدمة.

1- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.ص.89.

2- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = information services. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص. ص. 156، 157.

- سياسة تسويقية للخدمة لمجتمع المستفيدين.
- مصادر المعلومات المرجعية الموجه إليها السؤال.
- مصادر المعلومات المرجعية وغيرها من مصادر المعلومات.
- أخصائي المراجع أو مكتبي المراجع (أو الوسيط المستفيد والإجابة عن الاستفسار).
- الإجابة المرجعية وتسجيلها وحفظها لأغراض الاستخدام في المستقبل أو لأغراض أخرى.
- قناة أو آلية الإجابة أو الوسيلة المستخدمة لإيصال السؤال ونقل الإجابة المرجعية.
- المقابلة المرجعية أو التفاوض بين المستفيد وأخصائي المراجع.
- الموارد المالية وتجهيزات والبرمجيات وغيرها من الموارد لتشغيل الخدمة.
- شبكة الأنترنت (بالنسبة للخدمة المرجعية الإلكترونية).

### 2-3-1-7-أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الإجابة عليها:

الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية متنوعة وتتنوع حسب أنماط الحاجة إلى المعلومات فمن الممكن تقسيمها في هذا السياق إلى فئتين رئيسيتين:

**الفئة الأولى:** هي الأسئلة أو الاستفسارات الخاصة بمعلومات تتعلق بحقائق جاهزة محددة عن ظاهرة معينة مثل: باحث يسأل عن طول نهر الأمازون ، أو يسأل عن عاصمة إحدى الدول...الخ. وتصلح كتب الحقائق مثل: Book Facts للإجابة على مثل هذه الاستفسارات.

ومن هذه الفئة أيضا تلك الاستفسارات التي تطلب معلومات سريعة موجزة عن موضوع معين وهي أكثر أنواع الاستفسارات شيوعا والسائل هنا يريد نقطة البداية في مجال معين لا يقع في مجال اختصاصه مثل: الأسباب التي تؤدي إلى الإصابة بمرض ما، طرق زراعة محصول ما. وتكفل الإجابة على هذا النوع من الاستفسارات الكتب المرجعية المألوفة من موسوعات وموجزات إرشادية وأدلة ونظم استرجاع الحقائق.

**الفئة الثانية:** من الاستفسارات وهي تتعلق بالبحث عن أوعية المعلومات حول موضوع معين مثل: باحث يريد الحصول على دراسات عن التقنيات المستخدمة في حفظ ومعالجة البيانات...الخ، وتتطلب الإجابة على مثل هذه الاستفسارات إعداد بيبليوغرافية تضم كل الأوعية الفكرية التي تشمل على معلومات في موضوع الاستفسار وما لم تكن هناك بيبليوغرافية معينة تقدم الإجابة المباشرة المناسبة فإن الرد على مثل هذه الاستفسارات عادة يتطلب إجراء ما يسمى بالبحث الإنتاج الفكري أي التنقيب في الإنتاج الفكري ووسائل التعريف به من بيبليوجرافيات وكشافات ومستخلصات ومرادد البيانات وذلك بحثا عن الأوعية التي تتوفر فيها خصائص الاستفسار وهي الخصائص التي يجدها المستفيد والتي قد لا تقتصر على

الخصائص الموضوعية يمكن أن تشمل الخصائص النوعية أو الشكلية اللغوية والمكانية والزمنية، وعموماً فإن الاستفسارات تختلف اختلاف كبير بالنسبة لكمية الجهد والوقت والمهارات المطلوبة للإجابة عليها بطريقة مرضية. وقد تشمل هذه الاستفسارات ما يلي<sup>1</sup>:

هناك استفسارات قد تحتاج لتقويم ومقارنة وتكامل المواد مع بعضها وليس مجرد إعداد قائمة هجائية لهذه المواد.

-استفسارات تتطلب تحويل المعلومات التي يجدها أخصائي المراجع إلى شكل آخر ملائم للمستفيد.

-استفسارات تحتاج لبحث شامل للإنتاج الفكري بحيث تغطي مختلف أشكال الأوعية فضلاً عن البحث في موضوعات متقاربة.

وهناك بعض الاستفسارات التي تحتاج لمعونة بعض الزملاء أو الاتصالات الخارجية لتزويد الباحث بإجابات كافية.

وعلى كل حال فإن الأوعية المرجعية تكفل الإجابة على جميع الاستفسارات وهي المصادر الرئيسية التي يتوصل إليها أخصائي المراجع في تقديم الخدمات المرجعية (أنظر الجدول (1)).

وعادة ما يضع أخصائي المراجع عدداً من المراجع السريعة في مكان قريب منه لإمكانية الرد منها مباشرة بواسطة التلفزيون أو الاتصال المباشر بالمستفيد ومن أمثلة هذا النوع من المراجع كتب الحقائق والأدلة الإحصائية والقواميس والموسوعات المختصرة وقد يجيد أخصائي المراجع الإجابة على بعض الأسئلة في كتب لا تشير عناوينها إلى محتوياتها.

ولهذا ينبغي أن يكون أخصائي المراجع على دراية تامة بمجموعة ومحتوياته كل كتاب على حدى<sup>2</sup>.

نوع السؤال المرجعي	مصدر الإجابة
عن الكتب والأوعية الفكرية	الببليوجرافيات
اللغة: معنى الكلمة واستخدامها واشتقاقها	القواميس والمعاجم اللغوية

<sup>1</sup>-صالح، حسن. جلامنة، عمار عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع 2013. ص.ص. 128-130.

<sup>2</sup>- صالح، حسن. جلامنة، عمار عبد الله. المرجع نفسه. ص. ص. 128-132.

خلفية عن موضوع ما	دوائر المعارف والموسوعات
معلومات عن الناس	معاجم التراجم
معلومات عن المؤسسات والمعاهد والمنظمات	الأدلة
معلومات عن الأماكن والمواقع	المصادر الجغرافية
النشاط	الموجزات الإرشادية
الاتجاهات وموضوع ما	الكتب السنوية
مصادر مقالة	الكشافات
فحواها	المستخلصات

جدول رقم (1): يمثل نوع السؤال المرجعي ومصدر الإجابة عليها.

### 2-3-1-8- وسائل الخدمة المرجعية:

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

#### أ-المقابلة الشخصية والزيارة:

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

#### ب-البريد العادي:

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

#### ج-الهاتف:

تعتبر وسيلة الهاتف أسرع وأسهل وسيلة للرد على الأسئلة المرجعية في المكتبات أو مراكز المعلومات. إذ يقوم الهاتف بدور أساسي في عملية الاتصال إذ غالباً ما تحتاج الأسئلة أو الاستفسارات الهاتفية إلى إجابة مختصرة وسريعة، حيث تمثل هذه الطريقة في الدول المتقدمة ثلاثة أرباع الأسئلة المرجعية بجميع أنواعها وأن الإجابة على الأسئلة المرجعية عن طريق الهاتف تتطلب توفر موظف متخصص لديه القدرة على فهم الأسئلة وتحويلها إلى أخصائي المراجع لإعداد الإجابة اللازمة<sup>1</sup>.

### 2-3-1-9-خطرات وإجراءات تقديم الخدمة المرجعية:

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

#### أولاً: تلقي الأسئلة المرجعية

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

- 1-المستفيد الغائب الذي يبعث بسؤاله عن طريق البريد أو الهاتف.
  - 2-المستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة إلى الموظف المسؤول على قسم المراجع وينتظر الإجابة.
  - 3-المستفيد الذي يطرح سؤاله ولا ينتظر الإجابة لضيق وقته وإنما يطلب 'رسال الإجابة إليه.
- ويمكن أن ترد الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية إلى قسم المراجع بعدة طرق هي:

(أ) - المقابلة الشخصية.

(ب) -البريد العادي.

(ج) -الهاتف.

(د) -البريد الإلكتروني.

(هـ) -شبكة الأنترنت.

1- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص.88.



وحدثاً أصبحت ترد هذه الأسئلة عن طريق البريد الإلكتروني وشبكة الأنترنت.

### ثانياً: تحليل الأسئلة المرجعية وتوضيحها

هناك عدة اعتبارات يترتب على أخصائي المراجع الأخذ بها عند تحليل الأسئلة المرجعية منها ما يتعلق بشخصية المستفسر ومدى رغبته في التوسع بالبحث أو بطبيعة المعلومات التي يربح الحصول عليها والواقع أن تحديد المشكلة المرجعية تحديداً حقيقياً هو نصف الإجابة وهذا يعتمد على قدرة المستفسر في التعبير عن مشكلته وغالباً ما يفسر تلك المشكلة بطريقته الخاصة ومن وجهة نظره الذاتية وربما لا يصل الاختصاص المرجعي إلى جوهر المشكلة إلا بمحاولة جادة في قراءة المستفسر عن طريق التدرج الدقيق للأسئلة والاستنتاجات حتى الحصول على رسم الإطار العام للمشكلة وتحديد المصطلحات الخاصة بها. وبعد صياغة المصطلحات يبدأ الاختصاصي أو الباحث الإنتاج الفكري بإعداد الإجابة.

### ثالثاً: إعداد الإجابة بالرجوع إلى الببليوغرافيات والكشافات والمستخلصات:

عند إعداد الإجابة عن الأسئلة المرجعية فقد يواجه أخصائي المراجع أحد احتمالين:

إما أن يجد المرجعي الإجابة المباشرة في الكتب والمراجع على رفوف المكتبة أو بإعداد قائمة بالمصادر المباشرة التي تقدم المعلومات المناسبة سواء كانت المصادر كتباً أو مقالات أو دوريات أو الببليوغرافيات أو الكشافات أو المستخلصات.

### رابعاً: تقديم الحلول المرجعية:

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

### خامساً: تسجيل الحلول المرجعية:

بعد عملية مساعدة المستفيدين في الحصول على الإجابة المطلوبة على أسئلتهم ينبغي تسجيل الإجابة على بطاقات معينة وتتم الاحتفاظ بها وتقديمها مرة أخرى عند تكرار مثل هذا السؤال أو الاستفسار من قبل مستفيدين آخرين لأن القيام بهذه العملية يوفر مجموعة إجابات للأسئلة المرجعية

يستفيد منها في تحديد المراجع المستخدمة من جانب المستفيدين وكذلك في حصر نشاط وحركة العاملين في قسم المراجع<sup>1</sup>.

## 2-3-2-2-المراجع والخدمات المرجعية الإلكترونية:

### 2-3-2-1-المراجع الإلكترونية:

#### 2-3-2-1-1-تعريف المراجع الإلكترونية:

تعتبر المراجع الإلكترونية أحد التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في تقديم خدمات المعلومات، وبالإضافة إلى ما أصبح متاحاً على الأقراص الضوئية لوحظت ظاهرة جديدة بالدراسة وهي مجموعة المراجع التي توافرت بكثرة على شبكة الأنترنت في السنوات الأخيرة، لذا كان من الطبيعي أن يتغير تعريف ومفهوم هذه المراجع الجديدة بعد أن كان تعريف المرجع التقليدي أو الورقي لا يقرأ من أوله

لآخره، ولكنه يستتار عند الحاجة للإجابة على استفسار معين «أصبح تعريف المرجع الإلكتروني هو الوعاء الذي يحتوي على عدة مداخل تتضمن شبكة من الإحالات كبديل لأرقام الصفحات، والإرشادات المصدرية فالتنقل بين مداخل المرجع الإلكتروني أصبح من خلال الحالات والروابط بينها مما يسر العملية وجعلها أكثر سرعة»<sup>2</sup>.

وجاء في تعريف آخر حسب أمل وجيه حمدي: أن المراجع الإلكترونية هي الخدمات المرجعية المتوافرة عبر شبكة الأنترنت وعادة ما تقدم بواسطة البريد الإلكتروني والرسائل الفورية فيما يسمى: ببرامج الدردشة أو هي مجموعة من نماذج الأسئلة المعتمدة المتاحة على أحد مواقع شبكة الأنترنت ويجب عنها قسم المراجع في المكتبة بمفرده أو من خلال نظام تجمعي مثل: خدمة نقطة تساؤل حيث يستولي مسؤوليتها الأعضاء المشاركون في شبكة المراجع الكونية<sup>3</sup>.

## 2-3-2-1-2-أشكال وأنواع المراجع الإلكترونية:

لقد ظهرت المراجع الإلكترونية في عدة أشكال وأنواع هي:

1- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2002. ص. ص. 91، 92.

2- الرمادي، أماني زكريا. المكتبات العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008. ص. 364.

3- حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار والتنظيم والاتاحة في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 56.

- الأوعية المرجعية الورقية التي تم تحميلها إلى أقراص ضوئية أو على شبكة الأنترنت
- أوعية مرجعية متاحة على الخط المباشر من خلال قواعد البيانات ومراسد المعلومات
- الأوعية المرجعية التي صدرت فش شكل إلكتروني (سواء على أقراص ضوئية أو على شبكة الأنترنت، وليس لها أصل ورقي).
- الفئات الجديدة من الأوعية المرجعية مثل وهي البديل الإلكتروني للأدلة، حيث نقدم للمستفيدين مجموعة من المعلومات الشاملة والمختصرة حول موضوع معين على شبكة الأنترنت وقد تعالج موضوع فرعي فقط لكي تقدم المعلومات بشكل فعال وبسيط.

### - Web liography:

هي البديل الإلكتروني للبيولوجرافيات، وهي قائمة حصرية للروابط التي تتصل ببعضها من خلال إمكانيات النص المترابط والتي تدل على المواقع المتاحة على شبكة الأنترنت، فهي تعتبر بوابة لمصادر المعلومات على الشبكة<sup>1</sup>.

### - الموسوعة الإلكترونية:

يقصد بالموسوعة الإلكترونية كتاب أو مجموعة كتب إلكترونية تحتوي على كم هائل من البيانات والمعلومات المرتبة أبجدياً وتدور حول المعرفة الإنسانية بشكل عام أو جزء منها تتضمن بيانات ومعلومات متنوعة (نص، صورة، صوت، لقطة متحركة، رسم بياني) وهناك ما يزيد عن موسوعة إلكترونية عامة ومتعددة الموضوعات أو متخصصة في مجال موضوعي محدد<sup>2</sup>.

### - المعاجم (القواميس الإلكترونية):

يعرف القاموس الإلكتروني بأنه مصدر مرجعي يشتمل على قائمة المفردات أو المصطلحات وتعريفاتها أو مقابلاتها في لغات أخرى وكثير منها تعطي معلومات عن النطق ومعلومات تحويه، مشتقات الكلمة وتاريخها ورسومات توضيح معناها وأمثلة توضح استخدامها وتصدر بالشكل الإلكتروني لنسخة ورقية مطبوعة أو إلكترونية دون أصل ورقي وتكون مخزنة على الأقراص المتراصة أو متاحة

1- المرجع نفسه. ص. 364، 365.

2- قنديلجي، عامر. عليان، ربحي. السامرائي، إيمان. مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية = information sources traditionelelectronic sources. عمان: دار العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص. 562.

بالانفعال المباشر أو على شبكة الأنترنت وقد لا تكون مجانية أو تتطلب اشتراكا وفيها معاجم أحادية اللغة وثنائية اللغة ومتعددة اللغات والمعاجم الإلكترونية غالبا ما تكون مرتبة هجائيا (A-Z)<sup>1</sup>.

- قاموس التراجم:

الذي يقدم معلومات عن حوالي (2500) شخصية من الرجال والنساء لفترات تاريخية مختلفة تمتد من العصور القديمة حتى الوقت الحاضر ومن خلال الموقع الآتي <http://www.s9.com/biography> (htt:)

- الأطالس والمراجع الجغرافية الإلكترونية:

مثل أطلس الخط المباشر.

الذي يحتوي على خرائط طبيعية وسياسية ملونة لدول العالم المختلفة ومن خلال الموقع الآتي:

وهناك مكنز للأسماء الجغرافية الذي يشمل على أكثر من موقع ومكان جغرافي ومعلومات وافية عنها من خلال الموقع الآتي:

أنواع أخرى من المراجع الإلكترونية:

كالإحصاءات السكانية وبيانات الشركات وقوائم الهواتف وفهارس الكتب وقوائم المؤلفات أو الببليوغرافيات<sup>2</sup>.

2-3-1-2-3-أهمية المراجع الإلكترونية:

للمراجع الإلكترونية أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي:

- 1- سرعة في البحث عن المعلومات.
- 2- إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة بأقصر وقت وأقل جهد، سواء كان من قبل المستفيد أو أخصائي المراجع.
- 3- إمكانية تحديث المعلومات بكل سهولة وأسرع وقت .
- 4- صغر الحيز الذي تستوعبه.
- 5-الإمكانات المادية تكون قليلة مقارنة بالمراجع الورقية.

1- النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص. 352.

2- قنديلجي، عامر إبراهيم. فاضل السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمته المكتبات)، ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010. ص. 243.

6-تحتوي على أكبر مجموعة من المراجع.

7-إمكانية تحقيق الأمن للمعلومات.

### 2-3-2-1-4 طرق تأهيل المكتبات للاستفادة من المراجع الإلكترونية:

هناك عدة طرق للتأهيل المكتبات للاستفادة من المراجع الإلكترونية نذكر منها:<sup>1</sup>

1-توفير عدد مناسب من الأجهزة يتناسب عدد المستخدمين.

2-القيام بتدريب أخصائي المراجع لمواكبة التغيرات التي تطرأ على تلك الأجهزة.

3-البحث على الأنترنت عن طريق محركات البحث المشهورة.

4-البريد الإلكتروني الخاص بالمكتبة والرد عليها.

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

### 2-3-2-2-1-2 تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

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

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

أما أفضل التعريفات وأشملها فهو التعريف الذي ورد في قاموس المكتبات المتاح على الأنترنت، حيث يعرف الخدمة المرجعية الإلكترونية بأنها خدمة تقدم من خلال الأنترنت تتم عادة باستخدام البريد الإلكتروني والرسائل الفورية والمحادثة والأشكال الأخرى المعتمدة على الوب وعادة

1- النجار، رضا محمد محمود. المراجع الإلكترونية المتاحة على الأنترنت. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009، ص.ص. 149، 150.

ما تتم الإجابة عن الأسئلة بواسطة المكتبيين في قسم المراجع في المكتبة وأحيانا بواسطة المشاركين والمتطوعين في نظام المرجع التعاوني<sup>1</sup>.

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

يمكن تقسيم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى نوعين رئيسيين هما:

أولاً: الخدمات المرجعية عبر البريد الإلكتروني:

وتقسم إلى أنواع فرعية:

أ- استخدام البريد الإلكتروني بشكله المعروف:

- يرسل المستفيد بريداً إلكترونياً للمكتبة يتضمن الاستفسار المرجعي مع إمدادها بالمعلومات المهمة ويمكن للمكتبة الرد على الاستفسار بالبريد الإلكتروني أو بالهاتف أو بالفاكس أو بإرسال خطاب، وهكذا.

ب- استخدام استثمارات الويب:

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

ثانياً: الخدمة المرجعية بالمحادثة:

وتنقسم إلى الأنواع الفرعية الآتية:<sup>2</sup>

أ- استخدام برمجيات المحادثة البسيطة.

ب- استخدام غرف المحادثة المعتمدة على الويب.

ج- استخدام برمجيات مركز الاتصال عبر "الويب".

كما تم تقسيم الخدمة المرجعية الإلكترونية في ورشة العمل التدريبية العربية التي نظمها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) في يوليو 2003م إلى فئات هي:

1- المرجع نفسه، ص. 150.

2- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = information services. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص.ص. 190، 191.

أ-الخدمة المرجعية الإلكترونية بالبريد الإلكتروني بنوعيه: البريد الإلكتروني العادي- البريد الإلكتروني على الصفحة.

ب-الخدمة المرجعية الإلكترونية بالمحادثة وتشمل: المحادثة العادية - مراكز اتصال المحادثة .

ج-الخدمة المرجعية الإلكترونية من خلال التجمعات والتي تضم تجمعات المكتبات إما على أساس البلدان أو نوع المكتبات أو نوع البرمجيات المستخدمة.

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

تسعى المكتبات في تطبيقها لنظم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق واحد أكثر من الأهداف الآتية:<sup>1</sup>

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

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

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

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

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

### 2-3-2-4-إجراءات الخدمة المرجعية الإلكترونية:

ومنها ما يلي:<sup>2</sup>

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

2-تحليل الاستفسارات.

3-أداء الاستفسارات.

1- الدباس، ربا أحمد عبد الرحيم. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة ، 2008.ص. ص. 178، 179.

2- النجار، رضا محمد محمود. المرجع السابق. ص. 162.

- 4- إرسال الاستفسارات.
- 5- توصيف الإجابات.
- 6- تقاسم المعلومات.
- 7- إرسال الإجابات للمستفسرين بالبريد الإلكتروني.
- 8- أرشفة الإجابات.
- 9- القدرة على إجراء البحث المؤرشف.

### 2-3-2-3- الخدمة المرجعية الرقمية:

#### 2-3-2-3-1- تعريف الخدمة المرجعية الرقمية:

إن هذا المصطلح غير متفق عليه بنسبة مطلقة إذ تعددت المصطلحات التي تعبر عن هذا في أدبيات الموضوع وتفاوتت من دراسة لأخرى .

فقد عرفت الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمة التي تطلب عن طريق الأنترنت غالباً ما تقدم عن طريق البريد الإلكتروني، المحادثة الفورية أو الاستمارة الإلكترونية ويتم الإجابة على استفسارات عن طريق أخصائي المكتبات في أقسام المراجع بالمكتبات وفي بعض الأحيان يتم التعاون في الخدمة بمشاركة أكثر من مكتبة في الأنترنت على الاستفسارات<sup>1</sup>.

أما قاموس علم المكتبات والمعلومات المباشر فيعرف الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمات المرجعية التي تقدم عبر شبكة الأنترنت، إما عن طريق ملئ استمارات وبين تفاعلية ويقوم على هذه الخدمة اختصاصي المراجع بالمكتبة وأحياناً المشاركون في نظام الخدمة المرجعية التعاونية الذي يخدم أكثر من جهته<sup>2</sup>.

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

1- خليفة، محمود عبد الستار. نظم إدارة الخدمة المرجعية الإلكترونية في المكتبات. ع.(30)، 2012 . متاح على الرابط: [www.journal.cybrarions.info/19/02/2019index-php](http://www.journal.cybrarions.info/19/02/2019index-php)  
 2- داود، سلمان جودي. الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق : دراسة استطلاعية. جامعة البصرة . المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات ، مج.( 50)، ع. [ 03 ] . أفريل 2015. ص 26.



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

وقد عرفت جمعية خدمات المراجع والمستفيدين RUSA، Reference and services Associtie، التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA، الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي، أو أي تقنية الأنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور ماديا للمكان، وفي الغالب يتم استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة وإن كان من الممكن الاستعانة بغيرها وتؤكد الجمعية على أن من الممكن أن تتم متابعة استفسارات الخدمة المرجعية الافتراضية بوسائل اتصال ليست افتراضية مثل الهاتف أو الفاكس أو البريد العادي أو غير ذلك في بعض الأحيان<sup>1</sup>.

### 2-3-2-3-2- الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع ظهورها:

هناك العديد من الآراء الواردة وراء تلك الدوافع في أدبيات الموضوع فهناك من يذهب إلى أنها تتلخص فيما يأتي<sup>2</sup>:

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

2- التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات.

3- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد.

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

- ثورة الاتصالات والتطورات المتلاحقة بها.

- النمو المتزايد لشبكة الأنترنت.

1- بامفلح ، فاتن سعاد. المكتبات الرقمية بين التخطيط والتنفيذ. س.2، ع (59). الرياض: مطبوعات المكتبات الملك فهد الوطنية، 2008، ص. 220، 219.

2- الخفاف، يونس سمية. الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح في انشائها في المكتبة المركزية جامعة الموصل. مجلة آداب الرافدين، ع. (63)، 2012، ص.442.

- عدم اقتصار تقديم الخدمة المرجعية الرقمية على المكتبات فقط، إنما امتدت شركات ذات طابع تجاري التي تتيح هذه الخدمة من خلال مواقعها على الأنترنت.
- انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية فضلا عن وجود خدمات تشترط رسومات مالية.

### 2-3-2-3-3- عناصر تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

تحتاج هذه الخدمة لكي تقدم بشكل فعال وشامل وسريع إلى عناصر مهمة منها:<sup>1</sup>

أولاً: مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها (ورقية أو إلكترونية)، إما على شكل قواعد معلومات أو على CD، مع التحديث المستمر.

ثانياً: أمناء مراجع مؤهلين اختصاصيين بالمعلومات المرجعية، أو متخصصين ولديهم خبرات كافية في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم.

ثالثاً: أجهزة اتصال وحواسبي متطورة وخطوط أنترنت فعالة.

### 2-3-2-3-4- أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

أتاحت التقنية الحديثة وبشكل خاص شبكة الأنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين، وتلك على الأساليب منها ما هو تفاعلي ومباشرين المستفيد والموقف ومنها غير ذلك ويمكن أن نجمل تلك الأساليب كالتالي:

#### أ- الخدمة المرجعية بالبريد الإلكتروني: وتتضمن نوعين:

- البريد الإلكتروني البسيط: في هذا النوع من الخدمة يتم تخصيص عنوان بريدي يكون متاحاً على موقع المكتبة على الأنترنت وما على المستفيد الذي يرغب في تقديم السؤال إلى تنشيط الرابط الذي يطلق بدوره برنامج البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد ويقوم المستفيد بكتابة الرسالة وإرسالها للمكتبة ويتطلب هذا النمط جهاز حاسوب شخصي مع اشتراك للأنترنت وبرمجيات مثل: Microsoft look، ونحوها وتتيح هذه الخدمة للمستفيد أن يسأل في أي وقت من اليوم ولا يحتاج إلى جهد أو وقت كبير حيث يستطيع إرسال واستقبال الرسائل بشكل سهل وسريع .

#### - خدمة نماذج الويب WebFrom

1- المرجع نفسه. ص. 443.

وهي متاحة على موقع المكتبة على الأنترنت حيث يقوم المستفيد بتعبئتها بمجموعة من المعلومات الشخصية ومعلومات عن طبيعة سؤاله وتختلف هذه المعلومات من موقع إلى آخر وتتمثل هذه المعلومات بما يلي:

اسم المستفيد (السؤال) وضع المستفيد (طالب، عضو هيئة تدريس، موظف).

مكان السكن، تحديد السؤال المطلوب، عنوان البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، الموضوع، نوع السؤال المرجعي، وهذا النوع من الخدمة يمكن المستفيد من التفكير العميق ويمنحه فرصة لتوضيح استراتيجيات بحثية وتقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم سؤاله.

#### ب-الخدمة المرجعية بالدرشة:

يعرف هذا النوع من الخدمة بالخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي وهو يتطلب وجود المستفيد وأخصائي المراجع معا في الوقت نفسه على الأنترنت إذ يتم توجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في اتصال مباشر وتفاعلي ويتميز هذا الأسلوب بالآتي:

-الدرشة باتجاهين بشكل مباشر يتيح إجراء حوار مع أخصائي المراجع باستخدام نافذة الدردشة أو الدردشة المباشرة أو التراسل الفوري، تستخدم معظم الكتاب برامج دردشة خاصة لم يتم تصميمها لسوق المكتبات على وجه الخصوص مثل CO أو MSN، AopInstent Messenger، وإن أغلب برامج التراسل الفوري مجانية ويمكن تحميلها بسهولة من الأنترنت وتتمثل الفوائد الرئيسية للحوار بهذه الطريقة في أن الكثير من المستفيدين مطلعون على هذه البرامج وهناك ألفة تربطهم بها ولكن يؤخذ عليها ضرورة توافر ذات البرنامج لدى طرفي الاتصال، وهنا تكمن مشكلة إذا كان المستفيد يملك برنامجا غير الذي تعمل المكتبة به أو من خلاله.<sup>1</sup>

-إرسال صفحات الويب من أخصائي المراجع إلى المستفيد مباشرة من قيامه بكتابة العناوين، URL، فيما يطلق عليه "دفع الصفحات".

<sup>1</sup>داود، سلمان جودي المرجع السابق. ص.30، 29.

-التصفح المشترك، حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الويب التي يقوم بها أخصائي المراجع على برنامج المتصفح الخاص.

-المستفيد في الوقت نفسه الأمر الذي يتيح للمستفيد إمكانية متابعة ما يقوم به أخصائي المراجع وكذلك عرضه لكيفية استخدام المصادر الإلكترونية.

-الاتصال الضوئي ويتطلب استخدام حاسوب مجهز بمكبر الصوت وميكروفون من خلال كل من أخصائي المراجع والمستفيد ولا بد أن تكون برامج تطبيقات المراجع الافتراضية المستخدمة تدعم هذه الخاصية في المكتبات الجامعية بفضل الطلبة، حيث هم المستفيدون الأكثر استخداما للخدمة المرجعية الرقمية.

-استخدام الخدمة المرجعية بالدرشة على استخدام الخدمة المرجعية بالبريد الإلكتروني ERS، لأنها تتضمن محادثة باتجاهين في الزمن الحقيقي وهذا ما يشبه إلى حد كبير التحدث مع اختصاصي المراجع شخصيا.

### ج-الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف النقال: Cell Phone reference:

ويعد هذا الأسلوب من أحدث الأساليب للخدمة المرجعية الرقمية يعطي هذا الأسلوب فرصة لتوجيه سؤاله والحصول على إجابة وذلك من خلال الرسائل القصيرة، SMS، من خلال الهاتف النقال وتتم الخدمة عن طريق تخصيص رقم هاتف للمكتبة وعن طريق نظم معتمدة على الهاتف Phone basedSystems، يتم تكوين الإجابة في البريد الإلكتروني العادي المستخدم لذلك داخل المكتبة ثم تحويل هذه الإجابة آليا من البريد الإلكتروني إلى رسالة قصيرة وإرسالها إلى الهاتف النقال الخاص بالمستفيد وقد تطورت في السنوات الأخيرة تكنولوجيا الهاتف النقال وظهرت عدة برمجيات اتصال مثل: Whatsapp، Skype، Telegram، واستثمرت المكتبات هذه البرمجيات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.<sup>1</sup>

كما هناك أسلوب آخر من أساليب توفير الخدمة وهو:

### 2-3-2-3-4-الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية:

تشكلت تكتلات أو اتحادات المكتبات للخدمة المرجعية التزامنية التعاونية، منذ أواخر التسعينات في القرن العشرين، وقد استخدمت بعض هذه المكتبات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية التطبيقات البرمجية ذاتها مثل: Qustion point و Viritual، Reference، 24 ساعة على

1- داود ، سلمان جودي. المرجع السابق. ص 28-33.

مدار الأسبوع ، فعلى كل مكتبة من مكتبات الاتحاد أن تخدم أي مستفيد تابع له (الاتحاد)، كما لو أنه من مستفيديها الخاضعين ، وكونت هذه الاتحادات في الغالب بين مكتبات ضمن الحيز الجغرافي الواحد) مثل اتحاد مكتبات شمال كارولينا في الولايات المتحدة الأمريكية NCLnews، لكن المعيار الجغرافي لم يكن عاملاً أساسياً في التكتلات المكتبة فالمشروع التعاوني Question point، التابع لمنظمة Oclc ، يضم أكثر من ألف مكتبة أو مجموع اتحادات من مختلف أنحاء العالم، والهدف الأساسي من تشكيل هكذا اتحادات هو المشاركة والتعاون وتكون المشاركة بين المكتبات في ناحيته الناحية المادية كمشاركة المصادر الإلكترونية والبرمجيات وغيرها و الناحية البشرية كتشارك اختصاصي لخدمات المرجعية عددياً وخبرائياً وذلك في سبيل تقديم خدمة مرجعية رقمية تزامنية تتحدى في الغالب العوائق الجغرافية والزمنية إلى جانب المعوقات البشرية والمادية، فإذا لم تستطع مكتبة ما الإجابة على سؤال مرجعي لسبب أو لآخر تقوم بإعادة إرساله إلى مكتبة أخرى في الاتحاد وإذا كان التوازن من الناحية المادية (تحمل نفقات الاشتراكات بالمصادر الإلكترونية بشكل تعاوني)، قد تحقق بشكل واسع وأظهر نجاحاً في التجربة، إلا أن التعاون البشري لمشاركة الخبرات لا يزال أمراً نادر التحقق وهذا ما أشار إليه Pournertantz، في قوله لكي تتمكن الخدمة المرجعية الرقمية من تحقيق هدفها بتوفير الإجابات على أسئلة المستفيدين، فإن تعاون الأقسام من مختلف المكتبات هو في غاية الأهمية مما لا شك فيه أن المشاركة المعرفية هي أساسية كمشاركة أية مصادر أخرى.<sup>1</sup>

## 2-3-2-3-5- تقييم الخدمة المرجعية الرقمية:

إن عملية تقييم الخدمة المرجعية الرقمية حسب Whitlach، في دراسة نشرت عام 2001م، يجب أن تظل قائمة على نفس الأساليب المستخدمة في تقييم الخدمة المرجعية التقليدية، كما يمكن استخدام طرق البحث التقليدية واستخدام الاستبيانات والملاحظة والمقابلات ودراسات الحالة في البيئة الإلكترونية والتي تسمح للباحثين الفرصة لاستخدام أساليب أخرى لم تكن متاحة في بيئة المراجع التقليدية، إذ يمكن إرسال استبيانات عبر البريد الإلكتروني للمستفيد لمعرفة رأيه حول جودة الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة له كما يمكن استخدام تقنية الدردشة لإجراء مقابلات مع المستفيدين، إضافة إلى ذلك يمكن استخدام الملاحظة بتحليل محتوى الأسئلة الموجهة للخدمة والإجابات عليها بغرض التعرف على طبيعة الأسئلة والمصادر المستخدمة للإجابة عليها زيادة على ملاحظة النتائج لتقييمها من حيث وقت الاستجابة ودقة وجودة الرد وسهولة تقديم الخدمة للمستفيد وبضيف Whitlatch، أنه من أجل تقديم خدمة المراجع الرقمية لا بد من

1- أحمد جابر، جميلة. الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان دراسة تقويمية=

Digitol references servicesin the academic libraries in lebanon an evalutive study. مذكرة الماجستير: علم المكتبات والمعلومات: جامعة بيروت العربية، كلية الآداب. 2014.ص.ص.84،83.

تحديد معايير الأداء التي تحدد مستوى الإنجاز المتوقع من الخدمة ومن أجل ذلك على المؤسسة أن تقرر القيم التي تشكل أولوية اهتمامها من بين الجوانب التي يتم تقديمها عادة والمتمثلة في:

- الجوانب الاقتصادية المتعلقة بالتكلفة.
- العمليات: وتتمثل الجوانب المتعلقة بتفاعل أخصائي المعلومات مع المستفيد.
- المصادر: بما في ذلك الكتب والكشافات وقواعد البيانات ومستوى التوظيف وتصميم البيئة المادية والإلكترونية.

ولأن التفاعل بين أخصائي المراجع والمستفيد في البيئة الإلكترونية لا يتم وجها لوجه فإن المعايير المتعلقة بالعمليات استدعى إجراء مراجعة وتطوير حتى يتلاءم مع البيئة الإلكترونية وقد حددت تلك المعايير عناصر متعلقة بالجودة ووضوح الإجابة والسياسة المتبعة لتقديم الخدمة وغيرها من العناصر.<sup>1</sup>

## خلاصة الفصل:

1- كوار، فوزية. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية. جامعات الغرب الجزائري نموذجاً. رسالة دكتوراه : علم المكتبات والعلوم الوثائقية : جامعة وهران 1-أحمد بن بلة. 2016. ص. ص. 119، 120.

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

# الفصل الثالث

## دراسة ميدانية



## تمهيد

كل بحث علمي يتطلب التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي فالأول يستدعي معطيات علمية مرجعية وثائقية ترتبط بالموضوع المعالج و هذا ما تم العمل عليه منذ بداية الموسم الدراسي وبعد الانتهاء من الاطار النظري وتبين المعلومات والذي دام إلى غاية شهر ماي 2019 بعدها اتضحت الرؤيا حول الجانب التطبيقي حيث اعتمدنا على أداتين في جمع المعلومات وتتمثل في الملاحظة والمقابلة إذ تعد هذه الأخيرة أداة بحث مهمة باعتبارها من أدوات البحث الأساسية في البحث العلمي والتي بواسطتها يتم الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، فالباحث لا يحتاج فقط إلى ما توفر لديه من وثائق مختلفة في جمعه للبيانات والمعلومات والحقائق بل يحتاج بل قد يحتاج إلى مقابلة مع بعض الأشخاص ذوي العلاقة بموضوع البحث لتوثيق معلومات.

## 1 - التعريف بالمكتبة:

تم تأسيس مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بناء على قرار تقسيم كلية الآداب والعلوم الاجتماعية إلى

كليتين (كلية الآداب و اللغات، وكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية) سنة 2012. و هذا وفق المرسوم التنفيذي رقم 13-162 مؤرخ في 4 جمادى الثانية عام 1434 هجري الموافق 15 أبريل سنة 2013، يتضمن إنشاء جامعة البليدة 2. حيث تتربع المكتبة على مساحة معتبرة قدرها 1400 م<sup>2</sup>.

تتكون مكتبة الكلية من ثلاث طوابق. الطابق الأرضي مخصص للمصالح الداخلية (مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي، و مكتب مسؤول المكتبة). و الطابق الأول يحتوي على مكتب الإعارة (عرضه 10 أمتار) بالإضافة إلى مخزن كتب بمساحة جد معتبرة. أما الطابق الثاني فيحتوي على :

- قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة : قدرة الإستعاب 300 مقعد (قارئ).

- قاعة المطالعة الخاصة بالأساتذة (قاعة الإشراف): قدرة الإستعاب 30 مقعد (قارئ).

- أما عدد المسجلين في المكتبة 2811 (طلبة + أساتذة).

- معدل الاقبال اليومي 300 مستفيد (مكتب الإعارة).

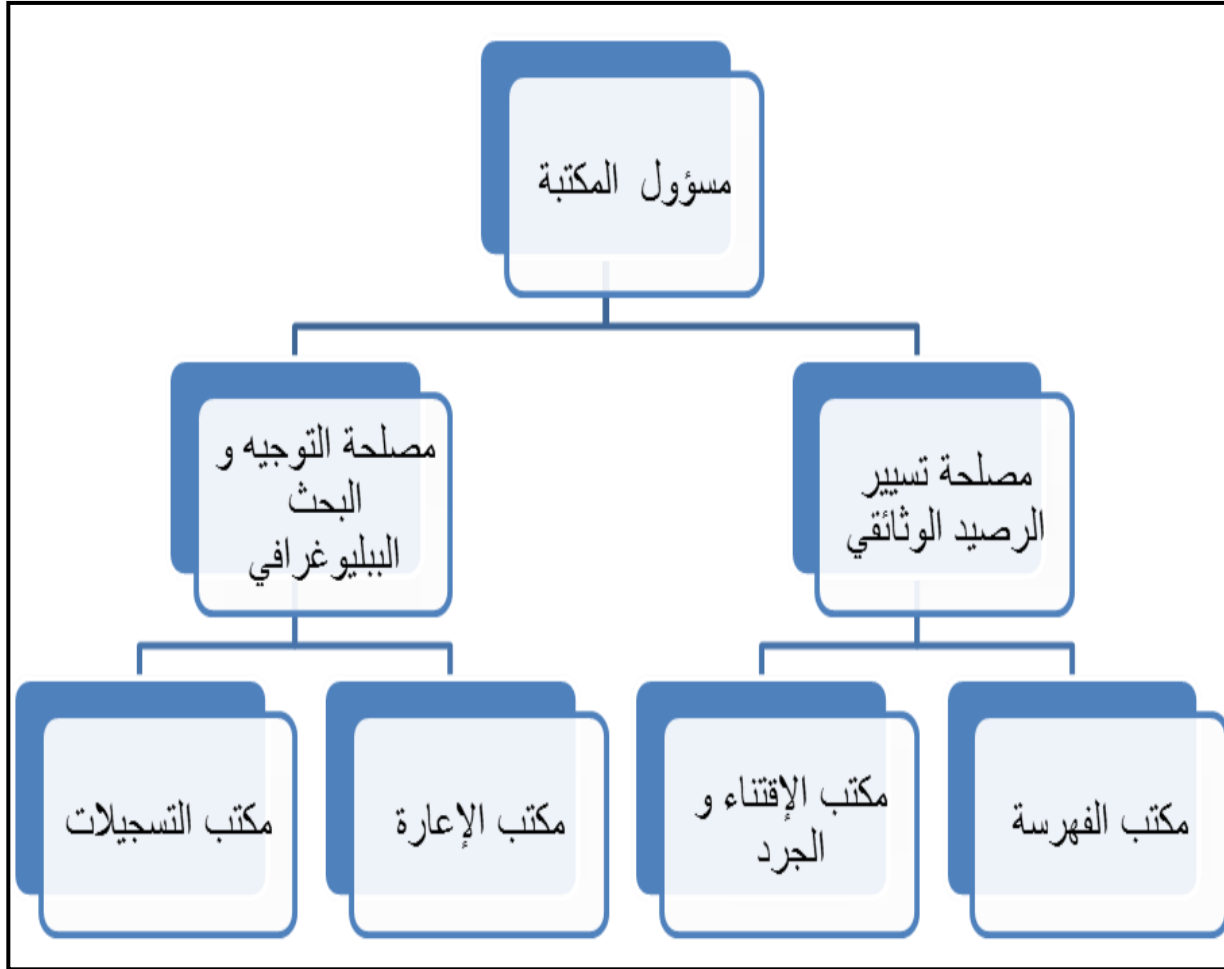
- معدل الإعارة اليومي 200 عنوان (وثيقة يومية).

ومصلحة الإعارة هي التي تقدم خدمة المراجع.

1-1 - الهيكل التنظيمي للمكتبة:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> تم إنشاء الهيكل التنظيمي وفق: القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب 1425 الموافق 24 غشت سنة 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة و الكلية و المعهد و ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع. (62). ص.26.



شكل رقم 1: هيكل تنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

### 1-2- حجم الرصيد الوثائقي :

تتوفر المكتبة على رصيد وثائقي ثري يغطي جميع التخصصات المدرسة بالكلية مقسم على النحو التالي: ( إحصائيات ماي 2018 )

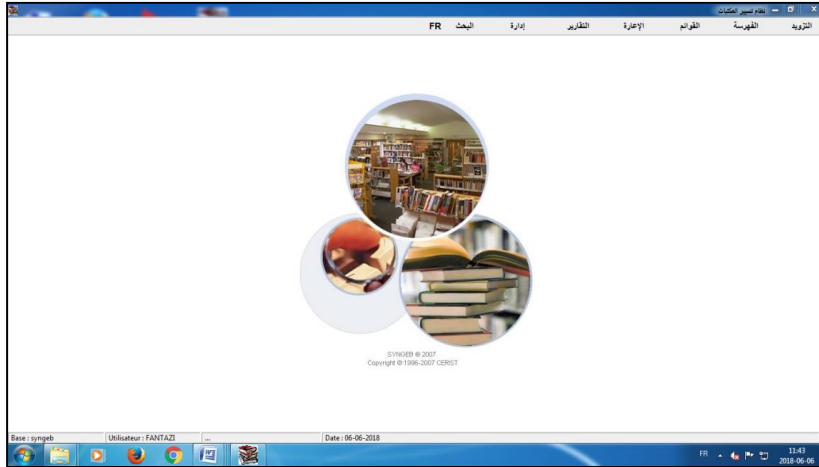
نوع الرصيد الوثائقي	العدد / العنوان	النسخ
---------------------	-----------------	-------

الكتب	8070 عنوان	26494 نسخة
المذكرات و الأطروحات	3200 عنوانا	4090 نسخة
الدوريات ( المجلات )	138 عنوان	273 نسخة
المقالات	1835 عنوان	/
المجموع	13243 عنوان	67667 نسخة

جدول رقم 2: يمثل جدول حجم الرصيد الوثائقي

### 1-3- النظام الآلي لتسيير المكتبة (SYNGEB 02):

تستخدم المكتبة النظام الآلي المتكامل لتسيير المكتبات (SYNGEB 2) المنجز من طرف مركز البحث (CERIST). الذي يحتوي على عدة وحدات لتسيير الرصيد الوثائقي ( الفهرسة، الإعارة، التزويد،....).



الشكل رقم 2: واجهة نظام سنجاب (SYNGEB 2)

### 1-4- المورد البشري للمكتبة (العمال و الموظفين):

يتكون العنصر البشري للمكتبة من 11 موظف و هم موزعين على الشكل التالي:

الرتبة / الصنف	العدد	الوظيفة
مسؤول المكتبة	01	مسؤول المكتبة

ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول (شهادة ليسانس ع. المكتبات)	02	الفهرسة
مساعد بالمكتبات الجامعية (شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية)	01	الفهرسة
مساعد بالمكتبات الجامعية (شهادة تقني سامي في الأرشيف)	01	الفهرسة
عون إدارة رئيسي	01	عون إعاره
كاتب	01	عون إعاره
عامل مهني من المستوى الأول	03	عون إعاره
عقود الإدماج	01	عون إعاره
المجموع	11	

جدول رقم 3: يمثل القوى العاملة بالمكتبة

1-5- تجهيزات المكتبة:

التجهيزات	النوع	العدد
الرفوف	معدني ذو واجهتان	100
الرفوف	معدني أحادي الواجهة	98
الرفوف	خشبية	60
الرفوف	خشبية لعرض الوثائق	18
الطاولات	خشبية	10
الكراسي	خشبية	400
حواسيب للأعمال الفنية + موزع	HP	1 + 8
حواسيب للبحث الببليوغرافي	HP	7
الطابعات	CANON + EPSON + BROTHER	03
الماسح الضوئي	CANON	01

جدول رقم 4: يمثل الأجهزة التي تحتويها المكتبة.

1-6- خدمات المكتبة:

تفتح المكتبة أبوابها و تقدم خدماتها حسب التوقيت التالي: من يوم الأحد إلى يوم الخميس (من 09:00 إلى 15:30 دون انقطاع).

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

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

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

- الموقع الإلكتروني للمكتبة:

<http://univ-blida2.dz/fac-sociaux/المكتبة/>

- صفحة المكتبة على الفايسبوك:

[.https://www.facebook.com/Bibliothèque-du-faculté-science-humaine](https://www.facebook.com/Bibliothèque-du-faculté-science-humaine)

## 2-عموميات حول التقييم:

### 2-1-تعريف التقييم:

تعرف عملية تقييم المقتنيات بأنها عملية تقدير لكمية ومجموعة المكتبة أو مركز المعلومات في ضوء الأهداف المحددة، أو الاحتياجات الخاصة لفئات المستفيدين من هذه المقتنيات.

تحتاج العملية إلى تخطيط دقيق يبدأ بتحديد الأهداف، وتوضيح الأسئلة التي ستجيب عنها عملية التقييم، لكي تتوصل المكتبة إلى تقييم منطقي لمقتنياتها من مصادر المعلومات اعتمادا على بيانات صحيحة موثوق بها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عليان، ربحي مصطفى. أبو عجمية، يسرى. تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005، ص . 63.

تعريف آخر: هو أحد جوانب تنمية المجموعات ويرتبط ارتباطا وثيقا بالتخطيط وانتقاء المقتنيات وتقييمها كما يرمي في النهاية إلى التأكد من مدى تحقيق المكتبة لأهدافها وإرضاء المستفيدين من خدماتها.<sup>1</sup>

## 2-2- أهداف تقييم المجموعات:

يمكن تلخيص أهداف ودوافع تقييم المجموعات فيما يلي:<sup>2</sup>

- 1- قياس مدى رضا مجتمع المستفيدين عن المصادر والمجموعات المتوفرة في المكتبة.
- 2- تحديد مواطن القوة والضعف في المجموعات واقتراح الحلول المناسبة لها.
- 3- تبرير المطالبة بزيادة ميزانية تنمية مجموعات المكتبة.
- 4- المساعدة في تخطيط وتوجيه الموارد المالية نحو تنمية المجموعات التي تحتاج أكثر من غيرها إلى التنمية والتطوير .
- 5- قياس مدى فاعلية سياسة الاختيار والتزويد والعمل على تطويرها.
- 6- المساعدة على مقارنة واقع المكتبة مع غيرها من المكتبات بغرض التطوير وتقديم المصادر والخدمات الأفضل.
- 7- تأكيد الحاجة إلى ضرورة تنقية وتعشيب المجموعات تعديل سياسة تنمية المجموعات كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

## 2-3- خطوات التقييم:

<sup>1</sup> - طهاري، فوزية. هاشمي، إيمان. تنمية المجموعات المكتبية بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة مستغانم - خروبة- : مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016، ص. 31.

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق، ص. 63.



يدخل تقييم المقتنيات ضمن الجهود البحثية الكاشفة وعلى وجه التحديد بالدراسات التحليلية الوصفية ومن ثم فإن التخطيط لتقييم المقتنيات عادة ما يبدأ بالاجابة على الأسئلة التالية:<sup>1</sup>

ما هو الهدف من التقييم؟

ما هي حدود التقييم؟

ما هي قطاعات المقتنيات التي ستعرض للتقييم؟

ما هي الأنواع العينات التي يمكن أن تمثل إجمالي المقتنيات؟

ما هي الجوانب المحددة التي يمكن اخضاعها للتحليل؟

هل يمكن الحصول فعلا على المعلومات الضرورية والبيانات اللازمة للدراسة؟

هل تتناسب الطريقة مع الهدف؟

ما هي الحدود المحتملة للنتائج التي يمكن أن تسفر عنها الدراسة؟

ما هي أوجه الإفادة العملية من النتائج المستخلصة؟

هذا ويمر التخطيط لتقييم المقتنيات وتنفيذ القيم بالخطوات التالية:

1- تحديد أهداف التقييم، وصياغة الفروض التي يمكن التحقق منها.

2- التعرف على جهود التقييم المناسبة السابقة.

3- تحديد نوعية البيانات التي ينبغي جمعها والمناسبة لجمعها.

4- اختيار العينة المناسبة للتقييم.

5- تحديد طرق تحليل البيانات.

6- تحديد طرق عرض النتائج وأوجه الإفادة من هذه النتائج. بما في ذلك النشر.

<sup>1</sup> - قاسم ، حشمت . مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات . القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ط . 3 ،

1994، ص .ص. 390،391.

7- توثيق المراحل والخطوات التي تمر بها عملية التقييم.

#### 2-4 طرق وأساليب التقييم:

هناك أكثر من تصنيف واحد للطرق التي يمكن اتباعها لتقييم المجموعات، وهناك من يشر إلى وجود نفس طرق التعامل مع قضية التقييم هي:<sup>1</sup>

1- تجميع الإحصاءات حول المجموعات.

2- مراجعة القوائم المعيارية والفهارس والبيبلوغرافيات .

3- استطلاع آراء المستفيدين .

4- اختيار المجموعات بشكل مباشر .

5- تطبيق المواصفات القياسية.

هناك من يرى بأن هناك عدة طرق لتقييم المجموعات وهي:

#### أ- الطرق الكمية وتمثل في:

- الحجم الكلي للمجموعات وعلاقته بعدد المستفيدين .

- الحجم الكلي للمجموعات.

- معدل النمو الجاري.

- حجم المجموعات وتوزيعها على أقسام التصنيف لقياس الوزن النوعي بين الموضوعات.

- الانفاق على المجموعات .

ب- الطرق النوعية وتشمل على:

- التقييم الموضوعي المباشر للمجموعات "الطريقة الانطباعية.

<sup>1</sup> - طهاري، فوزية. هاشمي، إيمان. نفس المرجع السابق، ص. 33، 32.

- استخدام قوائم الفحص أو القوائم المعيارية أو قوائم المكتبات الأخرى والمقارنة بينها وبين مجموعة المكتبة.

- حداثة المجموعات .

- شمول وتكامل المجموعات.

- فعالية استخدام المجموعات.

هناك فئة ثالثة تقسم تقييم المجموعات إلى ثلاث فئات أساسية هي:

1- الطرق التي تركز على المستفيدين.

2- الطرق التي تركز المجموعات .

3- الطرق الغير الكمية "الطرق الانطباعية.

## 2-5-العوامل المؤثرة في التقييم:

أما العوامل المؤثرة في التقييم فتتلخص فيما يلي:<sup>1</sup>

أ-نوع المكتبة وأهدافها.

ب-الوضع المالي والإداري للمكتبة.

ت-عدد المستفيدين واهتماماتهم ومدى استخداماتهم للمكتبة.

ث-البيئة المحيطة (الوسط الذي توجد فيه المكتبة وقربها من المكتبات الأخرى).

ج-الموارد المتوافرة (الموارد، الأجهزة، الموظفون).

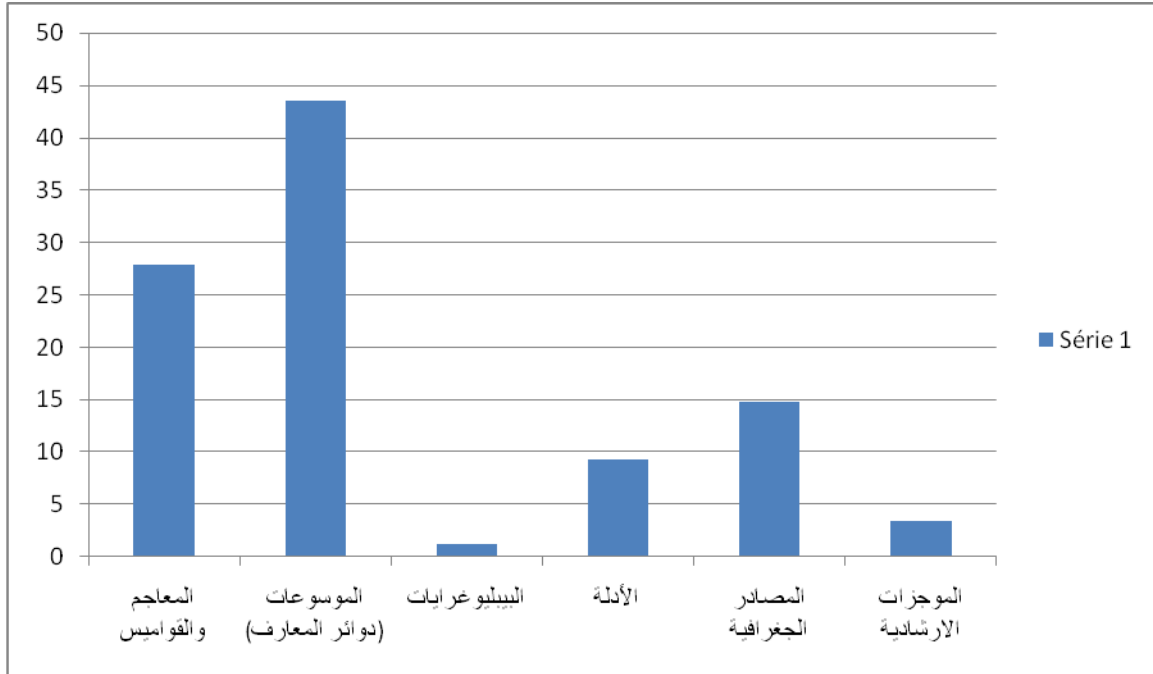
<sup>1</sup> - عليان ، ربحي مصطفى . نفس المرجع السابق، ص 199.

3 -تقييم رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -جامعة لونيبي علي -  
بالبليدة 02 :

3-1-نسبة توفر المراجع لكل نوع من أنواع المراجع لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بليدة 2 حسب إحصائيات 2019.

النسب %	عد لعناوين	طبيعة المرجع
27.85%	66	المعاجم والقواميس
43.46%	103	الموسوعات(دوائر المعارف)
1.27%	3	الببليوجرافيا
9.28%	22	الأدلة
14.77%	35	المصادر الجغرافية
3.37%	08	الموجزات الارشادية
100%	237	المجموع

جدول رقم (05): يبين نسبة توفر رصيد المراجع لكل نوع من أنواع المراجع لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالبليدة (02).



الشكل رقم (03): يبين نسبة توفر رصيد المراجع لكل نوع من أنواع المراجع لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالبليدة (02).

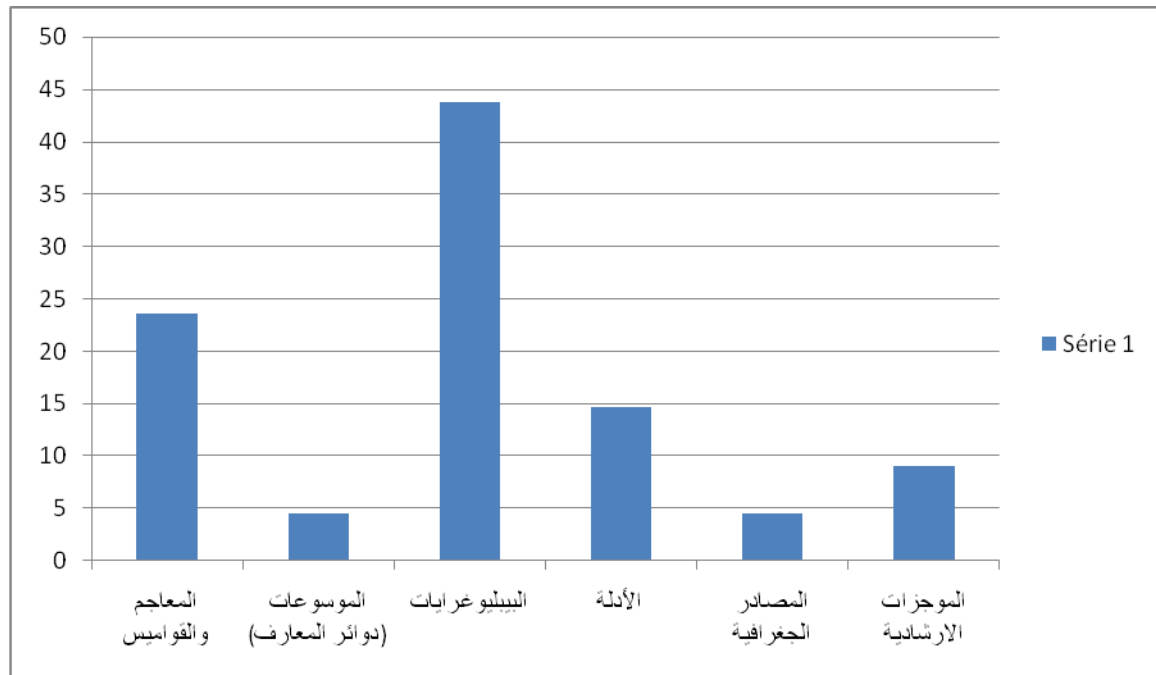
### التعليق:

من خلال الدراسة التقييمية التي قمنا بها في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالبليدة 2 أردنا إعطاء نظرة شاملة حول رصيد المراجع حيث نلاحظ من خلال الجدول أن الرصيد يقدر ب 237 عنوانا ويتكون أساس من الموسوعات (أو دوائر المعارف) بأكثر نسبة حيث أن عدد عناوينها 103 عنوانا بنسبة 43.46% ثم تليها المعاجم والقواميس 66 عنوانا ونسبة 27.85% وبعدها المصادر الجغرافية ب 35 عنوانا والذي يقدر بنسبة 14.47% وتليها الأدلة ب 22 عنوانا بنسبة 9.28% وبعدها تأتي الموجزات الارشادية ب 8 عنوان بنسبة 1.27% ومن خلال النسب نلاحظ تفاوت كبيرا في الأعداد فنجد القواميس والموسوعات تمثل النسب الكبرى عكس البيبليوغرافيا والأدلة والمصادر الجغرافية والموجزات الارشادية بنسب ضئيلة وهذا راجع إلى اهتمام المكتبة باقتناء المكتبة القواميس والموسوعات بشكل كبير نظرا للحاجة إلى استعمالها أكثر من غيرها من المراجع من طرف الرواد.

2/نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حسب طبيعتها:

نوع المرجع	عدد مرات الاستخدام	النسبة
المعاجم والقواميس	21	%23.60
(الموسوعات ودوائر المعارف)	4	%4.49
البيبليوغرافيات	39	%43.82
الأدلة	13	%14.61
المصادر الجغرافية	4	%4.49
الموجزات الإرشادية	8	%8.99
المجموع	89	%100

الجدول رقم (05): يبين نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حسب طبيعتها.



الشكل رقم 04: يبين نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حسب طبيعتها

### التعليق

من خلال الدراسة التقييمية التي قمنا بها في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالبليدة 2 اردنا إعطاء نظرة شاملة حول نسبة الاستخدام الفعلي للمراجع حسب طبيعتها حيث نلاحظ من خلال الجدول أن العدد الجمالي لمرات الاستخدام المراجع هو 89 مرة ، نلاحظ أن نسبة الببليوغرافيا الأكثر استخداما حيث استخدمت 39 مرة، بنسبة 43.82% رغم أنها لا تمثل إلا 1.26% من رصيد المراجع ويعود ذلك إلى الحاجة إلى البحث الببليوغرافي من طرف رواد المكتبة وتليها المعاجم والقواميس التي استخدمت 21 مرة بنسبة تقدر ب 23.60% ثم تليها الأدلة التي استخدمت 13 مرة بنسبة 14.61% وتليها الموجزات الارشادية التي استخدمت 8 مرات بنسبة تقدر ب 8.89% وتليها أخيرا نسبة الموسوعات و المراجع الجغرافية حيث أنها تمثل نسب متساوية فاستخدمت كلاهما 4 مرات، بنسبة تقدر ب 4.49%

ومن خلال النسب نلاحظ تفاوت كبيرا في نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع حيث أن الببليوغرافيات والقواميس تمثل النسب الكبرى عكس الموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والموجزات الإرشادية وهذا راجع إلى حاجة الرواد لاستعمال الببليوغرافيات والقواميس في بحوثهم العلمية أكثر من المراجع الأخرى.

### 3/توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد المرات الاستخدام حسب اللغة:

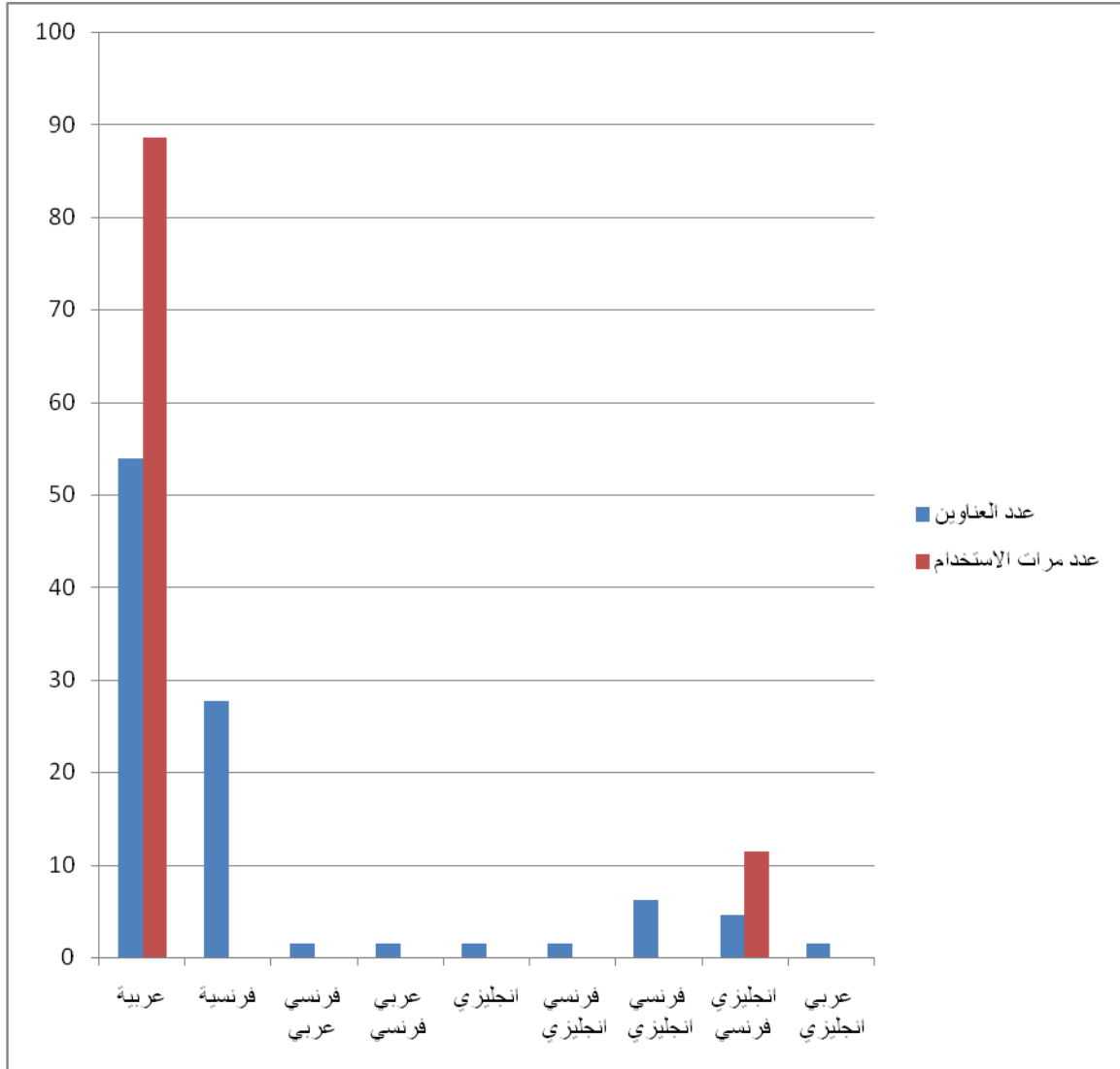
أ-توزيع رصيد القواميس من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغة:

النسبة	عدد مرات الاستخدام	النسبة	عدد العناوين	اللغة
88.57%	31	53.84%	35	عربية
0%	0	27.69%	18	فرنسية
0%	0	1.54%	1	فرنسي عربي
0%	0	1.54%	1	عربي فرنسي
0%	0	1.54%	1	انجليزي
0%	0	1.54%	1	فرنسي انجليزي
0%	0	6.15%	1	فرنسي انجليزي
11.43%	04	4.62%	1	عربي انجليزي
0%	0	1.54%	1	عربي انجليزي
				فرنسي الماني
				لاتيني
100%	35	100%	65	المجموع

القواميس

جدول رقم (06): يبين توزيع رصيد القواميس من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغة.





الشكل رقم (05): يبين توزيع رصيد القواميس من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغة.

### التعليق:

من خلال الجدول المتضمن توزيع رصيد القواميس حسب اللغة نلاحظ أن اللغة العربية تستحوذ على أكبر النسب حيث نجد ان القواميس العربية تمثل عدد عناوينها 35 عنوان بنسبة تقدر ب 53.84% واستخدمت 31 مرة بنسبة 88.57% وتليها القواميس الفرنسية المتمثل عددها 18 عنوان بنسبة 27.69% ولم يتم استخدامها ثم تليها قاموس ثنائي اللغة فرنسي انجليزي / انجليزي فرنسي الذي يبلغ عدد عناونه 4

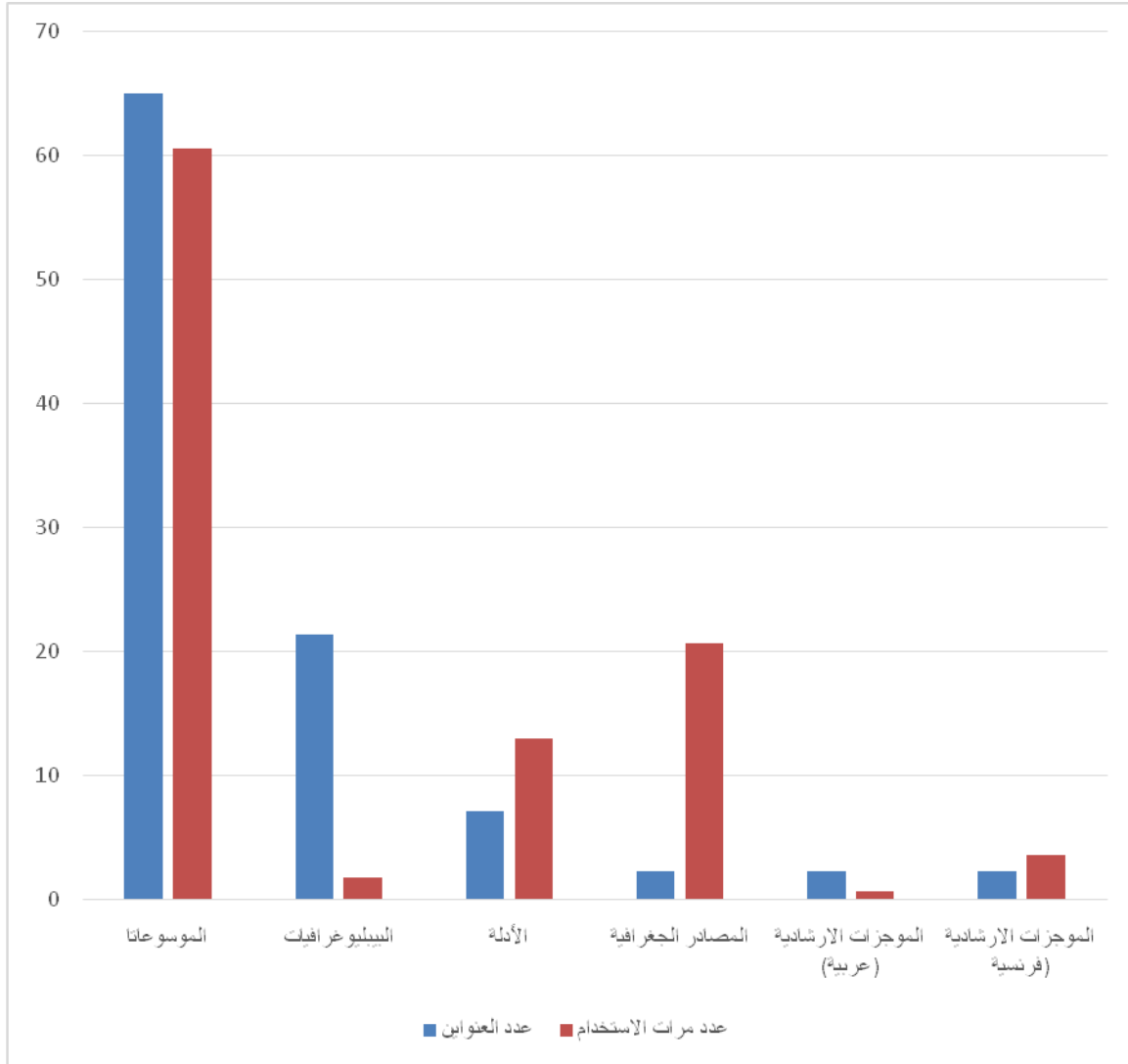
عناوين بنسبة تقدر ب 16.15 % ولم يتم استخدامها ويليها قاموس عربي انجليزي فرنسي والمتمثل عدد عناوينه في 3 عناوين بنسبة 4.62 % واستخدمت أربع مرات بنسبة 11.43 % وتليها أخيرا قواميس فرنسي عربي / عربي فرنسي / انجليزي فرنسي انجليزي / عربي انجليزي فرنسي ألماني لاتيني حيث نلاحظ أن هذه القواميس لكل واحد منها عنوانا واحدا ولم يتم استخدامها حيث تمثل نسبة 0 ونلاحظ أيضا هنا أن اللغة العربية هي التي تمثل اكبر النسب لأنها اللغة الأكثر استعمالا من طرف الرواد باعتبارها لغة التدريس بالجامعة ما عدا اللغات الأجنبية وللحاجة إلى البحث باللغة العربية أكثر من اللغات الأخرى.

ب- توزيع رصيد الموسوعات والببليوغرافيات والأدلة والمصادر الجغرافية والموجزات الإرشادية من حيث العناوين ومرات الاستخدام حسب اللغات:

المراجع	اللغة	عدد العناوين	النسبة	عدد مرات الاستخدام	النسبة
الموسوعات (دوائر المعارف)	عربية	103	60.59%	119	65.02%
الببليوغرافيات	عربية	03	1.76%	39	21.31%
الأدلة	عربية	22	12.94%	13	7.10%
المصادر الجغرافية	عربية	35	20.59%	04	2.19%
الموجزات الإرشادية	عربية	1	0.59%	04	2.19%
	فرنسية	6	3.53%	04	2.19%
المجموع	/	170	100%	183	100%

جدول رقم 07: يبين توزيع رصيد الموسوعات والببليوغرافيات والأدلة والمصادر الجغرافية والموجزات

الإرشادية من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغات.



الشكل رقم 06: يبين توزيع رصيد الموسوعات والببليوغرافيات والأدلة والمصادر الجغرافية والموجزات الإرشادية من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب اللغات.

## التعليق:

من خلال الجدول المتضمن توزيع رصيد الموسوعات والبليوغرافيات والأدلة والمصادر الجغرافية والموجزات الإرشادية حسب اللغة نلاحظ أن اللغة العربية تستحوذ على كافة هذه المراجع ما عدا الموجزات الإرشادية التي جاءت باللغة الفرنسية.

و نلاحظ أن اللغة العربية تمثل أعلى النسب حيث نجد ان الموسوعات العربية هو 103 عنوانا بنسبة تقدر ب 60.59% واستخدمت 19 مرة بنسبة 65.02% وتليها المصادر الجغرافية باللغة العربية الذي بلغ عدد عناوينها 35 عنوانا بنسبة 20.59% واستخدمت 4 مرات بنسبة 2.19% ، ثم تأتي بعدها الأدلة المتمثلة في 22 عنوان بنسبة 12.94%، واستخدمت 13 مرة، بنسبة 7.10% ، ثم تأتي بعدها الموجزات الفرنسية باللغة الفرنسية الذي بلغ عددها 6 عناوين بنسبة 3.53 والتي استخدمت أربع مرات بنسبة 2.19%، ثم تليها البليوغرافيات التي بلغ عددها 3 عناوين، بنسبة 1.76%، واستخدمت 39 مرة ، بنسبة 21.31% وتأتي في الأخير المؤثرات الإرشادية باللغة العربية الذي بلغ عدد عناوينها بعنوان واحد بنسبة 0.59% واستخدمت أربع مرات 2.19%.

نلاحظ أن اللغة العربية استحوذت على أكبر النسب من حيث عدد عناوينها واستخدامها وهذا راجع إلى الحاجة الملحة في استعمال اللغة العربية أكثر من اللغات الأخرى من طرف الرواد باعتبارها لغة باقتناء الموسوعات باللغة العربية أكثر من اللغات الأخرى.

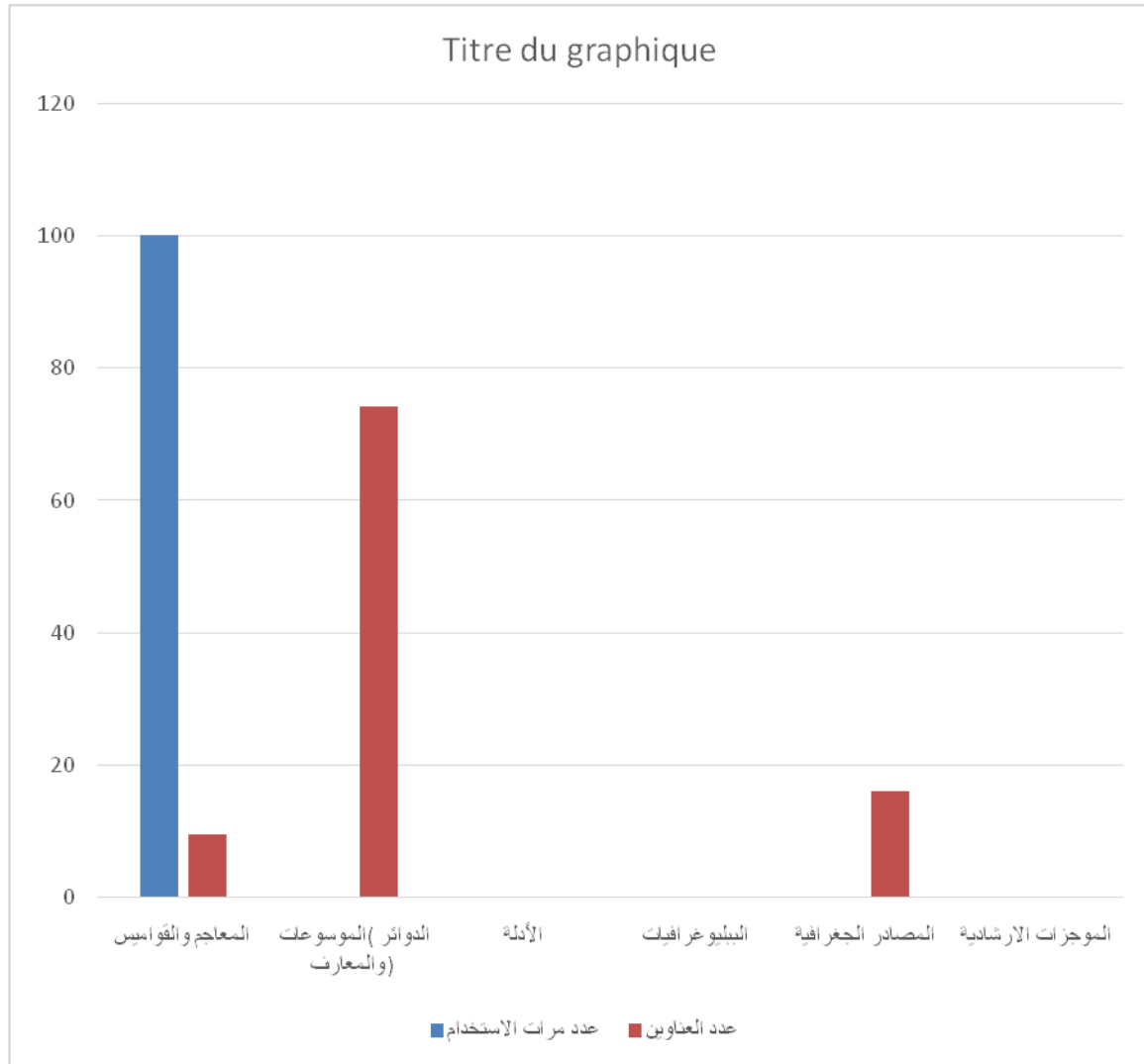
4/توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعب قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية.

أ-توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة التاريخ

الشعبة	طبيعة المرجع	عدد العناوين	النسبة	عدد مرات الاستخدام	النسبة
التاريخ	المعاجم والقواميس	3	%9.68	115	%100
	الموسوعات	23	%74.19	0	0

				(الدوائر والمعارف)
0	0	0	0	الأدلة
0	0	0	0	الببليوغرافيات
0	0	%16.13	5	المصادر الجغرافية
0	0	0	0	الموجزات الارشادية
%100	115	%100	31	المجموع

جدول رقم 08 : يبين توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين و عدد مرات الاستخدام حسب شعبة التاريخ.



الشكل رقم 07 : يبين توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين و عدد مرات الاستخدام حسب شعبة التاريخ.

## التعليق:

من خلال الجدول المتضمن توزيع رصيد المراجع حسب شعبة التاريخ نلاحظ أن الموسوعات نسبتها متوفرة بكثرة حيث نجد عددها 23 عنوان بنسبة 74.19% واستخدمت ولم يتم استخدامها تمثل 0 وتليها المصادر الجغرافية الذي بلغ عدد عناوينها 5 عناوين بنسبة 16.13% ثم تليها المعاجم والقواميس الذي بلغ عددها 3 عناوين بنسبة 9.68% واستخدمت 115 مرة بنسبة 100% وتليها أخيرا الأدلة والبليوغرافيات والموجزات الإرشادية والتي ليست موجودة متوفرة ، وتمثل نسبة 0.

و نلاحظ أيضا أن الموسوعات تستحوذ على النسب الكبرى من حيث عدد العناوين وهذا راجع في رأينا إلى اهتمام المكتبة باقتناء الموسوعات أكثر من المراجع الأخرى في شعبة التاريخ أما بالنسبة لاستخدام المراجع بهذه الشعبة فنجد أن المعاجم والقواميس هي أكثر استخدامات من المراجع الأخرى بنسبة 100%.

وهذا راجع إلى حاجة الرواد إلى استعمال القواميس والمعاجم أي بكثرة في دراستهم وبحوثهم العلمية أكثر من المراجع الأخرى ويرجع أيضا لطبيعة تخصصهم.

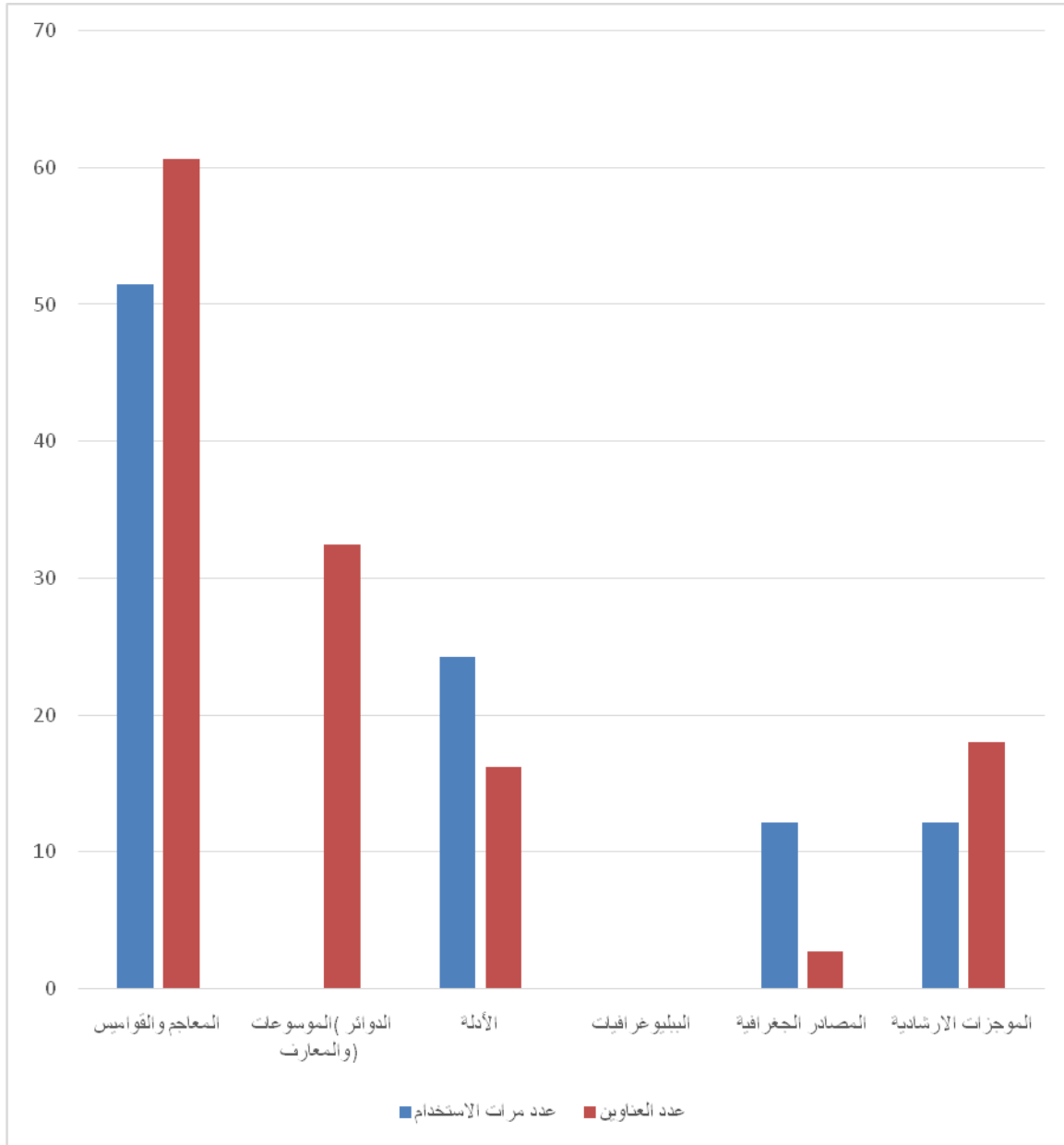


ب- توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم الاجتماع

الشعبة	طبيعة المرجع	عدد العناوين	النسبة	عدد مرات الاستخدام	النسبة
علم الاجتماع	المعاجم والقواميس	34	%30.63	17	%51.52
	الموسوعات (الدوائر والمعارف)	36	%32.43	0	0

الأدلة	18	%16.21	8	%24.24
الببليوغرافيات	0	0	0	0
المصادر الجغرافية	3	%2.70	4	%12.12
الموجزات الارشادية	20	%18.01	4	%12.12
المجموع	111	%100	33	%100

جدول رقم 09 : توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم الاجتماع



الشكل رقم 08 : توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم الاجتماع

## التعليق:

من خلال الجدول المتضمن توزيع رصيد المراجع حسب شعبة علم الاجتماع نلاحظ أن الموسوعات نسبتها متوفرة بكثرة حيث تحتوي على 36 عنوان بنسبة 32.43% ولم يتم استخدامها ثم تليها القواميس ب 34 عنوان أي بنسبة 30.63% وتم استخدامها 17 مرة أي بنسبة 51.52% ثم تأتي بعدها الموجزات الإرشادية ب 20 عنوان أي بنسبة 18.01% وتم استخدامها 4 مرات أي بنسبة 12.12% ثم تليها الأدلة ب 18 عنوان أي بنسبة 16.21% ونسبة 8 عدد مرات الاستخدام أي ما يعادل 24.24% ثم تليها المصادر الجغرافية ب 3 عناوين أي بنسبة 2.70% وتم استخدامها 4 مرات أي بنسبة 12.12% وتليها أخيرا الببليوغرافيات غير متوفرة أي تمثل 0%.

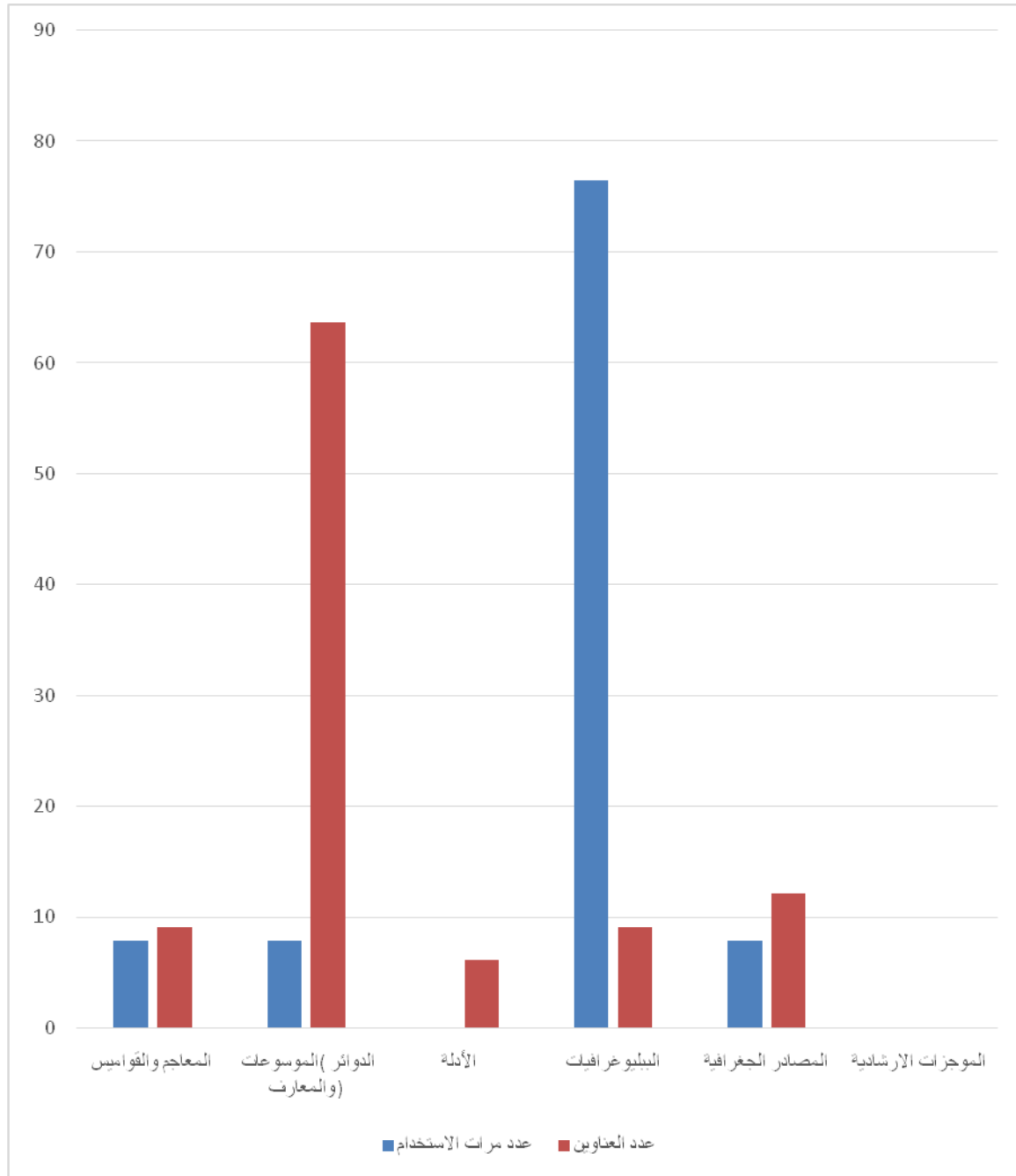
و نلاحظ أن الموسوعات والقواميس تستحوذ على النسب الكبيرة متقاربة نوعا ما من حيث عدد العناوين وهذا راجع إلى اهتمام المكتبة باقتناء الموسوعات والقواميس أكثر من اقتناء المراجع الأخرى في شعبة علم الاجتماع ونلاحظ أيضا أن القواميس مستخدمة بكثرة من طرف شعبة علم الاجتماع فإن نسبتها تقدر ب 51.51% وهذا راجع إلى أن رواد هذه الشعبة تستعملون القواميس بكثرة في بحوثهم العلمية.

ج-توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم المكتبات:

الشعبة	طباعة المرجع	عدد العناوين	النسبة	عدد مرات الاستخدام	النسبة
علم المكتبات	المعاجم والقواميس	3	%9.09	4	%7.84
	الموسوعات (الدوائر والمعارف)	21	%63.63	4	%7.84
	الأدلة	2	%6.06	0	%0
	البيبليوغرافيات	3	%9.09	39	%76.48
	المصادر	4	%12.12	4	%7.84

				الجغرافية	
%0	0	0	0	الموجزات الارشادية	
%100	51	%100	33	المجموع	

جدول رقم 10: توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم المكتبات



الشكل رقم 09: توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة علم المكتبات

## التعليق:

من خلال الجدول المتضمن توزيع رصيد المراجع حسب شعبة علم المكتبات نلاحظ أن الموسوعات متوفرة بنسبة كثرة حيث تحتوي على 21 عنوان أي بنسبة 63.63% وتم استخدامها 4 مرات أي ما يعادل 7.84% ثم تليها الموجزات الإرشادية ب 4 عناوين أي بنسبة 12.12% و 4 مرات عدد الاستخدام أي بنسبة 12.12% وتليها القواميس والبليوغرافيات ب 3 عناوين أي بنسبة 9.09% ونسب متفاوتة في عدد المرات الاستخدام فالقاموس تم استخدامها 4 مرات أي بنسبة 7.84% والبليوغرافيات تم استخدامها 39 مرة أي بنسبة 76.48% ثم تأتي بعدها الأدلة إذ تحتوي على 2 عنوانا أي بنسبة 6.06% ولم يتم استخدامها وتليها المصادر الجغرافية التي هي غير متوفرة.

و نلاحظ أن الموسوعات تستحوذ على أكبر النسب من حيث عدد العناوين وهذا راجع إلى أن هذه المكتبة تهتم باقتناء الموسوعات أكثر من المراجع الأخرى وراجع أيضا إلى حاجة الرواد لاستعمالها أما بالنسبة لعدد مرات الاستخدام في هذه الشعبة فالبيبلوغرافيات هي الأكثر استخداما بالنسبة إلى المراجع الأخرى وهذا راجع إلى طبيعة الاختصاص وأهمية البليوغرافيا في تكوين أخصائي المكتبات.

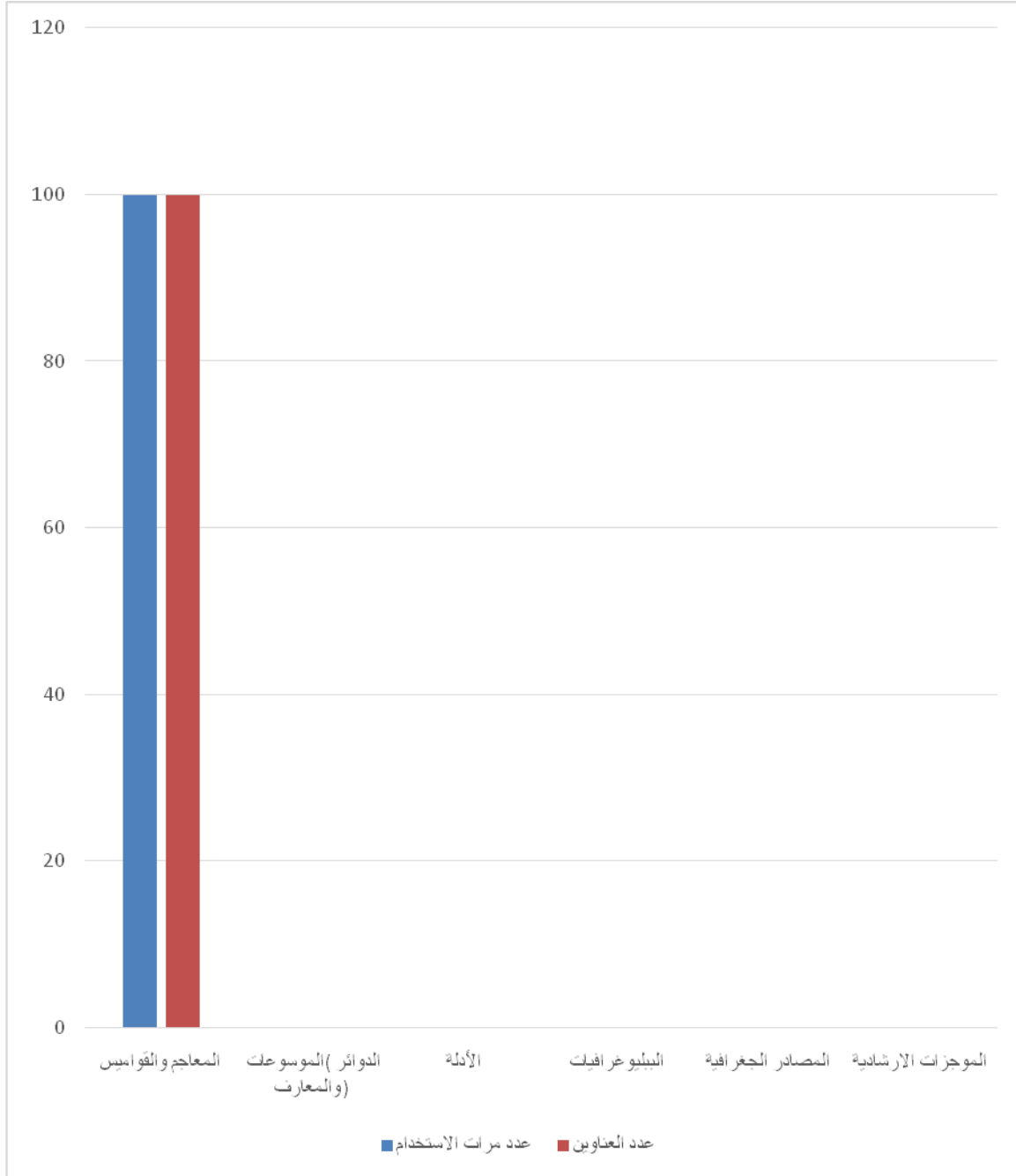


د-توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة الاعلام والاتصال

الشعبة	طبيعة المرجع	عدد العناوين	النسبة	عدد مرات الاستخدام	النسبة
الاعلام والاتصال	المعاجم والقواميس	5	%100	14	%100
	الموسوعات (الدوائر والمعارف)	0	0	0	0
	الأدلة	0	0	0	0
	البليوغرافيات	0	0	0	0
	المصادر الجغرافية	0	0	0	0
	الموجزات	0	0	0	0

				الارشادية	
%100	14	%100	5	المجموع	

الجدول رقم 11: توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة الاعلام والاتصال



الشكل رقم 10: توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين وعدد مرات الاستخدام حسب شعبة الاعلام والاتصال

### التعليق:

من خلال الجدول المتضمن توزيع رصيد المراجع حسب شعبة الاعلام والاتصال نلاحظ أن المعاجم والقواميس هي المرجع الوحيد المتوفر والمستخدم في هذه الشعبة حيث بلغ عدد عناونها 5 عناوين بنسبة 100% واستخدمت 14 مرة بنسبة 100% أما المراجع الأخرى غير متوفرة اطلاقاً.

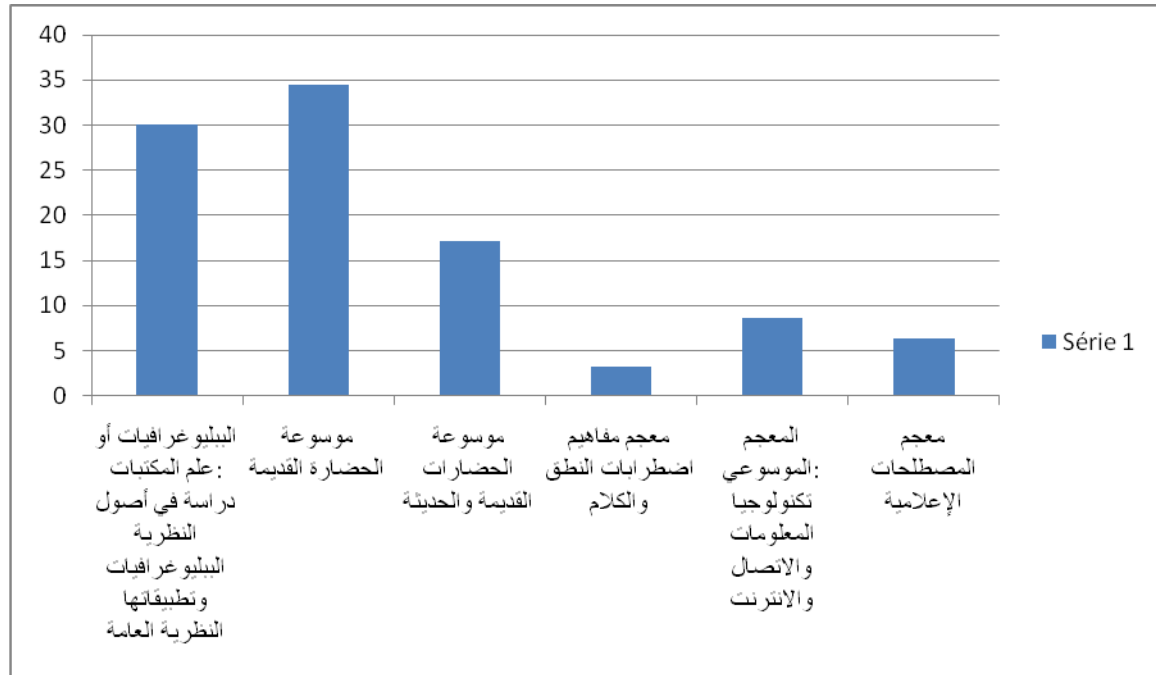
وهذا راجع حسب رأينا إلى اهتمام المكتبة باقتناء المعاجم والقواميس فقط وراجع أيضاً إلى استعمال الرواد للمعاجم والقواميس بكثرة في شعبة الاعلام والاتصال واهمال المراجع الأخرى والذي يرتبط في رأينا بطبيعة الاختصاص الذي يعتمد على الاحتكاك والتواصل القنوات الإعلامية والجرائد باللغات الأجنبية التي تتطلب تعلمها وهذا التخصص يواكب تكنولوجيات الاعلام والاتصال بكثرة..

هـ- توزيع رصيد المراجع من حيث عدد العناوين الأكثر إستعمالاً وعدد مرات الاستخدام لكل  
شعبة :

النسبة	عدد مرات الاستخدام	عنوان المرجع الأكثر استعمالاً	الشعبة
30.11	28	الببليوغرافيات أو علم المكتبات: دراسة في أصول النظرية الببليوغرافيات وتطبيقاتها النظرية العامة	علم المكتبات
%34.41	32	موسوعة الحضارة القديمة	شعبة تاريخ

17.20%	16	موسوعة الحضارات القديمة والحديثة	
3.23%	03	معجم مفاهيم اضطرابات النطق والكلام	علم الاجتماع
8.60%	08	المعجم الموسوعي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانترنت	الاعلام والاتصال
6.45%	06	معجم المصطلحات الإعلامية	
100%	93	/	المجموع

جدول رقم(12): يبين توزيع رصيد المراجع حسب العناوين الأكثر استخداما وعدد مرات استخدامها لكل شعبة.



الشكل رقم 11 : يبين توزيع رصيد المراجع حسب العناوين الأكثر استخداما وعدد مرات استخدامها لكل شعبة.

التعليق:

من خلال الجدول المتضمن توزيع رصيد المراجع حسب العناوين الأكثر استخداما وعدد مرات استخدامها لكل شعبة

شعبة المكتبات نلاحظ أن الببليوغرافيات متوفرة بنسبة كبيرة تقدر ب حيث تم استخدامها 28 مرة بنسبة 30.11%

وفي رأينا هذا يرجع لطبيعة الاختصاص وأهمية الببليوغرافيات في تكوين أخصائي مكتبات باعتبار أن هذه العناوين خاصة بالمؤلف شعبان عبد العزيز خليفة وهو أحد أعمدة وقامات شعبة علم المكتبات.

أما شعبة التاريخ فتستخدم الموسوعات بكثرة حيث تم استخدامها 48 مرة بنسبة تقدر 51.61% حيث أنها ذات أهمية كبيرة بالنسبة لهذه الشعبة باعتبارها مصدر هام يرجع اليه الباحثين للدراسة والتعمق وفهم التاريخ وخاصة موسوعة الحفارات القديمة التي أساسه فهم التراث القديم.

أما شعبة علم الاجتماع فاستخدمت معجم مفاهيم اضطرابات النطق والكلام 3 مرات بنسبة تقدر ب 3.23% هذا حسب طبيعة اختصاصهم الذي يتطلب استخدام المعاجم لفهم المصطلحات الاجتماعية.

أما شعبة الاعلام والاتصال فتستخدم بكثرة معجمين

المعجم الموسوعي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانترنت استخدم 8 مرات بنسبة تقدر ب 8.60% ومعجم المصطلحات الإعلامية استخدم 6 مرات بنسبة تقدر ب 6.45% وهذا يرتبط في رأينا لطبيعة الاختصاص الذي يعتد على الاختبار والمعلومات التي يجدها باللغات الأجنبية.

### النتائج العامة للدراسة:

من أهم النتائج المتحصل عليها من خلال دراستنا توصلنا إلى ما يلي:

- عدم وجود قسم خاص بالمراجع ووضع هذه الأخيرة ضمن مصادر أخرى وبالتالي لا تتوفر الخدمة المرجعية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالبلدية 2 والنتيجة أن الخدمة المرجعية بهذه المكتبة تقدم على مستوى بنك الإعارة وبالتالي عدم تامين هذه المراجع .
- جهل الكثير من الرواد بوجود الأوعية المرجعية وطريقة استعمالها مع غياب التوجيه لاستخدامها من طرف المكتبيين.
- إهمال كتب المراجع والاعتماد على مصادر المعلومات الأخرى بكثرة من طرف رواد المكتبة.

بناء على ما سبق فإنه لا بد للمكتبات الجامعية العمل على تحسين خدماتها بصفة عامة والخدمات المرجعية بصفة خاصة من خلال العمل على وضع قسم خاص بالمراجع والخدمة المرجعية. وأيضا الاهتمام بها وإعطائها حقها وقيمتها وذلك بتوجيه وإرشاد الرواد إلى وجود هذا النوع من مصادر المعلومات وطرق استخدامها في بحوثهم العلمية مع استثمار التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال.

### نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات ومقارنة نتائج الدراسة بالفرضيات التي سبق طرحها توصلنا إلى جملة من

النتائج تتمثل فيما يلي:

### النتيجة الخاصة بالفرضية الأولى:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي "نسبة توفر رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البليدة (02) ضئيلة مقارنة بالرصيد الإجمالي لوثائق المكتبة"

النتيجة التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في :

- نسبة توفر رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البليدة 2 ضئيلة بنسبة تقدر ب 2.94% مقارنة بالرصيد الإجمالي لعدد الوثائق الموجودة بهذه المكتبة التي بلغ عدده 8070 وثيقة وهذا ما يتضح في الجدول رقم (02).
- من خلال هذا نستطيع القول أن الفرضية محققة.

### النتيجة الخاصة بالفرضية الثانية:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي " نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع من طرف رواد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البليدة 02 ضئيلة"

النتيجة التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تمثلت في :

- نسبة الاستخدام الفعلي لرصيد المراجع من طرف رواد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هي نسبة مقبولة حيث أن أعلى نسبة استخدام المراجع تستحوذ عليها الببليوغرافيات بنسبة تقدر ب 43.82% ويرجع ذلك إلى الحاجة الملحة للبحث الببليوغرافي من طرف رواد المكتبة سواء لإعداد البحوث أو المذكرات أو الرسائل الجامعية وفي جميع التخصصات، أما نسبة 23.60% التي تحوزها القواميس والمعاجم فيمكن ارجاعها إلى الحاجة الدائمة إلى معرفة أو ترجمة المصطلحات المستخدمة بالمسار الدراسي أو البحث العلمي. أما النسب الأخرى فهي متقاربة نوعا ما ، هذا ما يوضحه الجدول رقم (03)
- وعليه فإن الفرضية غير محققة

### نتيجة خاصة بالفرضية الثالثة:



والتي تمت صياغتها على النحو التالي: " رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البليدة 2 يفتقر إلى اللغات الأجنبية"

النتيجة التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في :

- رصيد المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة لونيبي علي البليدة 2 يتوفر على رصيد من المراجع باللغات الأجنبية بنسبة مقبولة تقدر ب 46.16 % وهذا يتضح من خلال الجدولين رقم (04)، (05). وعليه نستطيع القول بأن الفرضية غير محققة.

#### نتيجة خاصة بالفرضية الرابعة:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: " الشعب الأكثر استخداما لرصيد المراجع بهذه الكلية هما شعبة التاريخ وشعبة علم المكتبات "

النتيجة التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في :

- الشعب الأكثر استخداما لرصيد المراجع لهذه الكلية هما شعبة التاريخ وشعبة علم المكتبات حيث أن شعبة التاريخ نسبتها تقدر ب 51.61 % ، وشعبة علم المكتبات تقدر ب 30.11 % وهذا يتضح من خلال الجدول رقم (06) و رقم(08).

- من خلال هذا يمكننا القول بأن الفرضية محققة.

#### نتيجة خاصة بالفرضية العامة:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: " تتوفر مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البليدة 2 على رصيد ضخم ومتنوع ومستخدم من الكتب المرجعية " .

النتيجة التي خلص بها هذه الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

تتوفر مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي البليدة 2 على رصيد ضئيل بنسبة 2.94 % مقارنة بالرصيد الإجمالي لعدد الوثائق الموجود بهذه المكتبة، وهذا يتضح من خلال الجدول رقم (02) ، وتتوفر على رصيد متنوع نوعا ما من حيث اللغات و الشعب، وهذا ما يتضح من خلال

الجدولين رقم (04) ورقم(05)، الخاص باللغات والجداول رقم (06)،(07)،(08)، (09)،الخاصة بالشعب، وتتوفر أيضا هذه المكتبة على رصيد مستخدم نسبيا حيث تقدر نسبة استخدام المراجع لشعبة علم المكتبات ب 30.11% أما شعبة التاريخ فتقدر نسبة استخدام المراجع ب 51.61% وشعبة الاعلام والاتصال تقدر ب 15.5% وهذا راجع إلى حاجة رواد كل شعبة إلى هذه المراجع.

### مقترحات الدراسة:

من أجل تحسين خدمة المراجع بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالبلدية 2 نقدم جملة من الاقتراحات منها ما يلي:

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

خاتمة

### خاتمة

إن أهم ما يمكن استخلاصه في هذه الدراسة، هو أن الاهتمام بالمراجع والخدمة المرجعية من شأنه أن يرتقي بمستوى خدمات المكتبات ويمنح المستفيدين فرصاً أكبر للاستفادة من هذا النوع من مصادر المعلومات المرجعية، بأشكالها المتنوعة مما يثري قيمة المعلومات المكتسبة، كما أن تطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات في العصر الحديث فرض وجوده من خلال الانتقال من الخدمة المرجعية التقليدية إلى الرقمية، وبالتالي فيمكن لأي مستفيد في أي مكان من العالم أن يستفيد من أفضل الخدمات المرجعية بأقل جهد وأقل تكلفة، وعلى ذلك فإنه ينبغي على المكتبات الجامعية انتهاج سياسة رشيدة في عملية التزويد واقتناء الأوعية المرجعية المطبوعة منها والالكترونية، لما لها من أهمية بالغة في خدمة برامج التعليم، والبحث العلمي في الجامعة، مع العلم أن المكتبة الجامعية كانت ولا تزال وستبقى محرك العملية التعليمية والبحثية في الجامعة.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرقان الإهداء بطاقة فهرسية الملخص بالعربية الملخص بالفرنسية قائمة المختصرات قائمة الجداول قائمة الأشكال قائمة المحتويات
أ.....	مقدمة.....
4.....	الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة.....
5.....	1-الإشكالية: .....
5.....	2-التساؤلات الدراسة: .....
5.....	3-الفرضية العامة: .....
6.....	4-أهمية الدراسة: .....
6.....	5-أهداف الدراسة: .....
7.....	6-أسباب اختيار الموضوع: .....
7.....	7- منهجية الدراسة: .....
7.....	8-حدود الدراسة: .....
8.....	9-مجتمع الدراسة: .....
8.....	10-أدوات جمع البيانات: .....
8.....	10-1-المقابلة: .....
9.....	10-2-الملاحظة: .....
9.....	11-الدراسات السابقة: .....
11.....	12-ضبط المصطلحات: .....
12.....	13-صعوبات البحث:.....

13.....	الفصل الأول: المكتبات الجامعية:
14.....	تمهيد.
15.....	1- المكتبات الجامعية مفهومها، أهدافها، وظائفها، أنواعها.
15.....	1-1- تعريف المكتبات الجامعية.
16.....	1-2- أهداف المكتبات الجامعية.
17.....	1-3- وظائف المكتبات الجامعية.
18.....	1-4- أنواع المكتبات الجامعية.
20.....	2- إمكانيات المكتبات الجامعية وخدماتها.
20.....	2-1- إمكانيات المكتبات الجامعية.
20.....	2-1-1- الإمكانيات البشرية.
20.....	2-1-2- الإمكانيات المادية.
20.....	2-2- مجموعات المكتبات الجامعية (المقتنيات).
21.....	2-3- خدمات المكتبات الجامعية.
21.....	2-3-1- تعريف الخدمة المكتبية.
22.....	2-3-2- خصائص الخدمة المكتبية.
23.....	2-3-3- متطلبات الخدمات المكتبية.
23.....	3- أنواع الخدمات المكتبية والعوامل المؤثرة فيها.
23.....	3-1- أنواع الخدمات المكتبية.
23.....	3-1-1- الخدمات الفنية (غير المباشرة).
24.....	3-1-2- التزويد.
24.....	3-1-1-1- التزويد والاقتناء.
24.....	3-1-1-2- الصيانة والتجليد.
25.....	3-1-1-3- الفهرسة والتصنيف.
25.....	3-1-1-4- التكشيف والاستخلاص.
26.....	3-1-2- الخدمات المكتبية العامة (المباشرة).
27.....	3-1-2-1- خدمة الإعارة.
27.....	3-1-2-2- خدمة المراجع.
28.....	3-1-2-3- خدمة الإحاطة الجارية.
28.....	3-1-2-4- الخدمات الببليوغرافية.
29.....	3-1-2-5- خدمة البث الانتقائي.
29.....	3-1-2-6- خدمة البحث بالاتصال المباشر.

30.....	3-1-2-7- خدمة تدريب المستفيدين.
30.....	3-1-2-8- خدمات أخرى: خدمة الترجمة وخدمة التصوير والاستنساخ.
31.....	3-2- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية.
33.....	خلاصة الفصل.
34.....	الفصل الثاني: الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية.
35.....	تمهيد.....
36.....	2-1- الكتب المرجعية في المكتبات الجامعية:
36.....	2-1-1- تعريف الكتب المرجعية.....
37.....	2-1-2- الفرق بين المصادر والمراجع.....
38.....	2-1-3- صفات كتب المراجع.....
38.....	2-1-4- أهداف دراسة المراجع وأهميتها.....
39.....	2-1-5- أنواع الكتب المرجعية.....
39.....	2-1-5-1- الموسوعات أو دوائر المعارف.....
40.....	2-1-5-2- القواميس أو المعاجم.....
41.....	2-1-5-3- معاجم السير والتراجم.....
42.....	2-1-5-4- كتب الحقائق.....
42.....	2-1-5-5- الموجزات الإرشادية.....
42.....	2-1-5-6- الأدلة.....
43.....	2-1-5-7- الببليوغرافيات.....
44.....	2-1-5-8- الكشافات.....
45.....	2-1-5-9- المستخلصات.....
46.....	2-1-5-10- المراجع الجغرافية.....
48.....	2-1-5-11- الحوليات والتقويم والكتب السنوية.....
49.....	2-1-5-12- المراجع الإحصائية.....
49.....	2-1-6- طرق ترتيب الكتب المرجعية.....
50.....	2-1-7- تقييم الكتب المرجعية.....
51.....	2-2- أقسام المراجع في المكتبات:
51.....	2-2-1- تعريف قسم المراجع.....
52.....	2-2-2- تنظيم قسم المراجع في المكتبات.....
53.....	2-2-3- أهمية قسم المراجع في المكتبات.....
53.....	2-2-4- وظائف وأعمال قسم المراجع في المكتبات.....

- 54.....2-2-5-العاملون في قسم المراجع (أنشطتهم ومؤهلاتهم):
- 55.....2-2-5-1-تعريف أخصائي المراجع
- 55.....2-2-5-2-وظائف وأنشطة أخصائي المراجع
- 55.....2-2-5-3-مهارات ومؤهلات أمين المراجع
- 56.....2-3-الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية وتطوراتها الحديثة:
- 56.....2-3-1-الخدمات المرجعية التقليدية:
- 56.....2-3-1-1-تعريف الخدمة المرجعية
- 57.....2-3-1-2-التطور التاريخي للخدمة المرجعية
- 58.....2-3-1-3-أنواع الخدمة المرجعية
- 58.....2-3-1-4-أهداف الخدمة المرجعية
- 59.....2-3-1-5-مستويات الخدمة المرجعية
- 59.....2-3-1-6-ركائز (متطلبات) الخدمة المرجعية
- 60.....2-3-1-7-أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الإجابة عليها
- 61.....2-3-1-8-وسائل تقديم الخدمة المرجعية
- 62.....2-3-1-9-إجراءات وخطوات تقديم الخدمة المرجعية
- 63.....2-3-2-المراجع والخدمات المرجعية الإلكترونية:
- 63.....2-3-2-1-المراجع الإلكترونية:
- 63.....2-3-2-1-1-تعريف المراجع الإلكترونية
- 63.....2-3-2-2-أشكال وأنواع المراجع الإلكترونية
- 67.....2-3-2-3-أهمية المراجع الإلكترونية
- 68.....2-3-2-4-طرق تأهيل المكتبات للاستفادة من المراجع الإلكترونية
- 68.....2-3-2-2-الخدمة المرجعية الإلكترونية:
- 68.....2-3-2-2-1-تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية
- 68.....2-3-2-2-2-أشكال وأنواع الخدمة المرجعية الإلكترونية
- 69.....2-3-2-2-3-أهداف الخدمة المرجعية الإلكترونية
- 69.....2-3-2-2-4-إجراءات الخدمة المرجعية الإلكترونية
- 70.....2-3-2-3-الخدمة المرجعية الرقمية:
- 70.....2-3-2-3-1-تعريف الخدمة المرجعية الرقمية
- 71.....2-3-2-3-2-الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع ظهورها
- 71.....2-3-2-3-3-عناصر تقديم الخدمة المرجعية الرقمية
- 73.....2-3-2-3-4-أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية



75.....	2-3-2-3-5-الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية.....
76.....	2-3-2-3-5- تقييم الخدمة المرجعية الرقمية.....
77.....	خلاصة الفصل.....
78.....	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي.....
79.....	تمهيد.....
80.....	1-التعريف بالمكتبة مكان الدراسة.....
81.....	1-1-الهيكل التنظيمي للمكتبة.....
82.....	1-2-حجم الرصيد الوثائقي.....
82.....	1-3- النظام الآلي لتسيير المكتبة ( SYNJEB02 ).....
83.....	1-4-المورد البشري للمكتبة ( العمال والموظفين ).....
83.....	1-5-تجهيزات المكتبة.....
84.....	1-6-خدمات المكتبة.....
85.....	2-عموميات حول التقييم.....
85.....	3-عرض نتائج وتحليل بيانات الدراسة.....
85.....	4-النتائج العامة.....
86.....	5-مقترحات الدراسة.....
87.....	6-نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....
118.....	خاتمة.....

قائمة المراجع

قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

### القواميس:

1. الشامي، أحمد محمد. السيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988.
2. عبد المعطي، ياسر يوسف. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات، انجليزي-عربي، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009.
3. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح . معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. إنجليزي-عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
4. مسعود، جبران. الرائد: معجم ألفبائي في اللغة والإعلام. ط.3، لبنان: دار العلم للملايين، 2005.
5. المنجد العربي -الفرنسي الفرنسي-العربي = arabe -français = arabe français-mounged classique. ط.15. لبنان : المكتبة الشرقية، 2007.

### الكتب:

6. إبراهيم ، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2009.
7. إبراهيم ، السعيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2012.
8. إبراهيم، السعيد مبروك. الإدارة الاستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2014.
9. إبراهيم، سعيد مبروك. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2014.
10. أبو عيانة، فتحي (وآخرون...). دراسات في المكتبة الجغرافية. الأزاريطة: دار المعرفة الجامعية، [د.ت.].
11. أبو ليل، أمين. المكتبة العربية والمعاجم. عمان: دار البركة، 2005.
12. إسماعيل، حسن صالح عبد الله الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
13. إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.

14. بدر، أحمد أنور. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2009.
15. بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985.
16. بدر، أحمد. بدر الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط.4. مزينة ومنقحة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
17. بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008.
18. تيلور، أرلين ج. جودري، دانيال ان؛ تر. هاشم فرحات. تنظيم المعلومات. الرياض: إدارة النشر العلمي والمطابع، 2012.
19. جري، ثابت. عبد الحليم، عماد. المصادر والمراجع العربية. دمشق: جامعة دمشق: كلية الاداب والعلوم الانسانية ، 2009.
20. حمادة ، محمد ماهر. مدخل إلى علم المكتبات. ط.4. [د . م.]: مؤسسة الرسالة، 1981.
21. حمدي، أمل وجيه. المصادر الالكترونية للمعلومات: الاختيار والتنظيم والاطاحة في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.
22. الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة ناشرون وموزعون، 2008.
23. الدباس، ريا أحمد عبد الرحيم. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة، 2008.
24. الدباس، ريا أحمد. الفهرسة الوصفية والموضوعية في المكتبات ومراكز المعلومات التقليدية والمحوسبة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
25. الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012.
26. ربيع، سيدة ماجدة. النقيب، متولي محمود. دروس في المراجع العامة.
27. الرمادي، أماني زكريا. البليوجرافيا في عصر ثورة المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع نشر توزيع، 2013.
28. الرمادي، أماني زكريا. المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008.
29. زاهي، سعيد. المكتبة والحاسبات الإلكترونية. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2012.
30. سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2002.

31. سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 1997.
32. السيد، جيهان محمود. مكتبات المراكز الثقافية. مصر: دار الثقافة العلمية، 2008.
33. شريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. : مؤسسة الثقافة الجامعية، 2007.
34. الشريف، محمد عبد الجواد. البليوجرافيا بين الأعمال الفنية والخدمات المكتبية. دسوق: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
35. الشريف، محمد عبد الجواد. المصادر المرجعية بالمكتبات ومصادر التعلم أنواعها وخدماتها. ط.2. (د.م.): دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009.
36. الشريف، محمد عبد الجواد. وسائل الإيضاح بالمكتبات ومراكز مصادر المعلومات. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
37. صالح، حسن. جلامنة، عمار عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
38. ضبش، محمد عبد الواحد. المكتبات المعاصرة والمراجع العربية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2008.
39. عبادة، حسن حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005.
40. عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006.
41. عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2007.
42. عبد الله، مشعل عبيدات [.. وآخرون]. أسس الفهرسة والتصنيف. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2002.
43. عبد الهادي، محمد فتحي. المصادر المرجعية المتخصصة. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2009.
44. عبد الهادي، محمد فتحي. زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكتشف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
45. عبود، رحيم. الصوصاع، أحلام فرج. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران، 2008.
46. علي، أحمد. خدمات المعلومات. دمشق : جامعة دمشق : كلية الآداب والعلوم الإنسانية، 2013.
47. عليان ربحي مصطفى. المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. ط.3. عمان: إريد عالم الكتب، 2009.

48. عليان، رحي مصطفى .طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. عمان: دار صفاء، 2008.
49. عليان، رحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
50. عليان، رحي مصطفى. الشوابكة ، يونس أحمد .مبادئ التصنيف (وفق نظام ديوي العشري). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012 .
51. عليان، رحي مصطفى. النجداوي ،أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون ، 2005.
52. عليان، رحي مصطفى. خدمات المعلومات=information services. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
53. عليان، رحي مصطفى. غنيم ، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي نظرية والتطبيق. ط.5 مزيدة ومنقحة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013.
54. عليان، رحي مصطفى. أبو عجمية ، يسرى. تنمية المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005 .
55. عليوي ، محمد عودة. المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق، 2007.
56. العمدة، هاني. المعالجة الفنية للمعلومات :الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشيف. [د.م.]: دار المعترف للنشر والتوزيع، 2009.
57. العناسوه، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والأنترنيت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: عالم الكتب الحديث، 2009.
58. عودة، أبو الفتوح حامد. تنظيم مصادر المعلومات في المكتبات والأرشيف. [د.م.]: مكتبة الأنجلو المصرية، [د.ت.].
59. قاسم ،حشمت. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات. القاهرة: دار غريب
60. قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمته المكتبات)، ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010.
61. قنديلجي، عامر إبراهيم. عليان، رحي مصطفى. السامرائي، إيمان فاضل. مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنيت. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000. للطباعة والنشر والتوزيع، 1994.

62. المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
63. محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. مصر: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع والطبع، 2014.
64. مختار، وائل إسماعيل. مصادر المعلومات. ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012.
65. مختصر التصنيف في المكتبات ونظام ديوي العشري. مشق: وزارة الثقافة: مديرية المركز الثقافي، 2011.
66. المدادحة، أحمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
67. مهران، ميساء محروس أحمد. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، [د.ت.]
68. مهران، ميساء محروس أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات. [د.م.]: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006.
69. موسى، غادة عبد المنعم. الأسس والاتجاهات الحديثة في بناء وتنمية مجموعات المكتبة التقليدية والرقمية. [د.م.]: [د.ن.].، 2008.
70. موسى، غادة عبد المنعم. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات. دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف وقواعد البيانات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع ونشر و توزيع، 2012.
71. موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. [د.م.]: [د.ن.].، 2007.
72. النجار، رضا محمد محمود. المراجع الالكترونية المتاحة على الأنترنت. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.
73. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2000.
74. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
75. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.

76. النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
77. النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية . عمان: دار صفاء، 2009
78. الوردي، زكي حسين. المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
79. يوسف، طه جمال. إدارة المكتبات ومصادر المعلومات المتخصصة. عمان: [د.ن.].، 2008
80. بامفلح ، فاتن سعيد. المكتبات الرقمية بين التخطيط والتنفيذ .س.2، ع.59.الرياض:مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية،2008.

### مقالات الدوريات:

81. جنان، صادق عبد الرزاق. حامد ، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مجلة التربية الأساسية، ع.[05].العراق: جامعة بابل، 2011.
82. الحاج إبراهيم، محمد أحمد القلع. المكتبات الجامعية: التخطيط لتنميتها الشاملة. حوليات المكتبات والمعلومات.ع.01، جانفي 2017.
83. الخفاف، يونس سمية. الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح في انشائها في المكتبة المركزية جامعة الموصل. مجلة آداب الرافدين.ع.63، 2012.
84. خليفة، محمود عبد الستار. نظم إدارة الخدمة المرجعية الالكترونية في المكتبات. ع.2012،30. متاح على الرابط: [www.journal.cybrarions.info/19/02/2019indexphp](http://www.journal.cybrarions.info/19/02/2019indexphp)
85. داود، سلمان جودي. الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق : دراسة استطلاعية . المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات ، مج.50، ع.03،أفريل 2015.

### المذكرات والأطروحات:

86. برهوم، مريم. مصادر المعلومات والمكتبات الجامعية ودورها في تنمية الميول القرائية للطلاب الجامعي. دراسة ميدانية: مكتبة كلية الآداب واللغات جامعة العربي تبسي. مذكرة ماستر: علم المكتبات: تبسة، 2016.
87. بلحتحات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية: مكتبة جامعة الجيلالي بونعامة. خميس مليانة، مذكرة ماستر: علم المكتبات، جامعة الجيلالي بونعامة. خميس مليانة، 2018 .



88. بوشارب بولوداني ، لزهرة. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بجامعة فرحات عباس بسطيف. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة، 2006.
89. جميلة ، أحمد جابر. الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان دراسة تقييمية digital references services in the academic= libraries in lebanon an evaluativestudy. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والمعلومات: جامعة بيروت العربية. كلية الاداب، 2014.
90. سي الطيب، ميمونة. بناط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي --أحمد بن يحيى الونشريسي تسيमित. مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة. خميس مليانة، 2018.
91. طهاري، فوزية. هاشمي، إيمان. تنمية المجموعات المكتبية بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة مستغانم -خروبة- مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة عبد الحميد بن باديس. مستغانم، 2016.
92. عطوي، نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف. بالمسيلة. مذكرة ماجستير: علم النفس: جامعة الحاج لخضر. باتنة، 2016.
93. عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة، 2012.
94. غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. مج. 1. رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة
95. قشيدون ، حليلة. الإدارة العلمية (المناجمنت) للموارد البشرية في المكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة السانبا. وهران، 2009.
96. كوار، فوزية . أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية. جامعات الغرب الجزائري نموذجاً. رسالة دكتوراه : علم المكتبات والعلوم الوثائقية : جامعة وهران - 1 - أحمد بن بلة، 2016.
97. مراد كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً. رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة، 2008.
98. مزيش، مصطفى. مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية: دراسة ميدانية لجامعة منتوري. رسالة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري. قسنطينة. 2009.