



قسم : علم المكتبات

تخصص : تسيير ومعالجة المعلومات

## مذكرة ماستر تحت عنوان

التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة  
المركزية لجامعة  
الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

من إعداد الطالبة:

شعلال سليمة

صالحى نور الهدى

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. منير الحمزة	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
د. سليمة شعلال	أستاذ محاضر ب	مشرفا و مقرا
د. عبد الكريم بن عميرة	أستاذ محاضر أ	عضوا ممتحنا



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





قال الله تعالى في كتابه الكريم: "ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه"

وفي بداية كلمتي لا بد لي أن أتوجه أولاً بالشكر لله عزّ وجلّ الذي وفقني للوصول إلى هذه المرحلة العلمية العالية، ومهد لي الطريق لأن أكون بينكم اليوم لأناقش رسالتي في الماجستير.

كما أنني أتوجه بالشكر والامتنان لكل من:

والدتي الكريمة وإخوتي الذين كانوا السند الأول لي في الوصول إلى ما وصلت إليه.

كما أتوجه بالشكر والامتنان لكل من الدكتورة شعلال سليمة والدكتور الحمزة منير حفظهما الله، فقد كان لإشرافهما ومنحهما الكثير من الوقت لي اليد الأولى في خروج هذه الرسالة العلمية بالشكل الذي ظهرت عليه، كما كان لتوجيهاتهما ونصائحهما دور أساسي في إتمام دراستي العلمية.

والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الكرام الدكتور الحمزة منير والدكتور بن عميرة عبد الكريم على تفضلهم بقبول مناقشة رسالة الماجستير هذه.

وفي الأخير تقبلوا مني أسى عبارات الشكر والتقدير



A graphic of several stylized green leaves with a red stem, arranged in a cluster. The leaves are in various shades of green, from light to dark, and have a white vein running through them. The entire graphic is set against a white background that is slightly tilted.

# قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات
أ-ب-ج	مقدمة
5	الفصل الأول: الإطار المنهجي
5	إشكالية الدراسة:
6	التساؤل الرئيسي
6	تساؤلات الدراسة
6	الفرضيات
6	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	منهج الدراسة
7	ضبط المصطلحات والمفاهيم
7	المكتبة الجامعية
7	الخدمة المرجعية
7	الخدمة المرجعية الرقمية
7	الدراسات السابقة
8	على مستوى الوطن العربي
8	الدراسة الأولى
8	الدراسة الثانية
9	على المستوى المحلي (الجزائر)
9	الدراسة الثالثة
10	الدراسات الأجنبية
10	الدراسة الرابعة
10	الدراسة الخامسة
12	الفصل الثاني: المكتبات الجامعية
12	تمهيد
12	المكتبات الجامعية
12	تعريف المكتبات الجامعية
13	أنواع المكتبات الجامعية
13	المكتبات المركزية
14	مكتبات الكليات

14	مكتبات الأقسام والمعاهد
14	مكتبات المخابر أو المختبرات
14	وظائف المكتبات الجامعية
15	أهداف المكتبات الجامعية
15	1. هدف التعلم
15	2. هدف البحث
16	3. الخدمة المرجعية المتميزة
16	4. خدمة المجتمع
16	خدمات المكتبات الجامعية
16	تعريف الخدمة المكتبية
16	أنواع الخدمات المكتبية
16	1. الخدمات الفنية أو غير المباشرة technical services
17	2. الخدمات العامة للقراء (المباشرة) public services
17	أولا - تعريف الإعارة
18	أنواع الإعارة
18	الإعارة الداخلية
18	الإعارة الخارجية
19	أنظمة الإعارة
19	1. الإعارة حسب الرفوف
19	2. الإعارة حسب الاستخدام
19	ثانيا: خدمة الإحاطة الجارية
20	أنشطة الإحاطة الجارية
20	أهمية خدمة الإحاطة الجارية
21	ثالثا: الخدمة الببليوغرافية
21	تعريف الببليوغرافيا
21	لغة
21	اصطلاحا
21	أنماط الببليوغرافيات وأشكالها
21	الفئة الأولى
22	الفئة الثانية
22	أهمية الببليوغرافيا

22	خطوات إعداد الببليوغرافيا
23	رابعا: خدمة التصوير والاستنساخ
23	مفهوم خدمة التصوير والاستنساخ
23	أنواع التصوير
23	التصوير الفوتوستاتي
24	التصوير المصغر (الميكروفيلمي: micro film)
24	خامسا: الخدمات الفنية في المكتبات الجامعية
24	1- التكشيف
24	أولا: تعريف التكشيف
24	لغة
24	اصطلاحا
24	ثانيا: أنواع الكشافات
24	1- كشافات المؤلفين
25	2- الكشاف الموضوعي الهجائي: Alphabetical Subject index.
25	3- الكشافات المصنفة
25	4- كشافات الترابط: Coordinate indexes
26	5- كشافات العناوين الدوارة: Permuted
26	6- الكشافات الوجيهه والمكناز الوجيهه: Thesauro Facet
26	7- الكشافات المتسلسلة: Chain Indexes
26	8- نظام التحليل الكشفي للفهرس المصنف: Indexing the Classified Catalogue
27	9- كشاف الخيط الرابط: String Indexes
27	10- كشافات الاستشهادات المرجعية Citation Indexing
27	ثالثا: التكشيف وعلاقته بالعمليات الفنية الأخرى
27	1/ التصنيف وإعداد الكشاف الهجائي النسبي
28	2/ الفهرسة وعلاقتها بالتكشيف
28	رابعا: الببليوجرافيا وعلاقتها بالتكشيف
28	(1) ببليوجرافية مرتبة هجائيا بالمؤلف
28	(2) ببليوجرافية مرتبة هجائيا بالعنوان
28	(3) ببليوجرافية موضوعية برؤوس موضوعات مرتبة هجائيا

28	4) ببليوجرافية مصنفة برقم التصنيف أو الرقم الخاص
28	5) ببليوجرافية مرتبة ترتيبا زمنيا تاريخيا
28	6) ببليوجرافية مرتبة ترتيبا مكانيا وكثافتها
29	1. الاستخلاص
29	مفهوم المستخلص
29	أهمية المستخلصات
30	أنواع المستخلصات
30	1. المستخلصات الإعلامية
30	2. المستخلصات الدلالية أو الوصفية
30	3. المستخلصات المصغرة
30	4. المستخلصات الإحصائية أو الرقمية
30	5. المستخلصات النقدية
30	6. المستخلص المتحيزة
30	إعداد المستخلصات
30	خطوات إعداد المستخلص
30	عناصر المستخلص
31	الأساليب اللغوية
31	الوثائق التي تستحق الاستخلاص
31	خدمات الاستخلاص العالمية
31	طرق بث المستخلصات
31	1. النشرات الإعلامية الداخلية
31	2. دوريات المستخلصات الوطنية
32	ملخص الفصل
34	الفصل الثالث: الخدمة المرجعية الرقمية
34	مفهوم الخدمة المرجعية
36	- تطور الخدمة المرجعية
38	وظائف قسم المراجع في المكتبات
38	١ - الإشراف
38	٢ - التوجيه والإرشاد
38	3 - التعليم
38	4 - إعداد الببليوغرافيات

38	5- الإعلام
39	4. الأسئلة المرجعية
39	أ. الأسئلة الإرشادية أو التوجيهية Directional Questions
39	ب. الأسئلة المرجعية السريعة أو الجاهزة Questions Ready Reference
39	ج. أسئلة البحث المحدد Specific Search
39	د. الأسئلة البحثية Research Questions
40	أنواع الخدمة المرجعية
40	أولاً: الخدمة المرجعية المباشرة
40	أ. خدمات المراجع
41	ب. الإعلام الببليوغرافي
41	ج. تعليم المستخدمين استخدام المكتبة والمواد المكتبية
41	ثانياً: الخدمة المرجعية غير المباشرة
41	مستويات الخدمة المرجعية
41	الخدمة المرجعية المتحفظة
42	خطوات الإجابة عن الأسئلة المرجعية
42	العوامل المساعدة في تقديم خدمة مرجعية فعالة
43	مقومات الخدمة المرجعية
43	الهدف من الخدمة المرجعية
44	الخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service
44	تسميات مختلفة للخدمة المرجعية الرقمية
45	نشأة الخدمة المرجعية الرقمية
47	متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية
47	2-2-1 البنية الأساسية (المتطلبات)
47	2-2-2 ميزات الخدمة
47	2-2-3 العاملون بالخدمة
48	2-2-4 تسويق الخدمة
48	2-2-5 تقييم الخدمة
48	أنماط الخدمة المرجعية الرقمية
49	الخدمة المرجعية التزامنية (التفاعلية)
50	الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية Collaborative digital reference service
50	دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية

51	فوائد خدمات المراجع الرقمية
51	أدوار متخصصي المعلومات
51	أساليب الخدمة المرجعية الرقمية
52	طبولوجيا الخدمة المرجعية الرقمية
52	خلاصة الفصل
54	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي
54	الإطار التطبيقي: إجراءات الدراسة وتحليل البيانات
56	1.4. التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة الشهيد العربي التبسي
57	2. 4. حدود الدراسة
57	1. 2. 4. الحدود الجغرافية
57	2.2. 4. الحدود البشرية
57	3.2. 4. الحدود الزمنية
57	3. 4. منهج الدراسة
58	4. 4. مجتمع الدراسة
58	5. 4. عينة الدراسة
58	6. 4. أدوات جمع البيانات
58	استمارة الاستبانة
58	بيانات شخصية
59	المحور الأول
59	المحور الثاني: أساليب الخدمة المرجعية الرقمية
59	المحور الثالث: تحديات وعراقيل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية (داخليا/خارجيا)
59	7.4. تحليل البيانات ونتائج الدراسة
59	المستوى الدراسي
60	1.7.4. المحور الأول:
66	1. 1. 7. 4. نتائج المحور الأول
66	أهم النتائج المسجلة في هذا المحور
66	2. 7. 4. المحور الثاني: أساليب الخدمة المرجعية الرقمية
70	1. 2. 7. 4. نتائج المحور الثاني
70	أهم النتائج المسجلة في هذا المحور
71	3. 7. 4. المحور الثالث: تحديات وعراقيل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية (داخليا/خارجيا).
73	1. 3. 7. 4. نتائج المحور الثالث

73	أهم النتائج المسجلة في هذا المحور
74	8.4. النتائج العامة للدراسة
74	9.4. النتائج على ضوء الفرضيات
75	10.4. مقترحات الدراسة
د	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

# خطة البحث



## خطة البحث:

### مقدمة.

### الفصل الأول: الإطار المنهجي.

- تمهيد.
- إشكالية الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- ضبط المفاهيم والمصطلحات.
- الدراسات السابقة.

### الفصل الثاني: المكتبات الجامعية.

- تمهيد.
- المكتبات الجامعية.
- تعريف المكتبات الجامعية.
- أنواع المكتبات الجامعية.
- وظائف المكتبات الجامعية.
- أهمية المكتبات الجامعية.
- أهداف المكتبات الجامعية.
- خدمات المكتبات الجامعية.
- خلاصة الفصل.

## الفصل الثالث: الخدمة المرجعية الرقمية.

- تمهيد.
- الخدمة المرجعية.
- مفهوم الخدمة المرجعية.
- التطورات التاريخية للخدمة المرجعية.
- أنواع الخدمة المرجعية.
- أهداف الخدمة المرجعية.
- مستويات الخدمة المرجعية.
- مقومات الخدمة المرجعية.
- وسائل الخدمة المرجعية.
- إجراءات وخطوات الخدمة المرجعية.
- الخدمة المرجعية الرقمية.
- تعريف الخدمة المرجعية الرقمية.
- أهداف الخدمة المرجعية الرقمية.
- أنماط الخدمة المرجعية الرقمية.
- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية.
- فوائد ومزايا الخدمة المرجعية الرقمية.
- أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- إيجابيات وسلبيات الخدمة المرجعية الرقمية.
- خلاصة الفصل.

## الفصل الرابع: الإطار التطبيقي.

### إجراءات الدراسة:

- تمهيد.
- التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي – تبسة –
- حدود الدراسة.

- الحدود الجغرافية.
- الحدود البشرية.
- الحدود الزمنية.
- منهج الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أدوات جمع البيانات.
- استمارة الاستبيان.
- تحليل ونتائج الدراسة.
- المحور الأول: مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في التوثيق العلمي والاستشهاد المرجعي الدقيق لدى الباحثين.
- استنتاج المحور الأول.
- المحور الثاني: أساليب الخدمة المرجعية الرقمية.
- استنتاج المحور الثاني.
- المحور الثالث: تحديات و عراقيل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ( داخليا / خارجيا).
- استنتاج المحور الثالث.
- النتائج العامة للدراسة.
- النتائج على ضوء الفرضيات.
- مقترحات الدراسة.
- الخاتمة.
- قائمة المصادر والمراجع.
- الملاحق.
- الملخص باللغة العربية.
- الملخص باللغة الإنجليزية.
- الملخص باللغة الفرنسية.



مقدمة:

لطالما شكلت المكتبات مركز إشعاع معرفي تشجع على البحث العلمي والإسهام في البناء الفكري منذ القديم إلى وقتنا الحاضر، تطورت المكتبات اليوم لتكون تصوراً متطوراً ومتقدماً للمكتبات التقليدية القديمة، ومع ذلك استطاعت الحفاظ على نفس الهدف، وهو تعزيز المجتمعات من الناحية الفكرية والثقافية والعلمية.

تعد المكتبة ركيزة أساسية في أي مؤسسة تعليمية، حيث يُستمد منها الباحثون والطلاب جميع أنواع الموارد المعرفية التي تدعم الأعمال العلمية والبحثية، المكتبات اليوم بمختلف أنواعها هدفها واحد.

على غرار جميع أنواع المكتبات تعتبر المكتبة الجامعية مركز استقطاب للطلبة حيث تلبى جميع احتياجاتهم البحثية، يتم ذلك من خلال مجموعة من الخدمات تقدمها وفق نظام رصين يسير عملية تقديم المعلومات في قالب من التميز، وما يميز هذه الخدمات غالباً: السرعة في الحصول على المعلومة، سهولة البحث والاقتصاد في الوقت، وذلك بمساعدة أهم عامل عصري في وقتنا ألا وهو الرقمنة.

بعد دخول الرقمنة إلى عالم المكتبات تغيرت العديد من أساليب تقديم الخدمات وساهمت بشكل كبير في تطويرها وتحسينها مما أدى إلى زيادة كبيرة في الزاد المعرفي.

من بين الخدمات المكتبية الجامعية التي استفادت من الرقمنة وأصبحت أكثر فائدة من ناحية السرعة وسهولة الوصول إلى المعلومة هي الخدمة المرجعية الرقمية التي تكون من خلال تقديم المعلومات بشكل أسهل وأسرع وذلك بطرح أسئلة من قبل الباحث على عامل الخدمة بأنماط مختلفة متاحة على الشبكة ويجيبه العامل بالخدمة دون الحاجة لحضوره شخصياً إلى المكتبة وباستخدام عدة أساليب يتبعها اختصاصي الخدمة.

ومن خلال ما سبق جاءت هذه الدراسة للتعرف على التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة، وتمت معالجة هذا الموضوع وفق وضع خطة محكمة منهجياً توضح خطوات التي قامت عليها الدراسة وانقسمت هذه الدراسة على باين نظري وتطبيقي، الباب الأول متفرع إلى ثلاثة فصول ومن زاوية أخرى تفرع الباب الثاني التطبيقي إلى فصلين.

الفصل المنهجي من الباب الأول للدراسة فقد تطرقنا فيه إلى الإشكالية، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، ضبط مصطلحات الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني من الباب الأول فكان بعنوان المكتبات الجامعية والذي تناولنا فيه التعريف بالمكتبات الجامعية ثم أنواع المكتبات الجامعية ثم وظائفها وأهدافها وأخيرا عددنا الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية.

وأما في الفصل الثالث من الباب الأول جاء بعنوان الخدمة المرجعية الرقمية والذي تناول قسمين القسم الأول خاص بالخدمة المرجعية من مفهوم وتطورات تاريخية وأنواع وأهداف ومستويات وغيرها. وفي القسم الثاني نوهنا إلى الخدمة المرجعية الرقمية حيث أشرنا إلى التعريف بها وأهدافها وأنماطها ودوافع ظهورها ومزاياها وغيرها.

أما الباب الثاني التطبيقي قسم إلى فرعين:

الفرع الأول من الباب الثاني معنون بإجراءات الدراسة بحيث احتوى على التعريف بمكان الدراسة، حدود الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات.

والفرع الثاني تناولنا فيه تحليل البيانات ونتائج الدراسة مقسمة إلى ثلاث محاور ثم عرض النتائج العامة للدراسة والنتائج على ضوء الفرضيات وأخيرا مجموعة من اقتراحات الدراسة.

وتم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على مجموعة من المراجع المهمة نذكر منها:

- التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها لـ مجبل لازم مسلم المالكي. والذي يعرض فيه أساليب الخدمة المرجعية وتطوراتها واتجاهاتها.
- الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين لـ أحمد نافع المدادحة. والذي يعرض أنواع الخدمات المكتبية والتعريف بها وأهميتها.

لابد أن تتعرض أي دراسة أكاديمية إلى مجموعة من الصعوبات والعراقيل التي تواجه الباحث خلال إنجازه لبحثه، ونذكر منها مشكل نقص المادة العلمية التي تناولت موضوع دراستنا حول الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية.

## مقدمة

---

نأمل أن نكون أحطنا بجميع جوانب الدراسة والوصول إلى حقائق نسبية تجيب عن كل التساؤلات التي تتعلق بموضوع الدراسة التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية ومدى تأثيرها على المكتبة والطالب.



الفصل الأول  
الإطار المنهجي



## إشكالية الدراسة:

نظرا للكم الهائل الذي أصبحت تحتويه المكتبات من المعلومات الورقية التي تمتد أصولها من العصور القديمة وصولا إلى يومنا هذا ولازالت في ازدياد مستمر وفي مختلف المجالات حيث عرفت انفتاح على جميع الميادين (الأداب، العلوم، الفنون، اللغات، التاريخ، الجغرافيا) التي ساهمت في إثراء الرصيد المعلوماتي لذا اعتمدت المكتبات في إحاطة هذه المعلومات بإتباع وسائل تنظيمية سهلت الكثير الوصول إلى المعلومة بطريقة سلسلة وقلصت الوقت كعملية الجرد والتنظيم والتصنيف والفهرسة... كلها ساهمت في تخزين المعلومات والأفكار والتجارب التي مرت من جيل إلى آخر في التطور الثقافي.

ولكن تطورت المكتبات كثيرا عن الماضي وذلك بسبب التنوع في أصنافها ومع التقدم التكنولوجي التقني الحديث والذي استفادت منه المكتبة اليوم بشكل كبير في تسيير وتقديم خدماتها بطريقة مواكبة للعصرنة الرقمية بما أنها تلعب دورا مهما في التقدم العلمي والذي بدوره يساهم في التأثير على مستويات أخرى وإعادة تشكيل ثقافة المجتمعات بما أن القراءة أصبحت في وقتنا الحالي مصدرا لا غنى عنه فتم إدخال الحاسوب فضاء المكتبات وتمت برمجته ليكون مكتبة رقمية وخنزت فيه كل الأوعية المعلوماتية وصنفت كل بتوجهها وأصبحت تقدم للمستفيد خدمة أكثر سهولة ومنظمة على أعلى مستوى.

ومع كل التطورات الحديثة في المجالات الرقمية بجميع وسائلها ساهمت في ترقية العديد من النشاطات في المؤسسات وغيرها من الوسائط التي تقدم خدمات تفيد المستفيد منها، من بينها المكتبات الجامعية التي تعتبر الركيزة الأولى للباحث العلمي لإثراء رصيده الفكري، وعلى اختلاف الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية قبل وبعد التحديث الرقمي في وسائط الخدمات تصاعد مستوى تقديم الخدمة بطريقة آلية رقمية سهلت للباحث واختصرت عليه الكثير من صعوبات البحث التقليدي اليدوي.

ومن بين هذه الخدمات نذكر الخدمة المرجعية الرقمية والتي بدورها لا تحظى بالاهتمام الكبير من قبل المستفيدين من المكتبة على غرار أهميتها الكبيرة التي يمكن أن تفيد بها أكثر من أي خدمة أخرى، وعليه ركزنا محور دراستنا على هذه الخدمة - الخدمة المرجعية الرقمية - لدراسة كل جوانبها والتعريف بها ومعرفة السبب وراء إهمال هذه الخدمة ومنه طرحنا الإشكالات التالي:

- التساؤل الرئيسي:

كيف يمكن للخدمة المرجعية الرقمية أن تقدم الفائدة في المكتبة الجامعية للمستفيد؟

- تساؤلات الدراسة:

- ما المقصود بالخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية؟
- كيف يتم تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية وما هي الأساليب المستخدمة في ذلك؟
- ما هي التحديات والمشاكل التي يواجهها المستفيدين من هذه الخدمة؟
- هل تقوم المكتبة الجامعية المركزية بتقديم هذه الخدمة لمستفيديها؟

الفرضيات:

- توفر الخدمة المرجعية الرقمية البيانات البيبليوغرافية اللازمة للطلبة لتسهيل عملية البحث العلمي.
- تساهم الخدمة المرجعية الرقمية في التوثيق الأبحاث العلمية وتوفير الاستشهادات المرجعية الدقيقة للباحثين.
- تختلف أساليب الخدمة المرجعية الرقمية حسب مستوى المكتبة الجامعية.
- يعزى تقديم الخدمة المرجعية الرقمية إلى أسباب داخلية وخارجية تتعلق سواء بالمستفيدين أو بالخدمات المكتبية.

أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الخدمة المرجعية الرقمية كخدمة رئيسية تقدمها المكتبات. فهذه الخدمة تعتبر بوابة سريعة للوصول إلى المعلومات، حيث توفر للمستفيدين التسهيلات التقنية اللازمة، مما يغنيهم عن البحث التقليدي.

أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على الخدمة المرجعية الرقمية وتعريفها في السياق الجامعي.
- استكشاف أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية.
- استعراض قدرات الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية، مع التركيز على السرعة والتسهيلات المقدمة.
- تحليل العوائق والمشاكل التي تواجه الخدمة المرجعية الرقمية في المحيط الجامعي واقتراح حلول لها.

## منهج الدراسة:

يتطلب بناء هيكل تنظيمي لأي بحث علمي أو دراسة إتباع منهجية محددة يستخدمها الباحث للإجابة على الأسئلة المثارة وتحقيق هدف الدراسة. ولتحقيق ذلك، يعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يركز على وصف العينة المدروسة وتحديدها بشكل دقيق.

## ضبط المصطلحات والمفاهيم:

- **المكتبة الجامعية:** جاء في قاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات بأنها: «مكتبة أو مجموعة من المكتبات التابعة لجامعتها وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين».

- **الخدمة المرجعية:** يعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها «الخدمة التي يقدمها أمين المراجع للمستفيدين الباحثين في حصولهم على معلوماتهم المرجعية المطلوبة من مصادرها المختلفة الورقية أو الآلية».

- **الخدمة المرجعية الرقمية:** «خدمة المراجع الرقمية هي توفير المساعدة الشخصية لأمين المكتبة للمستخدمين بما في ذلك التعاون بين مستخدمي المكتبة وأمين المكتبة في وسيط قائم على الكمبيوتر، يتضمن استخدام الوسائط المختلفة بما في ذلك البريد الإلكتروني ومنتديات الويب ومحادثات الفيديو وما إلى ذلك»<sup>1</sup>.

## الدراسات السابقة:

على صعيد الدراسات الجامعية العربية التي تناولت موضوع الخدمة المرجعية الرقمية من عدة جوانب والتي اقتصت على وجه التحديد المكتبة الجامعية حيث سعت إلى التعريف بها وطرح أساليب وطرق تقديمها وتبيين أهميتها على المستوى المعرفي للمستفيد ويتم استعراض عدد من تلك الدراسات التي توصلت إليها وكانت على ثلاث مستويات أولهما على مستوى الوطن العربي وثانيتها على المستوى الوطني (الجزائر) ثم المستوى الأجنبي:

<sup>1</sup>Jan, sabah, "Digital Reference Services in the Information Communication Technology (ICT) based Environment: A Study" (2018). Library Philosophy and Practice (e-journal). 1827.

## على مستوى الوطن العربي:

الدراسة الأولى ل: <sup>1</sup>

أروى يوسف الرحيلي، تحت عنوان:

الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية (دراسة تقويمية) تطرقت الدراسة إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية ابتداء بتقييم المكتبات الجامعية على مقياسين هما المستفيد والخدمة وأشكال تقديم الخدمة وتحليل استبيان الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية وتمثلت عينتها طالبات قسم المعلومات ومصادر التعلم الرقمية والتقليدية كما توصلت لبعض الأسباب التي تقلل من استخدام الطالبات للخدمة المرجعية الرقمية ومن خلال دراستها تمكنت الباحثة من التوصل إلى بعض النتائج نجملها في:

- الأسئلة المتكررة هو اقل نمط تفضله الطالبات في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 29% من إجمالي الطالبات.

- 95% من إجمالي الطالبات يفضلن التعامل مع المصادر المرجعية الرقمية بدلا من المصادر المرجعية التقليدية.

تداخلت هذه الدراسة مع دراستنا في جانب الخدمة المرجعية الرقمية في تبين توجه الطلبة بالدرجة الأولى إلى أي خدمة يميلون وكان الأكثر نسبة هي الخدمة المرجعية الرقمية.

الدراسة الثانية ل: <sup>2</sup>

عادل إسماعيل حمزة بعنوان:

الخدمة المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم تهدف الدراسة في الجزء النظري بماهية الخدمة المرجعية الرقمية ومتطلبات تقديمها في المكتبات الجامعية ومعرفة الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة المستخدمة في تقييمها، أما الإطار التطبيقي للخدمة فيسلط الضوء على واقع الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات التي تم اختيارها كعينة لمجتمع الدراسة وذلك بغرض تقييمه أي وفقا لمؤشرات ومعايير جودة خدمات المعلومات في المكتبات على رأسها الخدمة المرجعية الرقمية وتمت معاينة الدراسة على مستوى العديد من المكتبات الجامعية نذكر منها: (مكتبة جامعة الخرطوم، مكتبة جامعة النيلين، مكتبة جامعة الأحفاد للبنات، مكتبة جامعة السودان المفتوحة...).

<sup>1</sup>أروى يوسف الرحيلي. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية. دراسة تقويمية: قسم المعلومات ومصادر التعلم: جامعة طيبة، 2022.

<sup>2</sup>عادل إسماعيل حمزة. الخدمة المرجعية الالكترونية بالمكتبات الجامعية. جامعة إمام عبد الرحمان بن فيصل: الخرطوم ، 2020.

- وكان من أبرز نتائج الدراسة أن 28,6% فقط من مكاتب الدراسة لديها أقسام خاصة بالخدمة المرجعية بينما 71,4% منها ليس لديها مثل هذه الأقسام.
- وضحت الدراسة أن 71,4% من مكاتب الدراسة قامت فيما الخدمة المرجعية الرقمية وفقا لتخطيط مسبق مينا فيه الهدف والرؤية والرسالة من غيرها من الأمور التخطيطية بينما 28,6% منها لم تقم فيما الخدمة بموجب تخطيط مسبق.
- 42, 9% من مكاتب الدراسة لديها خطة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية بينما 57, 1% منها ليس لديها مثل هذه الخطة.
- جميع مكاتب الدراسة لا تلتزم بوقت محدد للرد على استفسارات المستخدمين من الخدمة. تشابهت هذه الدراسة بنسبة كبيرة لما تطرقنا له في محور بحثنا حول واقع الخدمة المرجعية الرقمية.

### على المستوى المحلي (الجزائر).

#### الدراسة الثالثة ل:

#### د. كوار فوزية بعنوان:<sup>1</sup>

تطبيقات الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية -مكتبة المركزية الجامعية بأردار نموذجا – تهدف هذه الدراسة إلى محورين أساسيين يتمثل في نوعية الخدمات المرجعية بالمكتبة الجامعية والخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية والتعريف بهذه الخدمة ودوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية ومن بين هذه الأسباب:

- تقديم الخدمة للمستخدمين على مدار الساعة.
  - مساندة المكتبات للتطور في كافة المجالات.
  - التزايد المستمر في الإنتاج الفكري...
- أوجه التشابه بين دراستنا وهذه الدراسة في نوعية الخدمة المقدمة للطلبة وتقييمها ودوافع ظهورها.

<sup>1</sup> كوار فوزية . تطبيقات الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية . دراسة ميدانية : جامعة أدرار.

## الدراسات الأجنبية:

### الدراسة الرابعة:

صباح جان بعنوان: الخدمات المرجعية في تكنولوجيا الاتصالات المعلوماتية.

"تناولت هذه الدراسة خدمات المراجع الرقمية في البيئة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ملخص الدراسة: تشير خدمة المراجع الرقمي إلى مهمة تقديم المساعدة لمستخدمي المكتبة في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية المختلفة، أصبحت خدمات المراجع الرقمية جزءًا هامًا من خدمات المكتبة في البيئة التكنولوجية المتغيرة، الورقة هي محاولة لتقديم لمحة عامة عن خدمات المراجع الرقمية في المكتبات في عالم اليوم."<sup>1</sup>

تطابق جانب من هذه الدراسة مع دراستنا وهو جانب البيئة الرقمية ومساعدتها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل ممتاز.

### الدراسة الخامسة:

ويلهيلم اليناشياوتوني بعنوان: تقييم الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية.

"كان الغرض من هذه الدراسة هو تقييم الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبة بوليتكنيك ناميبيا ومكتبة جامعة ناميبيا. تم تقييم جانبيين، وهما "الموارد" و "عناصر النموذج المرجعي الرقمي العام". كانت هذه الدراسة عبارة عن دراسة تقييمية تلخيصية استخدمت فيها المقابلات والملاحظات شبه المنظمة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج البحث أن هذه المكتبات استخدمت نموذج المراجع الرقمي العام في تقديم ردود لمستخدمي المكتبة. أثبتت الدراسة أن المكتبتين لم تتبع معايير IFLA و RUSA لتوظيف وتدريب المكتبيين العاملين مع الخدمات المرجعية الرقمية. ووجدت الدراسة كذلك أن الافتقار إلى القدرة على التوضيح الكامل للمستخدمين كيفية الوصول إلى خدمات المكتبة المختلفة كان أحد المشاكل الرئيسية التي واجهها أمناء المكتبات."<sup>2</sup>

دراسة توضح جوانب الخدمة المرجعية الرقمية وما يواجه أخصائها وطرح المشكلات وتقديم الحلول لتسهيل العمل بها.

<sup>1</sup>University of Nebraska-Lincoln DigitalCommons@University of Nebraska -Lincoln Library Philosophy and Practice (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln June 2018 Digital Reference Services in the Information Communication Technology (ICT) based Environment: A Study Sabah Jan sabakozger@gmail.com.

<sup>2</sup>MASTER'S THESIS IN LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE SWEDISH SCHOOL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE 2014:7 Evaluation of digital reference services in academic libraries In Namibia WILHELM ELINASHE UUTONI.



الفصل الثاني  
المكتبات الجامعية

## الفصل الثاني: المكتبات الجامعية.

تمهيد:

تمثلا لمكتبات بشكل عام دعامة أساسية في النهوض العلمي والحضاري في كل مجتمع لما تقدمه من تنوير وموروث إثنائي على مر العصور في مختلف المجالات الثقافية والعلمية والتعليمية ونشر القيم والوعي بين الأجيال على رغم كل المراحل التي مرت بها المكتبة تاريخيا إلا أنها لازالت المصدر الأول لتقديم المعرفة والأصل الصحيح للمعلومة بمختلف خدماتها.

### المكتبات الجامعية:

#### تعريف المكتبات الجامعية:

تم التطرق من قبل العديد من الباحثين والمتخصصين في مجال المكتبات إلى تعريفات عدة ومختلفة للمكتبة إلا أنها لا تختلف في مضمونها عن بعضها البعض.

"يمكن تعريف المكتبة بأنها مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف إلى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية، كما تساعد على متعته، وتحتوي على مجموعة من مصادر المعلومات... نظمت تنظيما فنيا لكي يسهل الوصول إلى محتوياتها..."<sup>1</sup>.

وعرفها سعيد أحمد حسن بأنها: "المكتبة الملحقه بالجامعة، أو، بمعهد عالٍ، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة... وتعتبر المكتبة الجامعية، هي الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة سواء في عملية التدريس أو في البحوث العلمية"<sup>2</sup>.

وعرفت أيضا بأنها: "موقع القلب من الجامعة، ذلك لأنها تسهم إسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع بل تعتبر المكتبات الجامعية إحدى المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> احمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، مكتبة المجتمع العربي، ط1، 1435-2014، ص:49.

<sup>2</sup> سعيد احمد حسن، المكتبات و أثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي، دار الفكر العربي، القاهرة، د. ط، 1991، ص: 23، 24.

<sup>3</sup> احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها و خدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، دار غريب، القاهرة، ط4، 2001، ص: 5.

وعرفها أحمد نافع المدادحة: "تعد المكتبة الجامعية من بين المرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دوراً بارزاً في التحسين من المستوى الجامعي من جهة، وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى، وذلك تبعاً للتطورات التي عرفت في وظائفها وأعمالها عبر مرور الزمن... أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر وصارت خلية نشطة، حية، متجددة، ومركزاً ضرورياً في عمليات حفظ المعلومات".<sup>1</sup>

وأيضاً هي: "مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء والإهداء والتبادل والإيداع) وتنظيمها، فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين".<sup>2</sup>

### أنواع المكتبات الجامعية:

تنوعت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه، وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع وضعت في هيكل تنظيمي هو كالتالي:<sup>3</sup>

1. المكتبات المركزية.
2. مكتبات الكليات.
3. مكتبات الأقسام والمعاهد.
4. مكتبات المخابر أو المختبرات.

### 1. المكتبات المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة... كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام... فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة الوصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة.

<sup>1</sup> أحمد نافع المدادحة ، حسن محمود مطلق ، مرجع سابق ، ص : 49.

<sup>2</sup> المصدر نفسه ، ص : 13.

<sup>3</sup> المصدر نفسه ، ص : 55 ، 56 ، 57.

## 2. مكتبات الكليات:

لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى، التي يمكن أن تحقق الفائدة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا، التابعين الأقسام المشكلة للكلية.

ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو تكفل بجزء من الكتب والوثائق...

## 3. مكتبات الأقسام والمعاهد:

"ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات خلال سنوات السبعينات، وتعدد التخصصات العلمية، مما استدعى فتح أقسام (معاهد) جديدة، نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين، وهذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية في تلبية حاجات جميع القراء، مما دفعها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد، وقد تطورت هذه الفروع ونمت شيئاً فشيئاً بالكتب والوثائق، مما جعلها في مكانة لاستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال الخدمات الفاعلة التي تقدمها، وهذا أعطاها قيمة بعد أن كانت مجرد فروع للمكتبة أو مركز للوثائق.

## 4. مكتبات المخابر أو المختبرات:

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، التي تتطلب مواد ووثائق خاصة، هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد، ونتيجة الحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة المختبرات، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد من الوثائق والمواد، بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضاً أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطية بشبكة الانترنت.

## وظائف المكتبات الجامعية:

تقدم المكتبات الجامعية وظائف تمكنها من القدرة على الاستجابة لاحتياجات الجامعة ويمكن تلخيص وظائف المكتبة الجامعية " في البنود التالية:

1. 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.

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

3. 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.

4. التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.

5. البحث والتطوير وتعليم استخدام المكتبة:

وهذه الأخيرة مهمة علمية أكاديمية ومهنية يقوم بها أمناء المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العمل المكتبي والارتفاع بمستوى الأداء الوظيفي والمعلوماتي والتوثيقي، ويدخل هنا أيضا دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية بحيث تأتي الخدمات مستجيبة لاحتياجاتهم من المعلومات".<sup>1</sup>

### أهداف المكتبات الجامعية:

تهدف المكتبات الجامعية دوما إلى الرقي بالوعي والزاد الثقافي والعلمي للباحث، بحيث تسعى لتوفير كل متطلبات عملية البحث من أوعية معلوماتية ووسائل تسهيلية ومن أبرز أهداف المكتبات الجامعية التالي:

1. "هدف التعلم: وهو هدف رئيسي من أهداف مؤسسات التعليم العالي، ولتحقيقه لابد أن توفر المكتبة مصادر معلومات التي تتصف بالشمول، لتغطي احتياجات العملية التعليمية للأساتذة والطلبة، وقد يكون هذا الأمر مكلفا ولكن القيمة المادية تتضاءل أمام الفائدة التي تتحقق للطلبة والمدرسين حتى لا يكون ما يأخذه الطالب جزءا من تاريخ العلم.

2. هدف البحث: البحث جزء أساسي من وظائف الجامعة، وذلك لأن الأساتذة يقومون بأبحاثهم حتى يثرون بها المعرفة الإنسانية وتكون وسيلة لهم للتقدم في السلم الأكاديمي، ولتحقيق هذا الهدف لابد من توفير مجموعة من الخدمات ومنها:

<sup>1</sup> أحمد بدر ، محمد فتحي عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص : 31.

3. الخدمة المرجعية المتميزة: ومن ألوانها الإجابة عن أسئلة الباحثين في موضوعات محددة بإعداد قوائم بالمصادر التي تخدمهم في بحوثهم، ومنها دمة البحث التلقائي.

4. خدمة المجتمع: وهي أن تتيح المكتبة المجال للمجتمع المحلي للاستفادة من خدماتها ومحتوياتها.<sup>1</sup>

### خدمات المكتبات الجامعية:

#### تعريف الخدمة المكتبية:

تقدم المكتبات الجامعية خدمات من شأنها الوقوف بالبحث العلمي وإفادة الباحثين بأسهل الطرق وأحدث الوسائل، ويمكن تعريف الخدمة المكتبية بـ: "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 باستخدام الكتب وبث المعلومات".

ويعرف ربحي عليان الخدمة المكتبية: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".

وفي تعريف ثالث فقد أشار ميلفيل ديوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف".<sup>2</sup>

#### أنواع الخدمات المكتبية:

تقسم الخدمات المكتبية إلى قسمين بشكل عام غير مباشر ومباشر هما:

#### "1. الخدمات الفنية أو غير المباشرة technical services:

والمقصود بالخدمات الفنية في المكتبات كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ وبعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة ومثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة

<sup>1</sup> أحمد نافع المدادحة، مرجع سابق، ص: 32، 33.

<sup>2</sup> غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء، عمان، ط1، 2000. 1420، ص: 21.

وروادها ولا يكون لها تماس ومجاهاة مباشرة للقارئ، مثل: التزويد والفهرسة والتصنيف والتجليد والتكشيف وغيرها.

## 2. الخدمات العامة للقراء (المباشرة) public services:

ويقصد بخدمات القراء هنا كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشر مع القارئ ومن هذه الخدمات ما يلي:

- خدمة الإعارة.
- الخدمة المرجعية.
- الخدمة الببليوغرافية.
- الخدمات الإعلامية.
- خدمات التصوير والاستنساخ.
- الخدمات الخاصة بالمواد السمعية والبصرية... الخ<sup>1</sup>.

سيتم التفصيل في بعض خدمات المكتبة الجامعية الأكثر أهمية والتي تقدم بدورها خدمة ذات فعالية نفعية للباحث، وهي كالتالي:

### أولاً-تعريف الإعارة:

تعتبر الإعارة أهم خدمة تقدمها المكتبات وهي أساسية بالنسبة للباحث والمستفيد، بالإعارة هي:

"استعار الشيء منه: طلب أن يعطيه إياه عارية.... والاستعارة: صك يطلب به القارئ كتاباً من المكتبات العامة يذيله بتوقيعه فيكون سنداً عليه (محدثة). وقد أطلقت كلمة إعارة من قبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة، وهي عملية إتاحة المواد المكتبية للمستفيدين لاستخدامها خارج المكتبة، كما استخدمت كلمة تداول للتعبير عن المعنى نفسه ولكن على نحو محدود. وكان الدافع وراء اختيار الكلمتين السالفتين هو إيجاد مصطلح عربي يقابل المصطلحين الأجنيين: "Circulation" الذي يستخدم في الولايات المتحدة، ومصطلح "Lending" الذي يستخدم في إنجلترا<sup>2</sup>."

<sup>1</sup>غالب عوض النوايسة ، مرجع سابق ، ص : 27 ، 28.

<sup>2</sup>سعود بن عبد الله الحزيمي، خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 1415 / 1994 ، ص 13.

وتعرف الإعارة بأنها: "عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (الإعارة الداخلية المضبوطة) أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة أو مركز المعلومات (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن وعادة يشرف موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه".<sup>1</sup>

### أنواع الإعارة:

وتنقسم هذه الخدمة على حسب توجه المستفيد إما داخلية أو خارجية.

#### الإعارة الداخلية:

فداخليا يستفيد الباحث من مصادر المعلومات في حدود مبنى المكتبة: "تمنح هذه الخدمة القارئ إمكانية الاستفادة من مصادر المعلومات والمواد المكتبية داخل المكتبة وقاعاتها، وحظر خروجها من المكتبة، وقد يكون ذلك لندرة هذه الكتب أحيانا، أو خوفا من ضياعها، مثل الكتب ذات النسخة الواحدة".<sup>2</sup>

#### الإعارة الخارجية:

تمكن هذه الخدمة المستفيد من إعارة الكتب خارج حدود المكتبة مع تحديد وقت إعادة الكتاب: "تخول هذه الخدمة للباحث استعارة الكتاب، وأخذه خارج نطاق المكتبة لمنحه القدرة على الاستفادة من الكتاب أطول وقت ممكن، وتحدد له وقتا يعيد به الكتاب والتي تتراوح عادة في معظم المكتبات مدة الإعارة الخارجية من أسبوع إلى أسبوعين".<sup>3</sup>

تتبع الإعارة نظام ترتيب للرفوف يتيح للمستفيدين التحرك داخل المكتبة بسهولة، وتتمثل أنظمة الإعارة في:

### أنظمة الإعارة:

#### 1. "الإعارة حسب الرفوف:

<sup>1</sup> أحمد السيد كردي ، خدمة الإعارة في المكتبات، مقدمة في علم المكتبات و المعلومات، عدد 13 ، نشر في 28 ديسمبر 2010.  
<sup>2</sup> فريال سالم الطويباوي، أنواع المكتبات، عدد 1 ، 30 / 06 / 1440 ، (متاحة على الخط المباشر) ، تمت الزيارة يوم (6 مارس 2023) على الساعة 19 : 14.  
<sup>3</sup> المرجع نفسه بتاريخ (6 مارس 2023) على الساعة 13:24.

- أ- أرفف مفتوحة في المكتبات العاملة والأكاديمية، وهو نظام يتيح لجميع المستخدمين الدخول إلى المكتبة والتجوال بين الأرفف لاختيار المواد المكتبية، ويحتاج هذا النظام إلى تدريب المستخدمين على كيفية الوصول إلى الأرفف".<sup>1</sup>
- كما أنه هناك أرفف مغلقة وهي معاكسة تماما للأرفف المفتوحة ويكمن الاختلاف في عدم قدرة المستخدمين الوصول إليها.
- ب- الأرفف المغلقة: "هذا النظام لا يسمح للمستخدمين بالوصول إلى الأرفف والتجوال بينها والمطالعة، بل يقوم المستخدمون بتعبئة نموذج خاص للإعارة، ومن ايجابيات هذا النظام أنه يوفر مساحات كبيرة بين الرفوف وتبقى الكتب على الأرفف مرتبة ومنظمة".<sup>2</sup>

## 2. الإعارة حسب الاستخدام:

"وهي عدم السماح بخروج بعض الكتب من المكتبة بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المخصصة لها".<sup>3</sup>

## ثانياً: خدمة الإحاطة الجارية:

تعتبر خدمة متطورة تحيط المستخدمين بكل ما هو جديد في مجالات العلوم والمعارف ولها أنشطة تناسب المستخدم في أهمية هذه الخدمة بطرق مختلفة "هي أهم الخدمات المكتبية المتطورة، تقوم على إحاطة المستخدمين من المكتبة، بأخر المستجدات الحديثة في جميع فروع العلوم والمعارف التي تهتمهم، وفي بعض المكتبات يتم وضع ما هو جديد على رفوف خاصة، وأحياناً تُمرر أعداد الدوريات، أو تُصور صفحة المحتويات ويتم توزيعها على المستخدمين، وتتميز عن الخدمات الأخرى بأنه يُمكن تقديمها بالشكل التقليدي أو الإلكتروني.

## أنشطة الإحاطة الجارية:

- تصفُّح واستعراض الوثائق والمصادر التي تصل للمكتبة.
- اختيار المواد التي تُناسب احتياجات المستخدمين.

<sup>1</sup> أحمد نافع المدادحة، الخدمة المكتبية و المعلوماتية للمستخدمين، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص 45.

<sup>2</sup> أحمد نافع المدادحة، المرجع نفسه: ص 45.

<sup>3</sup> أحمد نافع المدادحة، المرجع نفسه، ص: 46.

- إعلام المُستفيدين عن المواد التي لها صلة باختصاصاتهم.

### أهميّة خدمة الإحاطة الجارية:

- توفير الوقت والجهد.
- اكتشاف أوعية المعلومات التي يُمكن أن يفتقدها، بسبب عدم معرفته بمصادر المعلومات.
- تحسين مستوى العمل بالنسبة للمُستفيد، وذلك بقدرته على حل المُشكلات، وتجنُّب تكرار العمل، واستخدام الأساليب المُتطورة مما يؤدي لزيادة الإنتاج.
- تنمية مُقتنيات وخدمات المكتبات، عند إطلاع المكتبة على احتياجات المُستفيدين.
- الاطلاع على الاكتشافات والمستجدات والأبحاث الحديثة، وتعريف المُستفيدين بآخر النظريات والمشاكل المستجدة، وآخر الطُرق العلميّة.
- الاشتراك في خدمة مركزيّة للمعلومات يدويًا، أو آليًا مثل (خدمة البث الانتقائي): وتُعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات. أن الهدف من هذه الخدمة تزويد الباحث بآخر المُستجدات، والإنجازات في مجال تخصصه، واهتماماته الموضوعيّة المُختلفة التي يبحث عنها.
- ولابد من استخدام الحاسوب في هذه الخدمة بسبب الكم الهائل للمعلومات، والتي من الصعب السيطرة عليها يدويًا، وذلك من أجل سهولة التخزين والاسترجاع وإعادة بث المعلومات المتوفرة في المكتبات ومراكز المعلومات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>نانسي العتوم ، خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات، 30 يناير 2020 ، أي عربي. .E3ara.com.

### ثالثا: الخدمة الببليوغرافية:

#### تعريف الببليوغرافيا:

لغة: اتفق الباحثون على أن أصل كلمة ببليو Biblio يوناني، مركبة من كلمتين "Biblios كتيب" وكلمة graphia وهي اسم الفعل وبمعنى ينسخ أو يكتب.<sup>1</sup>

وتعني الكلمة في أصلها اللغوي "كتابة الكتب أو نسخ الكتب".<sup>2</sup>

وبعد القرن السابع عشر تغير معناها إلى مدلول فكري عام هو "الكتابة عن الكتب".<sup>3</sup>

**اصطلاحاً:** الببليوغرافيا هي: "مجموعة الحقائق العلمية المنظمة التي تعالج الكتاب من جميع نواحيه، سواء النواحي المتصلة لكيانه المادي أو النواحي المتعلقة بوظيفته بصفته وعاء، يحمل الأفكار وينقل الحقائق، والببليوغرافيا فنا هي مجموعة الطرق الفنية الضرورية للتحقق من المعلومات الأساسية الخاصة بالكتب ولتنظيم هذه المعلومات ثم تقويمها، أما الجانب الثالث وهو ثمرة الفن ينبغي أن تستعمل الكلمة مع إضافة تاء تأنيث مربوطة إليها لتصبح ببليوغرافية".<sup>4</sup>

#### أنماط الببليوغرافيات وأشكالها:

"الفئة الأولى: هي الببليوغرافيات العامة وتشمل ضمتهما:

- 1- الببليوغرافيات العالمية.
- 2- الببليوغرافيات الوطنية.
- 3- الببليوغرافيات التجارية.
- 4- الببليوغرافيات الإقليمية.
- 5- ببليوغرافيات المجموعات اللغوية.

<sup>1</sup> يحيى هوار، علم الفهرسة عند الأوروبيين المفهوم و التاريخ ، صناعة الفهرسة و التكشيف ، سلسلة ندوات و مناظرات، منشورات كلية الآداب و العلوم الإنسانية، وجدة، 2002 ، ص 185.

<sup>2</sup> يحيى هوار، المرجع نفسه، 2 185.

<sup>3</sup> أبو بكر محمود الهوش، المدخل إلى علم الببليوغرافيا، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2001 ، ص 13.

<sup>4</sup> يحيى هوار، مرجع سابق، ص 185.

**الفئة الثانية:** وهي فئة الببليوغرافيات المتخصصة والمحددة والمقيدة بأي من الأسس التي أشرنا إليها كالزمان، المكان، الموضوع، والشكل.. الخ.

ويدخل ضمن هذه الفئة أشكال وأنماط متعددة من الببليوغرافيا تمثل:

- 1- الببليوغرافيةل موضوعية.
- 2- ببليوغرافيات الأفراد.
- 3- أشكال من الببليوغرافية المقسمة وفقا للشكل الأدبي.
- 4- ببليوغرافيات لفئات خاصة من النتاج الفكري.. الخ.<sup>1</sup>

### أهمية الببليوغرافيا:

- "تساعد في عمليات اختيار الكتب.
- تساعد في عملية التحقق من المعلومات حول أي مطبوع من حيث مؤلفه أو عنوانه.
- معرفة ما نشر في موضوع معين في وقت محدد.
- معرفة ما ألف في بلد معين أو ما ألف عنه بشكل عام أو في موضوع معين.
- معرفة ما ألف فيبلد معين أو منطقة معينة.
- توثيق الإنتاج الفكري الجاري في موضوع معين أو علم.
- معرفة أفضل المطبوعات في موضوع معين.
- معرفة الاتجاهات الحديثة في التأليف".<sup>2</sup>

### خطوات إعداد الببليوغرافيا:

- تحديد الهدف والغاية أو الغرض من الببليوغرافيا.
- بيان أبعاد الببليوغرافيا أي المجال الذي ستغطيه.
- تقرير سعة الموضوع الذي ستغطيه الببليوغرافيا.
- أشكال المواد التي ستغطيها الببليوغرافيا من الكتب أو الدوريات أو المقالات أو المخطوطات وغيره.
- معرفة مستوى الوصف الببليوغرافي للمواد التي ستغطيها.
- جمع مواد الببليوغرافيا على بطاقات قياس ٧,٥ × ١٢,٥ سم وبطاقة لكل مادة يتم جمع معلومات عنها وفيها يسجل اسم المؤلف والعنوان والطبعة، ومكان الناشر، والناشر، وعدد الصفحات، والحجم

<sup>1</sup> أبو بكر محمود الهوش، مرجع سابق، ص 53 ، 54 .

<sup>2</sup> أحمد نافع المدادحة، مرجع سابق، ص: ٩١، ٩٢.

والرقم الدولي المعياري للكتب (ردمك)، أو الرقم الدولي المعياري للدوريات (ردمد)، ويستطيع الببليوغرافيا جمع مواد الببليوغرافيا من فهارس المكتبات، ومن الببليوغرافيات ومن الكشافات والمستخلصات والموسوعات والمعاجم".<sup>1</sup>

رابعاً: خدمة التصوير والاستنساخ.

مفهوم خدمة التصوير والاستنساخ:

هي: "من الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين، بواسطة التصوير يمكن الاستفادة من المجموعات المكتبية عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية أو من مرجع.

ويلاحظ وجود أقسام كبيرة للتصوير في المكتبات الكبيرة، وعدد من الكوادر المتخصصة بعمليات التصوير كالميكروفيلمي والميكروفيش والطباعة والاستنساخ. إن خدمة التصوير تدخل في إطار الخدمة العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لروادها، وتعتبر خدمة التصوير امتداداً لخدمة الإعارة".<sup>2</sup>

وخدمات التصوير والاستنساخ: "وتقدم هذه الخدمة لتصوير الدوريات والمخطوطات والمطبوعات لتخفيف الضغط على المكتبة وتوفير وقت المستخدم وقد تكون بمقابل مادي ولابد من وضع بعض القيود على عملية التصوير كالسماح بتصوير عدد معين من صفحات الكتاب في حدود خمس الكتاب ومنع تصوير الرسائل الجامعية وذلك حفاظاً على حقوق التأليف والنشر".<sup>3</sup>

أنواع التصوير:

كما أن هناك عدة أنواع للتصوير نذكر منها ما يلي:

"التصوير الفوتوستاتي:

هو تصوير صفحات من الكتب أو الدوريات أو الوثائق على آلات التصوير العادية، ويتطلب هذا التصوير وجود آلات التصوير وورق تصوير خاص، وحبر خاص للآلات.

وتقدم خدمة التصوير إلى المستخدمين مقابل ثمن رمزي، ويقوم بتقديم الخدمة المسؤولين عن التصوير سواء أكانوا أفراداً من المكتبة أو من الشركات المتعهدة، ويمكن أن يقوم بها المستخدم نفسه.

<sup>1</sup> أحمد نافع المدادحة، المرجع نفسه، ص: 93.

<sup>2</sup> أحمد نافع المدادحة، المرجع نفسه، ص: 109.

<sup>3</sup> حسن عبد الشافي، الخدمات المكتبية في المكتبات ومؤسسات المعلومات، المكتبة المدرسية و دورها التربوي، القاهرة: مؤسسة الخليج العربي، 1986، 24 مارس 2012.

## التصوير المصغر (الميكروفيلمي: micro film):

هو عملية نقل الوثائق من حالتها العادية على الورق إلى أشرطة التصوير المصغر بنسب مختلفة. ويعرف التصوير بأنه التصوير الذي ينتج عن تصوير المواد الثقافية والإعلامية والمطبوعات كالكتب والمجالات والصحف والوثائق والخرائط وغيرها من الأحجام الاعتيادية إلى أحجام صغيرة جدا يصعب قراءتها بالعين المجردة، وبعد ذلك يتم استرجاع المعلومات الموجودة فيها وتكبيرها إلى أحجامها الاعتيادية عند الحاجة عن طريق إظهارها على شاشة جهاز خاص يشبه التلفاز ويسمى هذا الجهاز بجهاز القراءة reader أو قراءتها وطبعها مرة ثانية على الورق الاعتيادي بوساطة جهاز القراءة والطبع".<sup>1</sup>

## خامسا: الخدمات الفنية في المكتبات الجامعية.

## 1- التكشيف:

## أولا: تعريف التكشيف:

لغة: "تستخدم كلمة كشاف العربية كمقابل للكلمة الإنجليزية index وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية indicare، التي تعني لفت النظر أو الإشارة إلى شيء ما، أو الدلالة عليه. وفي المعجم الوسيط كشف الشيء عنه: رفع عنه ما يواريه ويغطيه، وكشف الأمر عنه: أظهره.

اصطلاحا: من أهم التعريفات، تعريف المواصفة البريطانية لإعداد الكشافات. الكشاف هو: دليل منهجي لموضع أو مكان الكلمات، أو المفاهيم، أو الوحدات الأخرى في الكتب، أو الدوريات، أو غير ذلك من المطبوعات. ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به في المطبوع، وإنما وفق نمط آخر من الترتيب (مثل الترتيب الهجائي)، يختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضع أو مكان كل وحدة".<sup>2</sup>

## ثانيا: أنواع الكشافات:

للکشافات عشرة أنواع وهي كالتالي:

## 1- كشافات المؤلفين:

ترتيب المواد هنا تحت أسماء مؤلفيها سواء أكانوا أفراداً أم هيئات أم جامعات أو غير ذلك، وقد يستخدم المؤلفون بطريقة غير مباشر للتعرف على الموضوع، ذلك لأن المتخصصين في مجال موضوعي معين يعرفون جيداً أسماء المشهورين في المجال من خلال هؤلاء المؤلفين، وقد أوضح كليفلند (1990,40)

<sup>1</sup> أحمد نافع المداح، المرجع السابق، ص: 109 ، 110.

<sup>2</sup> محمد فتحي عبد الهادي، التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، تطبيقات، الدار المصرية اللبنانية، ط1، فبراير، 2000، ذو القعدة 1420 ، ص: 19 ، 20.

(Cleveland, أن المؤلفين في بعض أنواع نظم الاسترجاع يعتبرون مؤشرات للمحتوى الموضوعي في مجموعة من الوثائق وهناك مشكلات في إعداد هذه الكشافات من بينها عند الأسماء التي يمكن تخصيصها لكل مدخل عندما يكون للوثيقة مؤلفون، متعددون، وكذلك مشكلة الترتيب الهجائي، استخدام الاسم الكامل أو الحروف الأولى ومن أمثلة هذه الكشافات:

(Book Review Digest. New York: HW Wilson)

وهو ملخص وكشاف المراجعات بعض الكتب المختارة.

## 2- الكشاف الموضوعي الهجائي: Alphabetical Subject index .

يغطي مصطلح الكشاف الهجائي عدداً من أنواع الكشافات، ويتم الترتيب هجائياً.. ولكن الكشاف يمكن أن يتبع الترتيب المصنف، ولكن الترتيب المصنف يحتاج إلى مسلك هجائي كملحق وأهم مشكلات الكشاف الهجائي هي المترادفات وتبعثر المداخل المرتبطة ببعضها وكذلك اختيار طريقة الترتيب (كلمة بكلمة أو حرف بحرف) ومن أمثلتها: Applied Science and Technology index. New York H. W Wilson .

وإذا كانت المكتبات تقوم بعمل الإحالات من المصطلح الغير مستخدم إلى المصطلح المستخدم إلا أن ذلك يسبب تعقيداً للكشاف وزيادة حجمه، وإذا كان الترتيب حسب الأحرف يعتبر أسهل، فالترتيب حسب الكلمات يعتبر أكثر صعوبة أما بالنسبة للأرقام فيتم التعامل معها حسب نطقها ونفس الطريقة بالنسبة المختصرات وعلى كل حال فالترتيب الهجائي ليس عملية مباشرة كما قد يظن البعض، ولكنها تحتاج للقواعد المقننة.

## 3- الكشافات المصنفة:

الكشاف المصنف يرتب هرمياً حسب الموضوعات المتعلقة ببعضها مبتدئاً بالموضوعات الأكثر، عمومية، ونزل هرمياً إلى الموضوعات الأكثر خصوصية وواضح أن مثل هذه الخطة لا بد أن تكون موجودة قبل القيام بعملية التكشيف وذلك لأن كل مفهوم له مكانه المحدد في التسلسل الهرمي.

والكشافات المصنفة لها مزاياها وعيوبها، فالمزايا الواضحة هي أنها تعتبر فكراً معاً للبحث لأنها تتضمن مفاهيم من العام إلى الخاص خصوصاً والمستفيدون متعودون على الترتيب المنطقي للمعرفة وبالتالي فالكشافات المصنفة تجعل البحث يسيراً إذا أراد الباحث القيام بالبحوث على المستويات العامة، وعندما يحدد الباحث مدخلاً معيناً فهو يستطيع التعرف على المواد أو المفاهيم القريبة منه أعلاه وأدناه.

## 4- كشافات الترابط: Coordinate indexes .

تنشأ كشافات الترابط هذه عن طريق جمع اثنين أو أكثر من مصطلحات التكشيف المنفردة لإعداد فئة أو موضوع جديد New Class وتنقسم كشافات الترابط إلى نوعين رئيسيين أولهما الكشافات سابقة

الترابط precoordinate indexes وهنا تتم عملية الترابط في مرحلة التكشيف.. وهذا النوع من التكشيف ضروري بالنسبة للكشافات المطبوعة التقليدية، نظراً لأن الصفحة المطبوعة تعتبر المنتج النهائي.

#### 5- كشافات العناوين الدوارة: Permuted.

تستعين الكشافات الدوارة بالحاسب الآلي لتدوير المصطلحات حتى يظهر كل مصطلح كمصطلح أول في قائمة الترتيب الهجائي. وهذه مثل كشافات والتي تعتبر كشافات سابقة الترابط ومن مزايا هذه الكشافات أنه يمكن إنجازها بسرعة بتكاليف زهيدة ويتم عملها كاملاً بواسطة الحاسب الآلي، أي أنه ليس هناك تأخير بسبب المكشفين أو المحررين.

#### 6- الكشافات الوجهية والمكنز الوجهي: Thesauro Facet.

النظام الوجهي هو نظام ترابط قبلي وهو شكل من أشكال التصنيف التركيبي ويطلق عليه نظام تحليلي تركيبى والنظام الوجهي هذا يختلف عن نظم التصنيف الحصرية من حيث أن مصطلحاته تستخدم فقط كوحدات بناء وقد كان العالم رانجانانان هو أول من استخدم هذا المصطلح وأدخل فكرة النظام التصنيفي الوجهي. وهو في أساسه شبيه بالنظام المستخدم في علم الحيوان حيث تبدأ بالقسم ثم بالأقسام الفرعية ثم بالأنواع ويتم هذا التسلسل عن طريق تحديد الخصائص التي تختلف بين كل مجموعة وأخرى.

#### 7- الكشافات المتسلسلة: Chain Indexes.

يفشل المستخدمون للكشاف أحياناً في العثور على مداخل مفيدة عند عدم تمكنهم من بحث أكثر الموضوعات المتخصصة أهمية.. ويحاول التكشيف المتسلسل التقليل من ذلك عن طريق تقديم المداخل المفردة في الكشاف المصنف - واحداً بعد الآخر- في قائمة هجائية.. ومعنى ذلك أن الكشافات المتسلسلة تضمن ربط كل مفهوم بالمفهوم المرتبط به مباشرة في النظام الهرمي.. وذلك من العام للخاص، وحيث توجد جميع المصطلحات أو أسماء الموضوعات المكشفة.

#### 8- نظام التحليل الكشفي للفهرس المصنف: Indexing the Classified Catalogue.

وهذا النظام يعتمد على دوران رموز التصنيف Rotation of Classification Symbols واستخدام رموز التصنيف ذاتها في الترتيب بدلاً من الترتيب الهجائي Alphabetic وقد وضع هذا النظام كنظام يدوي شبيه بالنظم التقليدية المستخدمة بالمكتبات وكتطوير لها، كما أن هذا النظام يمكن استخدامه بواسطة الحاسب الآلي ويعد له برنامج شبيه ببرنامج الكشاف الدوار (البرميوتي) حيث يتم فيه دوران المداخل الكشفية طبقاً لرموز التصنيف.

### 9- كشف الخيط الرابط: String Indexes.

يعتبر كشف الخيوط الرابطة عادة وليس دائماً - نتاج الحاسب الآلي وفكرة هذا الكشف هو عرض سلسلة من المداخل الكشفية الدوارة من قائمة أساسية من المصطلحات الكشفية التي تكون الخيط String .. والهدف من ذلك هو إعطاء المستفيد نقطة مدخل لجميع المصطلحات الكشفية وعرضها في سياق بعضها البعض.

### 10- كشافات الاستشهادات المرجعية Citation Indexing.

يعود مفهوم كشافات الاستشهادات إلى أكثر من قرن من الزمان حيث استخدمها المحامون في بريطانيا فيما يسمى باستشهاد شبرد Shepard والتي تعطى نبذة عن القوانين الصادرة ثم الاستشهادات التي تمت بها فيما بعد. ومع وواضح أن هذه أداة بحثية أساسية بمهنة المحاماة نظراً لاعتمادها على السوابق Precedent ومع ذلك فتكشيف الاستشهادات أداة مرجعية عامة جديدة نسبياً. وكما رأينا فمعظم الكشافات تتبع إجراءات اختيار المصطلحات الكشفية من الوثائق أو أنها تختار مصطلحات المفاهيم من قائمة مصطلحات ثم ترتب المصطلحات لإظهار المحتوى الموضوعي للوثيقة. ولتحسين هذه الكشافات استخدمت أدوات دلالية (معنى) و(أدوات تركيبية اللغة) وذلك لتوضيح العلاقات في الطريقة التي تستخدم بها المصطلحات.

أما تكشيف الاستشهادات فهو يتبع مدخلا مختلفاً تماماً، فهو لا يعتمد على كلمات كشفية، وبالتالي يتجنب المشكلات الفكرية الخاصة بالمعاني وتفسيرها في التكشيف التقليدي<sup>1</sup>.

### ثالثاً: التكشيف وعلاقته بالعمليات الفنية الأخرى:

يرتبط التكشيف بعلاقات قوية بالعمليات الفنية الأخرى: الفهرسة والتصنيف والبيولوجرافية فهو يؤثر ويتأثر بها في المجالات التالية:

### 1/ التصنيف وإعداد الكشاف الهجائي النسبي:

يتميز تصنيف ديوي العشري المعدل والمترجم عربياً بالشمولية لكل فروع المعرفة البشرية، وأيضاً بالمرونة في الإضافة لكل جديد، والسهولة والبساطة في رموزه (أرقامه) كما يتميز أيضاً بوجود كشاف هجائي نسبي في مجلد مستقل يساعد الأخصائي في سرعة الوصول إلى الموضوعات ورموزها ويجمع جزئيات الموضوع الواحد المبعثرة في أكثر من مكان ورمز تحت موضوعها الأساسي، وهو أحد مقومات نجاح خطة التصنيف. ومن هنا نجد أن التصنيف قد استفاد من التكشيف في إعداد الكشاف الهجائي النسبي.

<sup>1</sup> أحمد بدر وآخرون، التكشيف والاستخلاص دراسات في التحليل الموضوعي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2001، ص: 44-62.

## 2/ الفهرسة وعلاقتها بالتكشيف:

رغم أن الفهرسة والتكشيف توأمان حميمان إلا أن التكشيف قد أثر في الفهرسة، كما أن الفهرسة قد تأثرت بالتكشيف في إعداد الكشاف الهجائي لجداول التصنيف في بداية الفهرس المصنف لحل مشكلة جهل المستفيد بأرقام أو رموز التصنيف.

وقد تم إعداد كشاف هجائي منوي خلاصة أولى وثانية للمكتبات ومراكز مصادر التعلم مرتب هجائيا بموضوعات الجداول. إن تلك الكشافات تحول الفهرس المصنف من قائمة الرف إلى فهرس مصنف تساعد المستفيد في سرعة معرفة رقم الموضوع المطلوب.

## رابعا: البليوجرافيا وعلاقتها بالتكشيف:

البليوجرافيات مرتبطة ارتباطا وثيقا بالكشافات فهما معا من الأعمال الفنية وأيضا من الخدمات والمجموعات المكتبية. إن خطوط التنظيم في الجسم الرئيسي للبليوجرافية لا يتيح سوى الاستفادة الكلية من المشروع، لذلك فإن عملية الوصول إلى مفرد معين (كتاب معين (مثلا) سيكون عملا صعبا وغير ميسور. لذلك فإن تسهيل الوصول إلى معرفة عنوان أو مؤلف أو موضوع معين سيكون ميسورا وسهلا من خلال كشافات البليوجرافية وإن ترتيب الكشافات يختلف عن ترتيب البليوجرافية ويتضح ذلك مما يلي: ومصنف مكاني. ومصنف وزمني.

1) بليوجرافية مرتبة هجائيا بالمؤلف: كشافاتها: كشاف هجائي بالعنوان كشاف هجائي برؤوس الموضوع كشاف مصنف وأحيانا يضاف كشاف زمني بتاريخ النشر، وكشاف مكاني بمكان النشر أو الطبع.

2) بليوجرافية مرتبة هجائيا بالعنوان: كشافاتها بالمؤلف، بالموضوع، مصنف، زمني، مكاني.

3) بليوجرافية موضوعية برؤوس موضوعات مرتبة هجائيا: كشافاتها مؤلف وعنوان ومصنف وزمني ومكاني.

4) بليوجرافية مصنفة برقم التصنيف أو الرقم الخاص: وهي عادة أكثر أنواع البليوجرافيات انتشارا، وكشافاتها مؤلف وعنوان وموضوع وزمني ومكاني.

5) بليوجرافية مرتبة ترتيبا زمنيا تاريخيا: كشافاتها مؤلف وعنوان وموضوع.

6) بليوجرافية مرتبة ترتيبا مكانها وكثافتها: مؤلف وعنوان وموضوع<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>محمد عبد الجواد شريف، التكشيف والمكانز والمستخلصات، بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية المعاصرة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2014، ص: 27\_35.

## 1. الاستخلاص:

## مفهوم المستخلص:

"هو ملخص لمطبوع أو وثيقة يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية، وهو موجز المحتويات الوثيقة وبأسلوب يشبه أسلوب الوثيقة الأصلية، ويكون مصحوباً بوصف ببلوغرافي. والمستخلص يساعد في متابعة البحث. أما الاستخلاص فهو عملية تلخيص علمي لمقالة أو لبحث أو رسالة جامعية وكذلك فإن الاستخلاص يعتبر وسيلة من وسائل استرجاع المعلومات ووسيلة اتصال أيضاً بين مصادر المعلومات وبين المستفيد، لأنه يوفر الوقت والجهد على المستفيد والقارئ ويطلع على ما هو جديد وحديث في مجال تخصصه. وقد ظهرت المستخلصات بشكل جليّ ومن عوامل ظهورها ما يلي:

- زيادة الإنتاج الفكري من الكتب والدوريات وغيرها.
- تعدد مصادر المعلومات وتنوعها.
- تعقد حاجات المستفيدين.
- تعدد لغات الإنتاج الفكري.

## أهمية المستخلصات:

1. تعتبر أداة من أدوات استرجاع المعلومات.. تعتبر أسلوباً من أساليب الإحاطة الجارية.
2. تمكن الباحثين من معرفة التطورات في مجال اختصاصهم. توفر الوقت والجهد في البحث عن معلومة في الفيض الهائل للإنتاج الفكري.
3. المستخلص الجيد يقوم مقام الوثيقة الأصلية. ٦. تعتبر المستخلصات أداة لتخطي الحواجز اللغوية، بحيث أن المستخلص يكون بإحدى المؤلفات الواسعة الانتشار.
4. المستخلص يساعد على نشر المعلومات.

## أنواع المستخلصات:

### 1. المستخلصات الإعلامية:

تهدف إلى تقديم معلومات ذات أهمية واردة في الوثائق الأصلية للقارئ وتعفيه من الرجوع إلى الوثيقة الأصلية.

### 2. المستخلصات الدلالية أو الوصفية:

يعطي وصفاً عاماً للموضوع بصرف النظر عن كمية المعلومات ويساعد القارئ على تحديث معلوماته ومعرفة كل ما هو جديد في مجال تخصصه.

### 3. المستخلصات المصغرة:

وصف مطول لعنوان الوثيقة، لأن العنوان الجيد يدل على المضمون وهذا النوع من المستخلصات يلي الحاجة السريعة.

### 4. المستخلصات الإحصائية أو الرقمية:

تشتمل على بيانات جدولية أو رقمية، وتمتاز بأنه موجز وسهل.

### 5. المستخلصات النقدية:

تعمل على تقييم الأعمال العلمية وطرق تقديمها وعرضها من حيث المستوى.

### 6. المستخلص المتحيزة:

يتم إعدادها لصالح فئة دون أخرى من المستخدمين، أو تركز على قطاعات معينة من الوثيقة المستخدمة.

## إعداد المستخلصات:

### خطوات إعداد المستخلص:

تكون بقراءة الوثيقة وأخذ ملاحظات عن محتواها، ثم كتابة مسودة المستخلص، ثم المراجعة والتحرير.

## عناصر المستخلص:

الغرض من مضمون الوثيقة، أي أسباب تأليفها والهدف منها والتركيز على الموضوعية.

### الأساليب اللغوية:

هذه الأساليب ضرورية في إعداد المستخلصات، ويجب مراعاة تجنب استعمال الجمل الطويلة وكذلك تجنب الحشو والتكرار مع مراعاة التنقيط والمسافات بين الكلمات هذا فضلاً عن ضرورة الإيجاز.

### الوثائق التي تستحق الاستخلاص:

- الوثائق ذات الصلة باهتمامات الباحثين.
- الوثائق التي فيها إسهامات جديدة.
- الوثائق المكتوبة باللغة الأجنبية.
- الأعمال التي تشتمل على تسجيل التجارب أو الدراسات النظرية الجديدة.

### خدمات الاستخلاص العالمية:

تغطية الإنتاج الفكري العالمي، وتقوم بهذا منظمات دولية، والبحث فيه يكون وفقاً للموضوع واسم الدولة، ويمكن الحصول على مجالات الاستخلاص من مرصد المعلومات.

### طرق بث المستخلصات:

#### 1. النشرات الإعلامية الداخلية:

تكون بإصدار نشرات استخلاص داخلية تغطي الإنتاج الفكري الحديث.

#### 2. دوريات المستخلصات الوطنية:

استخلاص الوثائق العلمية في الدول، وهي تهدف إلى التعرف بما يصدر من إنتاج فكري في العلوم في الدول المجاورة.

استخدام المايكروفيلم والأشرطة المغنطة في تخزين المستخلصات"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> احمد نافع المدادحة ، المرجع السابق ، ص 79. 82.

ملخص الفصل:

تعد المكتبات ركيزة الجامعة لما تحتوي من زاد وأوعية معلوماتية ضخمة تساهم في إثراء أي بحث علمي كونها تملك زاد من المعلومات لا ينضب لمختلف الثقافات واللغات والأجناس...  
فالمكتبات بأنواعها تقدم خدمات مختلفة تهدف إلى الرقي بالعلم والفكر والازدهار بالحاضر لضمان مستقبل أكثر تفتح علمي.

## الفصل الثالث

# الخدمة المرجعية الرقمية



تعد الخدمة المرجعية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستخدمين، حيث أنها تعتمد بالدرجة الأولى على العامل المرجعي الذي يلجأ إليه الباحثين لتوجيههم إلى مرادهم مباشرة على حسب طلبهم يرشدهم إلى مكان الأوعية المعلوماتية مباشرة.

### مفهوم الخدمة المرجعية:

"يقدم كل من توماس كالفن وصاموئيل روئستين وجمعية المكتبات الأمريكية (A. L. A) تعريفات متشابهة تقريبا لمفهوم الخدمة المرجعية وهي المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومات والتحقق من الاستخدام المتكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل حقيقي مع المستخدمين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة، وإذا كانت الوظائف الأساسية الشائعة للمكتبة على حد تعبير (كالفن) هي التزويد والتنظيم، وبث المعلومات فإن الخدمة المرجعية تتجه بشكل أساس إلى الوظيفة الثالثة المتمثلة في عملية بث المعلومات. ويعرف وليم كاتز (Katz) الخدمة المرجعية في أبسط صورها على أنها عملية الإجابة على الأسئلة بالاعتماد على توافر العناصر الآتية: ١- المعلومات. 2. المستفيد. ٣- أمين المراجع...

ويمكن القول بشكل عام أنهما كالعديد من المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات للدلالة على هذه العملية منها على سبيل المثال خدمة المراجع (Reference Service) وخدمات المعلومات والمراجع (Reference and Information Service) وخدمات القارئ (Reader Services) والعمل - المرجعي (Reference Work) وسواها من التعابير والمصطلحات الأخرى ومهما اختلفت في تسمياتها إلا أنها في الجوهر تسعى لتحقيق هدف واحد هو تقديم المساعدة والتوجيه والإرشاد إلى المستخدمين في الحصول على المعلومات واستخدام المكتبة استخداماً فعالاً يحقق الإفادة من مقتنياتها وخدماتها".<sup>1</sup>

وقد استخدمت تعابير عديدة في مجال المكتبات للدلالة على هذه العملية منها الأعمال المرجعية (Reference Work) وخدمات المعلومات والمراجع (Reference and Information Services) وسواها. ومهما اختلفت هذه التعابير فإنها تصب في مجرى واحد وتسعى لتحقيق هدف واحد يتمثل بتقديم التوجيه والإرشاد، ومساعدة المستخدمين في الوصول إلى المعلومات في المكتبة واستخدامها بشكل صحيح بما يوفر جهد ووقتا للباحثين والدارسين.

ويعرف الكتاب المرجعي بأنه الكتاب الذي رتبت فيه المعلومات وصدقت بالشكل الذي يجعلها غير صالحة لتقرأ من أولها إلى آخرها وإنما يرجع إليه لغرض الاستثارة للبحث عن معلومة تخص تفسير معنى

<sup>1</sup> مجيل لازم مسلم المالكي، التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2000، ص: 18، 19.

كلمة ما، أو يحتاج إلى معلومات موجزة عن موضوع معين، أو موقع مدينة معينة، أو ضبط علم من الإعلام أو الحصول على معلومات عن مساحة قطر معين.. وتمتاز كتب المراجع بسهولة تنظيمها وشموليتها من حيث تغطية جميع مفردات الظاهرة والتركيز في معالجته جوانب الموضوع المختلفة، وضخامة الحجم وارتفاع الثمن.

وتشمل الكتب المراجع:

- الموسوعات أو دوائر المعارف العامة والمتخصصة.
- القواميس أو المعاجم اللغوية.
- معاجم التراجم والسير والطبقات.

الكتب السنوية والحواليات:

- أدلة الهيئات والمؤسسات المختلفة.

المصادر الجغرافية كالأطلس والخرائط ومعاجم البلدان / وأدلة.

السفر والسياحة.

الببليوغرافيات (قوائم المؤلفات).

- الكشافات.
- المستخلصات.
- كتب الحقائق والموجزات الإرشادية<sup>1</sup>.

ويرجع هذا التعدد في المصطلحات إلى ظهورها، (الخدمة المرجعية) مع بيئة انطبعت بالتكنولوجيا. وسميتا لمكتبات الحديثة بأسمائها مثل المكتبات الرقمية والإلكترونية والافتراضية. وهي مصطلحات وإن تعددت، تبقى موحدة في كونها جميعاً تعتمد التكنولوجيا في خدمة المستفيد، وتلبية احتياجاته بالطريقة الأمثل. فتشكل ما سمي بالخدمة المرجعية الرقمية.

<sup>1</sup>مجبل لازم مسلم المالكي، المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية، مؤسسة الوراق، الأردن، ط1، 2000، ص:134، 135.

لقد عرف قاموس علم المكتبات والمعلومات (Relie. 2014) الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمات المرجعية المطلوبة، والموفرة عبر الإنترنت، غالباً عبر البريد الإلكتروني، والمحادثة الفورية...<sup>1</sup>

- تطور الخدمة المرجعية:

"يمكن القول أن الخدمات المرجعية قديمة وسابقة لظهور الدراسات الأكاديمية للمراجع. فقد كانت المكتبات منذ بداية تأسيسها تساهم في تقديم المساعدة والخدمات الإرشادية فضلاً عن الاهتمام بإدارة المكتبة وبناء المجموعة المكتبية.

وقد أوضح ذلك صاموئيل روشستين SamuelRothstein بقوله أن بدايات الخدمة المرجعية قد تمثلت في تقديم المساعدات غير الرسمية للقراء في استعمال المجموعات المكتبية، وكان افتتاح خدمة المراجع الرسمية في المكتبات يعود بشكل واضح إلى التطورات الاقتصادية والاجتماعية في بيئة المجتمع الأمريكي خلال القرن التاسع عشر.

وكان لتأسيس المكتبات العامة في نهاية القرن التاسع عشر أهمية في التركيز على استخدام الكتب بدلاً من تجميعها وحفظها، وكان الغرض من إنشاء هذه المكتبات خدمة مختلف شرائح المجتمع وتسهيل مهمة الوصول الحر إلى مقتنيات المكتبة وتشير الدراسات إلى أن أول خدمة مرجعية بدأت حين تم إنشاء أول مكتبة متخصصة في تقديم خدمات المراجع لجمهور القراء في المملكة المتحدة عام ١٨٥٢ وسميت (TheManchester Reference Library) وكان ذلك قبل إنشاء أول برنامج للتعليم المنهجيّات خصصها لمكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية.

وفي أول مؤتمر الجمعية المكتبات الأمريكية عام ١٨٧٦ قدم صاموئيل كرين (Samuel S. Green) بحثاً بعنوان:

العلاقات الشخصية بين المكتبيين والقراء Between Libraries and Readers Personal Relations . وقد عد من المشروعات المتقدمة لتأسيس الخدمة المرجعية الرسمية في المكتبات.

ومنذ عام ١٨٧٦ أصبح تأسيس خدمات المراجع والمعلومات جزءاً مهماً في برامج المكتبات بمختلف أنواعها. وقد حاول المهتمون بالعمل في حقل المكتبات والمعلومات توجيه الاهتمام نحو التعليم الأكاديمي للمراجع ويعتقدون أن الخبرة ضرورية في ممارسة العمل المرجعي كما أنه لا بد من العمل على وضع مجموعة من القواعد النظرية التي تمكن أمين المراجع في معرفة مجال تخصصه، ثم تطبيق هذه القواعد عند ممارسة المهنة. ونتيجة لانتشار هذه الأفكار تضمن التعليم المنهجي لتخصص المكتبات مواد لدراسة المراجع والخدمة

<sup>1</sup> جميلة احمد جابر، الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان (دراسة تقويمية) رسالة ماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات، جامعة بيروت العربية، ص: 49.

المرجعية، وقد حرص مليفل ديوي (Dewey) على احتواء البرنامج الدراسي بالمواد الدراسية مثل (Use of Reference Books), (Aids to Readers), (Bibliography) وكان ينهض بتدريس هذه المواد بعض المتخصصين من ذوي الشهرة في الخدمة المرجعية لعدم وجود أعضاء هيئة تدريس متخصصة في بادئ الأمر. وفي العقود الأخيرة للقرن التاسع عشر والسنوات المبكرة للقرن العشرين أصبحنا نلمس قبولاً متزايداً وتطبيقات مختلفة لوظيفة المراجع. وفي عام ١٨٨٣ تم إنشاء وظيفة المراجع بوقت كلي في مكتبة بوسطن العامة. وفي عام ١٨٩١ ظهر مصطلح عمل المراجع (Reference work) لأول مرة في كشاف مجلة المكتبة (Library Journal). وفي علم ١٨٩٣ قبلت نظرية الخدمة المرجعية بشكل عام من قبل المكتبيين الأمريكيين. وخلال ١٨٩٠ كان الاهتمام منصباً على تقديم المساعدة لطلبة المرحلة الجامعية الأولى في استخدام المكتبة وفهارسها، وعد ذلك ضمن المسؤوليات الرئيسة للعاملين في المراجع في الكليات الأمريكية، فضلاً عن اهتمام المكتبة العامة كمؤسسة ثقافية وجامعة للشعب في تقديم الخدمات المرجعية وبشكل خاص للأفراد الذين يمتلكون معرفة قليلة باستخدام الكتب والمكتبات، وكان من نتائج ذلك انبثاق خدمات إرشاد القراء في المكتبات العامة خلال العقود المبكرة من القرن العشرين.

وفي بداية القرن العشرين تم تأسيس العديد من أقسام المراجع في المكتبات الكبيرة وتزويدها بالمجموعات المرجعية وبالموظفين المتخصصين في هذه الخدمة. وخلال هذه المدة كان الاهتمام بتنظيم المكتبات الكبيرة والمتوسطة العامة والأكاديمية وفتح أقسام موضوعية أو متخصصة في الصناعة، إدارة الأعمال الفنون والموسيقى. وفي عام ١٩١٣ تبنت مكتبة كليفلاند العامة Public Library Cleveland خطة متكاملة لإنشاء هذه الأقسام.

ومن أكثر النتائج أهمية للاتجاه نحو إنشاء الأقسام المتخصصة أو الموضوعية في المكتبات الكبيرة هو توفير الاختصاصي الموضوعي من المكتبيين. ومن التطورات المهمة الأخرى في هذا المجال هو حركة المكتبات المتخصصة وتأسيس جمعية المكتبات المتخصصة في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٠٩، وإنشاء مكتبات المراجع القانونية، ومن أكثر النماذج شهرة هو قسم المراجع القانونية لولاية وسكونسن Legislative Reference Department of the State of Wisconsin الذي أصبح مثلاً للولايات المتحدة الأخرى. وقد تميز القرن الحالي بالنمو الواسع للمكتبات المتخصصة وظهور الاختصاصيين الموضوعيين، فضلاً عن تطور الخدمات المرجعية المقدمة من قبل هذه المكتبات مثل بحث النتاج الفكري وعمل المستخلصات، وتحقيق الضبط الببليوغرافي، والتحليل الموضوعي لسجلات المعرفة بأشكالها المختلفة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> السيد النشار، الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات، دار العربي، القاهرة، ط1، 1992، ص: 22، 24.

### وظائف قسم المراجع في المكتبات:

يقدم قسم المراجع خمس خدمات للمستفيدين تسهل عنهم عملية البحث:

١ - الإشراف: ويشمل تنظيم الإمكانات المرجعية التي تسهل مهمة الإفادة من المراجع وهذا يتضمن: أن معرفة أهداف المؤسسة الأم التي يتبع لها المكتبة ومعرفة المستفيدين ومستوياتهم الثقافية وحاجاتهم الأساسية بما يتفق ورغباتهم وحاجاتهم الموضوعية. باختيار الكتب المرجعية المناسبة. تحديث كتب المراجع بشكل مستمر.

د. إدارة وتنظيم أعمال موظفي القسم من حيث اختيار العاملين وأعدادهم وتوزيع المسؤوليات.

٢ - التوجيه والإرشاد: يمكن لأمين المراجع أن يؤدي دورا متميزا في توجيه وإرشاد المستفيدين وتسهيل مهمتهم في البحث واستخدام المكتبة وذلك من خلال إعداد قوائم المطالعات والقراءات الموجهة وتعليم المستفيدين كيفية استخدام فهارس المكتبة وكتب المراجع على أن هذه الخدمة لا تقتصر على ذلك فحسب، وإنما تعتمد على عناصر أخرى منها: فهم حالة المستفيد ومستواه التعليمي وهواياته وطموحه الدراسي وتقدير مستوى الكتاب المقترح له، فضلا عن إدراك الدوافع الاجتماعية والنفسية التي تقوم عليها رغبة الكبار في التعليم. ولكي يتوفر لمثل هذه الخدمة النجاح لابد من وجود أمين المراجع المؤهل الذي يتميز بصفات معينة كاللباقة والقدرة على تحليل الأسئلة والإلمام الشامل بمصادر المعلومات المرجعية وسواها.

3. التعليم: ومهمة المكتبة العامة في هذا الجانب تزويد المستفيدين بالخبرات والمهارات التي تجعلهم قادرين على اكتشاف واستخدام مصادر المعلومات، وقد يتم ذلك بصورة فردية أو جماعية اعتمادا على ما يتوفر في المكتبة من موظفين وما لديها من إمكانات ووسائل متاحة تتعلق بإنجاز هذه المهمة التعليمية والتدريبية.

4. إعداد الببليوغرافيات: بما يتناسب مع متطلبات المستفيدين من خدمات المكتبة العامة. فقد تكون هذه الببليوغرافيات عامة شاملة وقد تكون موضوعية أو مختارة، وقد تكون جارية أو راجعة.... الخ.

5. الإعلام: وتتمثل هذه الوظيفة بالإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم من خلال تحليل طبيعة هذه الأسئلة التي ترد الاتصال المباشر، أو عن طريق الهاتف، أو من خلال المراسلة ومن ثم تقديم الإجابات الدقيقة المتكاملة بما يرضى حاجات ورغبات المستفيدين".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مجبل لازم مسلم المالكي، المرجع نفسه، ص: 136. 138.

### 4. الأسئلة المرجعية:

تقوم الخدمة المرجعية على مجموعة أسئلة يقدمها الباحث في قالب سؤال للعامل المرجعي يتضمن هذا السؤال لب الموضوع الذي يريد الباحث الاستفسار عنها بشكل أسرع بتوجيه من العامل المرجعي ويمكن تقسيم هذه الأسئلة المرجعية إلى:

أ. الأسئلة الإرشادية أو التوجيهية **Directional Questions**: ومن أمثلتها متى تغلق المكتبة اليوم. أين يوجد قسم الدوريات؟ أين مكتب المدير؟ والإجابة عليه لا تأخذ وقتاً طويلاً.....

ب. الأسئلة المرجعية السريعة أو الجاهزة **Questions Ready Reference**: ومن الأمثلة عليها كم تبلغ مساحة الأردن؟ كم يبلغ عدد سكان العراق؟ ولا تحتاج هذه الأسئلة إلى عملية بحث طويلة، وعادة ما يحتاج موظف المراجع إلى دقيقة أو دقيقتين للإجابة عليها، وقد تأخذ وقتاً أطول إذا لم يتوافر المرجع المناسب الذي يحوي الجواب المطلوب.

ج. أسئلة البحث المحدد **Specific Search**: ومن الأمثلة على هذا النوع من الأسئلة. هل لديكم معلومات عن تاريخ القنبلة الذرية؟ أو هل أستطيع أن احصل على معلومات ومصادر عن الطاقة الشمسية؟ وهنا قد يحيل أمين المراجع المستفيد إلى الموسوعات أو قوائم المؤلفات، أو مقالات الدوريات والمراجع الأخرى للحصول على الإجابة.

د. الأسئلة البحثية **Research Questions**: وتحتاج هذه الأسئلة إلى عملية بحث للإجابة عليها وتأخذ وقتاً أطول، وعادة ما يكون الشخص الذي يسأل هذه الأسئلة من أعضاء الهيئة التدريسية في مؤسسة ما، أو عالماً، أو أي باحث يريد معلومات مهمة تفيده في اتخاذ قرار معين أو حل مشكلة معينة. وللإجابة على هذا النوع من الأسئلة تكون المكتبة بكاملها وبجميع مصادرها في خدمة الباحث وقد يلجأ الموظف إلى المصادر الخارجية للمساعدة في إجراء البحث وتقديم إجابات مقنعة للباحث مهما تنوعت الأسئلة وتوجهاتها في مختلف الميادين فإن على أمين المراجع يكون ملماً وعلى دراية لمختلف أنواع الأسئلة لكي يضع كل سؤال في مكانه الصحيح ويوجه الباحث لطريقه السليم مباشرة.

مصدر الإجابة	نوع السؤال المرجعي
- البيبلوغرافيات.	- عن الكتب والأوعية الفكرية
- القواميس والمعاجم اللغوية.	- اللغة: معنى الكلمة واستخدامها
- دوائر المعارف والموسوعات.	- واشتقاقاتها.
- معاجم التراجم.	- خلفية عن موضوع ما.
- الأدلة.	- معلومات عن الناس.
- المصادر الجغرافية.	- معلومات عن المؤسسات والمعاهد والمنظمات.
- الموجزات الإرشادية.	- معلومات عن الأماكن والمواقع.
- الكتب السنوية.	- النشاط.
- الكشافات.	- لاتجاهات وموضوع ما.
- المستخلصات.	- مصادر مقالة.
	- فحواها.

جدول 1- يوضح نوعيات من الأسئلة المرجعية ومصادر إجابتها<sup>1</sup>

### أنواع الخدمة المرجعية:

وتنقسم الخدمة المرجعية إلى:

"أولاً: الخدمة المرجعية المباشرة: وتتضمن

أ. خدمات المراجع: وهي المهمة الرئيسية لقسم المراجع وتمثل بمساعدة جمهور المستخدمين في سعيهم للحصول على المعلومات من خلال مجموعة المراجع وتختلف هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستخدمين، أما المدى الذي يشمل هذا النمط فيمتد من الإجابة على سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثاً بيبلوغرافياً توظف فيه جميع إمكانات المكتبة وأمين المراجع المتخصص في موضوع البحث.

<sup>1</sup>مجبل لازم مسلم المالكي، المرجع نفسه، ص: 68، 69.

ب. الإعلام الببليوغرافي: وهو نوع متطور من الخدمة المرجعية ويقصد به توجيه الباحث إلى الببليوغرافيات المنشورة الشاملة أو الموضوعية الجارية أو الراجعة وإرشاده إلى كيفية استخدامها والإفادة منها. وقد بدأت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات الخروج من دائرة الطرق التقليدية في مجال الإرشاد الببليوغرافي وخدمات التكتيف والاستخلاص إلى استخدام النظم الآلية في تنظيم وخرن واستخدام المعلومات توفيراً للوقت ودقة النتائج.

ج. تعليم المستفيدين استخدام المكتبة والمواد المكتبية: وقد أظهرت العديد من الدراسات أن جمهور المستفيدين يجدون صعوبة في استخدام المكتبة والحصول على المعلومات. كما أن بعضهم يجهد الخدمات التي تقدمها المكتبة، ولذلك أنيطت بهذا القسم مهمة تعليم المستفيدين وتدريبهم على البحث في فهارس المكتبة، والتعرف على نظم الإعارة والخدمات المكتبية ومساعدتهم في الحصول على الببليوغرافيات والكشافات والمستخلصات في إنجاز البحوث والدراسات المختلفة.

ثانياً: الخدمة المرجعية غير المباشرة: ويشمل هذا النوع من الخدمة الآتي:

- 1- اختيار الكتب والمواد المرجعية.
- 2- ترتيب الكتب المرجعية وتنظيمها.
- 3- تبادل الإعارة مع المكتبات تقويم خدمات قسم المراجع.
- 4- وظائف أخرى متنوعة كالمساعدة في عمليات الاستنساخ، وترتيب البطاقات في الفهارس والإشراف على قاعة المراجع، وإعداد الإحصائيات والتقارير عن نشاطات القسم.

### مستويات الخدمة المرجعية:

هناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية هي:

### "الخدمة المرجعية المتحفظة:

وفيها يقدم الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع المطلوب.

الخدمة المرجعية المعتدلة أو المتوسطة:

وفيها يقدم المرجع المناسب وشرحاً عن كيفية استخدامه لإيجاد المعلومة المطلوبة.

الخدمة المرجعية التامة أو القصوى:

وهذه الخدمة تصل إلى إعداد قائمة ببليوجرافية للباحث وتحضيرها له وتصوير بعض الوثائق اللازمة وتقديمها له.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مجبل لازم مسلم المالكي، المرجع نفسه، ص: 19 ، 20 .

### خطوات الإجابة عن الأسئلة المرجعية:

"تعتبر الإجابة على الأسئلة المرجعية أهم الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات ويمكن أن تكون هذه الأسئلة بسيطة جداً أو معقدة جداً وتتلخص خطوات الإجابة على الأسئلة المرجعية فيما يلي:

- 1- تلقي السؤال المرجعي بشكل مباشر أو غير مباشر.
- 2- تحليل السؤال المرجعي وفهمه جيداً من قبل المستفيد أو الباحث.
- 3- البحث عن الإجابة من خلال ما يتوفر لدى المكتبة من مراجع أو من خلال 4- خبرة أمين المراجع في المجال أو من أي مصدر آخر.
- 4- تقديم الإجابة للمستفسر أو الباحث بالطريقة المناسبة ويمكن أن تقدم الإجابة بالطرق التالية:
  - أ- باليد مباشرة.
  - ب- عن طريق الهاتف.
  - ج- عن طريق الفاكس.
  - د- عن طريق البريد العادي.
  - هـ- عن طريق البريد الإلكتروني.
- 1- تقييم الإجابة لمعرفة مدى مناسبتها وإشباعها لحاجة الباحث.
- 2- تسجيل الإجابة والاحتفاظ بها للاستفادة منها مستقبلاً عند تكرار السؤال.

### العوامل المساعدة في تقديم خدمة مرجعية فعالة:

يتطلب تقديم خدمة مرجعية فعالة عدة عوامل هي:

- 1- التعرف على الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمستفيدين ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها والتنبؤ قدر الإمكان باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.
- 2- اقتناء مجموعة متوازنة وكافية من كتب المراجع الأساسية وتنميتها عن طريق الاستبعاد والإحلال والإضافة للإبقاء على حداثة المعلومات ودقتها وشمولها.
- 3- الربط بين استخدام مجموعة كتب المكتبة والاستخدام الشامل لمجموعات المكتبة من المواد في مختلف الموضوعات.

التعرف على مصادر المعلومات المتوفرة بالمجتمع وتحديد مجالات الاستفادة منها في الرد على أسئلة واستفسارات المستخدمين.<sup>1</sup>

### مقومات الخدمة المرجعية:

"تعتبر الخدمة المرجعية من وظائف أخصائي المراجع وتقوم أساسا على مجموعة الكتب المرجعية التي تتمثل في الأنواع التالية:

المراجع والقواميس. الموسوعات) (دوائر المعارف.

1- معاجم التراجم والسير.

2- المراجع الجغرافية.

3- الكتب الإحصائية.

4- البيبليوغرافيات.

5- الكشافات.

6- المستخلصات.

7- الأدلة".<sup>2</sup>

### الهدف من الخدمة المرجعية:

تهدف الخدمة المرجعية إلى مساعدة رواد المكتبة في إيجاد الأجوبة عن أسئلتهم، والتعرف على مصادر المعلومات ومكان وجودها في المكتبة، وتطوير استراتيجيات البحث".<sup>3</sup>

دائما هناك لكل رحلة في أي مجال توجد مرحلة انتقالية تنقلب فيها الموازين من حال إلى حال وغالبا ما يكون الأفضل والأيسر والأسهل، فيحدث التغيير جُلماً من كسر النمط التقليدي إلى نمط جديد يواكب العصر، ومثال على ذلك الخدمات المكتبية التي كانت في قالب التقليد اليدوي من زمن قريب لكن مع دخول الرقمنة واكتساحها كل الميادين فكان للمكتبة وخدماتها النصيب الأوفر من الاستفادة منها لتسهيل الكثير من الخدمات، ومن بين الخدمات التي ترقمنت وأصبحت تقدم في قالب الكتروني هي الخدمة المرجعية الرقمية.

### الخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service:

<sup>1</sup>سليم عادل إبراهيم محمود سليم، الخدمة المرجعية، جامعة الأزهر كلية التربية، عدد رقم 95، نشرت في 25 جوان 2013، تمت الزيارة في 29 مارس 2023، 11:11.

<sup>2</sup>صوفي (عبد اللطيف) المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة، الجزائر: دار الهدى، 2004. ص38.

<sup>3</sup>سليم عادل إبراهيم محمود سليم، المرجع السابق.

"يعرف قاموس ODLIS الخدمة المرجعية الرقمية بأنها: هي الخدمات المرجعية التي تقدم عبر شبكة الانترنت إما عن طريق استخدام البريد الإلكتروني أو عن طريق ملء استمارات ويب تفاعلية، ويقوم على هذه الخدمة أخصائي المراجع بالمكتبة.

ويعرف (Lankes1999) الخدمة المرجعية الرقمية "بأنها الخدمة التي تستقبل أسئلة المستفيدين عن طريق استمارة الويب أو البريد الإلكتروني أو من خلال المحادثة المباشرة على الشبكة ليتولى بعد ذلك أخصائي المراجع استخدام هذه المداخلات من الأسئلة والاستفسارات لبناء إجابة يتم استخدامها لتحقيق هدفين أساسيين هما:

إرسال الإجابات للمستفيد ردا على سؤاله.

حفظ الإجابات في قاعدة معرفية منظمة".<sup>1</sup>

"الخدمة المرجعية الرقمية هي مجرد تقدم في نفس الخدمات التقليدية التي تظهر كحل طبيعي لتلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات في البيئة التكنولوجية المتغيرة. يشير المرجع الرقمي من الناحية الفنية إلى شبكة من الخبرة والوساطة البشرية والموارد الموضوعة تحت تصرف المستخدمين في بيئة عبر الإنترنت. تستخدم أدوات آلية حيثما أمكن، مما يسمح للخبراء البشريين بالتركيز على "الأسئلة الصعبة". الأدوات الآلية أقل تكلفة لتضمينها في الخدمات والمواقع عبر الإنترنت".<sup>2</sup>

تسميات مختلفة للخدمة المرجعية الرقمية:

نشأة الخدمة المرجعية الرقمية.

"لا شك أن الخدمة المرجعية تعد إحدى الخدمات الرئيسة التي تقدمها المكتبات منذ عصور قديمة (عبد الهادي، محمد فتحي، 2006، 22) وهي تقتضى ذهاب المستفيد إلى المكتبة والالتقاء بمقدم الخدمة والاستفسار عن الموضوعات التي يريد سواء كان ذلك على هيئة طلب قائمة ببليوجرافية تخص موضوع معين أو معلومات عن موضوع معين أو خلافة من أشكال الأسئلة المرجعية، وقد كان أول ظهور للخدمة المرجعية بشكلها الحديث مع ظهور أول وظيفة أخصائي مراجع عام ١٨٨٣ في مكتبة بوسطن العامة بالولايات المتحدة الأمريكية) شاهين، شريف كامل (2005، 92)، أما الخدمة المرجعية الرقمية فقد نشأت مع تطور وسائل

<sup>1</sup>محمد مصباح، الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، دراسة حالة، رسالة ماجستير، ص: 30.

<sup>2</sup>Digital Reference Service Sumati Sharma, Ashok Kumar, Dr. Mohinder Singh Abstract DESIDOC Bulletin of Information Technology, Vol. 24, No. 6, November 2004, pp. 11-18 2004, DESIDOC p12.

الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات وظهور الانترنت حيث أتاح ذلك فرصة إنشاء مواقع للمكتبات على الانترنت تقدم من خلالها خدماتها المختلفة حيث شهد عام 1984 استخدام احد أهم تطبيقات الانترنت في تقديم الخدمة المرجعية وذلك عندما بدأت جامعة ميريلاند للعلوم الصحية في تقديم الخدمة المرجعية اعتمادا على البريد الإلكتروني (Zanin,2009) وأطلقت على الخدمة مسمى ( Electronic Access to Reference ServiceEARS)، ثم توالى بعد ذلك تطوير أداء تلك الخدمة اعتمادا على وسائل التواصل المختلفة عبر الانترنت مثل المحادثة الفورية وقاعدة المعرفة والتصفح المشترك وغيرها، ففي عام ١٩٩٢ ظهرت خدمة أسأل إيريك ASKERIC والتي لاقت استحسانا كبيرا من المستفيدين (Kasowitz, Abby, 2001)، ومنذ ذلك الحين تطورت هذه الخدمة تحت مسميات تختلف في الشكل وتتحد في المضمون وهو توفير وسيلة للتواصل مع المستفيد وتقديم الخدمة المرجعية من خلالها (Wan Dollah a b) وبذلك وفرت هذه التطبيقات على المستفيد عناء الذهاب إلى مقر المكتبة وأتاحت له فرصة الاستفادة من الخدمة فترة طويلة من الزمن لا ترتبط بمواعيد فتح وغلق المكتبة ولا تلزمه بالذهاب إلى مقر المكتبة.<sup>2</sup>

"الخدمة المرجعية واحدة من أهم وأقدم الخدمات المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، حيث ظهرت في العصور الوسطى في مكتبات الدولة العباسية، وكذلك في مكتبات الكنائس والأديرة في أوروبا. إلا أن ظهور الخدمة المرجعية بمفهومها الحديث كان على يد صامويل جرين سنة 1876 عندما تحدث في أحد مقالاته بين المستفيد وأمين المكتبة، كما ظهرت أول وظيفة أخصائي مراجع سنة 1883 في مكتبة بوسطن العامة بالولايات المتحدة لم تكن الخدمة المرجعية بمعزل عن التأثير بالتطورات التكنولوجية التي طالت كافة أنشطة المكتبات فكما دخلت الميكنة إلى فهارس المكتبات وأتيحت على الإنترنت تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التكنولوجية الحديثة وظهر ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية، وهي شكل جديد للخدمة المرجعية يقدم عبر شبكة الإنترنت.

شهد عام 1984 ظهور أول أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، حيث استخدم البريد الإلكتروني في تقديم الخدمة، وذلك عندما أنشأت مكتبة جامعة ميريلاند للعلوم الصحية خدمة مرجعية عبر البريد الإلكتروني أطلقت عليها (EARS) Electronic Access to Reference Service، وبعدها بثلاثة سنوات ظهرت نفس الخدمة في مكتبة جامعة أنديانا وأطلق عليها Libraries Information and Reference Network.

وقد بدأ الاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية مع ظهور شبكة الإنترنت وبدء المكتبات في توفير الاتصال بالإنترنت لمستفيديها، ففي عام 1994 أتاح 77% من المكتبات الأمريكية لمستفيديها خدمة

<sup>2</sup> محمد مصباح، المرجع السابق، ص 32.

الاتصال بالإنترنت وتمكنت المكتبات التي تمتلك مواقع على الإنترنت في التفاعل مع المستخدمين عبر اتصالاتهم بالإنترنت. وكذلك ساهمت الشركات الخاصة في تطوير نظم لتقديم الخدمة المرجعية عبر مواقع الإنترنت، ففي عام 1992 ظهرت خدمة أسأل إيريك ASKERIC وحقت تفاعلاً كبيراً للمستخدمين وقدرت الزيادة السنوية لعدد المستخدمين من الخدمة بـ 20 %، وقبل حلول عام 2002 كانت توجد حوالي 1000 مكتبة تقدم الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني أو المحادثة الفورية. 18. مع أن مؤتمر جمعية المكتبات الأمريكية لسنة 2000 قد شهد ظهور أول نظام للخدمة المرجعية ته شركة LSSI، وفي عام 2002 طور كل من OCLC ومكتبة الكونجرس نظام لتقديم الخدمة الرقمية التعاونية بين المكتبات وهو في الوقت الحالي أشهر وأكبر نظم إدارة الخدمة المرجعية التعاونية في العالم، وهو معروف بـ نقطة الأسئلة 19.QuestionPoint. Cybrarians , journal, ISSN 1675\_1215 دورية الكترونية فصلية محكمة متخصصة في مجال المكتبات و المعلومات، العدد 30 ، ديسمبر 2012.

### متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية:

"يتطلب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية توافر مجموعة من العناصر الأساسية هي:

#### 2-2-1 البنية الأساسية (المتطلبات):

- يجب أن يتوافر الأخصائي المراجع أماكن مناسبة وتوفير أجهزة حاسبات وبرامج لإدارة للخدمة.
- بالإضافة إلى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات للدعم الفني والصيانة. وأن تكون جميع التجهيزات والتسهيلات المادية والبرامج حديثة وجيدة للحفاظ على كفاءة وفعالية الخدمة.
- يجب أن يوضع في الاعتبار التجهيزات المادية والبرمجيات المتاحة لدى المستخدمين من الخدمة، عند تخطيط التجهيزات المادية والبرمجيات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية، بحيث لا يتعد عن ما هو متاح لدى المستخدمين.
- اختيار البرمجيات التي تلبى احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك.

#### 2-2-2 ميزات الخدمة:

- ينبغي أن تتضمن ميزانية المكتبة مجموعة من الأمور مثل أجور العاملين والتجهيزات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال والتأثيث والتدريب والدعاية والتسويق للخدمة.
- ضرورة توفير التمويل المستمر للخدمة حتى وإن نشأت عن طريق منحة مالية تقدم مرة واحدة أو عند قيام الخدمة كتجربة رائدة. يجب أن يتم تحديد ما إذا كانت الخدمة سوف تقدم للمستفيدين بشكل مجاني أم بمقابل مادي.

### 3-2-2 العاملون بالخدمة:

- يجب أن يتم اختيار الأخصائيين للعمل في الخدمة المرجعية الرقمية على أسس علمية تعتمد على قدراتهم على الأداء.
- يجب أن يتاح للأخصائيين الوقت والمصادر اللازمة للتدريب والتعلم المستمر لضمان خدمة فعالة.

### 4-2-2 تسويق الخدمة:

- من الضروري وضع خطة لتسويق الخدمة وتنفيذ هذه الخطة كجزء من التخطيط العام للخدمة.
- يجب تحديد الجمهور المستهدف وأن يكون التسويق مناسباً لهذا الجمهور، ومن الضروري أن يشترك أعضاء من الجمهور المستهدف في تخطيط وتقييم عملية التسويق.
- يجب توفير ميزانية للتسويق للخدمة والإعلان عنها.
- تقييم عملية التسويق بشكل دوري وتحديد نتائجها على الخدمة.

### 5-2-2 تقييم الخدمة:

- من الضروري تحليل الخدمة المرجعية الرقمية بشكل منتظم، ويتم الحصول على البيانات اللازمة للتقييم من الأخصائيين ومن المستفيدين لقياس فعالية وكفاءة الخدمة.
- يجب أن يكون تقييم الخدمة المرجعية الرقمية جزء من التقييم المنتظم للخدمات المرجعية كلها (تقليدية ورقمية) والتي تقدمها المكتبة.
- يجب أن يتم استخدام نتائج التقييم في تحسين الخدمة ورفع مستوى تقديمها<sup>3</sup>.

### أنماط الخدمة المرجعية الرقمية:

<sup>3</sup>سوسن طه الضليحي، بدوية محمد البسيوني، الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية، دراسة تحليلية لواقع وأساليب الإفادة منها، ص 15.14.

"أتاحت التكنولوجيا الحديثة إمكانية وفير الخدمة المرجعية الرقمية بعدة أنماط، ويمكن تقسيم أنماط توفير الخدمة إلى خدمة مرجعية غير تزامنية لاتزامنية)، خدمة مرجعية تزامنية. الخدمة المرجعية غير تزامنية لاتزامنية) من أهم أشكالها:

أ- البريد الإلكتروني البسيط : Basic e-mail يتم تخصيص بريد إلكتروني خاص بالخدمة ويقوم المستخدم بتنشيط الرابط الخاص به وكتابة استفساراته، ويتطلب هذا النمط جهاز حاسب متصل بالإنترنت وبرمجيات مثل Microsoft Outlook أو غيرها ومن أهم سلبياته: عدم الفورية والبطء نتيجة عدم التفاعل المباشر بين المستخدم وأخصائي المراجع.

ب- تعبئة استمارة الكترونية على الشبكة نموذج للبريد الإلكتروني Web Form يقوم المستخدم بتعبئة استمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية، وصياغة المستفيد للإجابة الفورية على استفساراته، كما لا يمكن لأخصائي المراجع تنفيذ المقابلة المرجعية التي تعتبر مهمة جدا للتحديد الدقيق لاحتياجات المستخدم والعمل على إشباعها.

ج- استفساره. وهذه الاستمارة تمكن المستخدم من التفكير العميق، وتمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه وتقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم سؤاله، ومن سلبياتها عدم تلقي استخدام نظام الخبير وتقنية الذكاء الصناعي Expert System.

يوجد نوع متقدم من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية وهو تقديمها من خلال استخدام نظام خبير Expert System حيث يقوم النظام بتلقي السؤال وتحويله إلى أخصائي المراجع المناسب يجيب عليه، ثم يعاود النظام إرساله والاحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية Knowledge base الخاصة به لما في ذلك من توفير للوقت والجهد بالنسبة لأخصائي المراجع.

### الخدمة المرجعية التزامنية (التفاعلية):

وهي تسعى لأحياء سمة وخاصية الفورية التي تميز التعاملات المرجعية وجها لوجه ولكن في البيئة الإلكترونية، تلك السمة التي افتقدتها الخدمة المرجعية نفسها من خلال البريد الإلكتروني وتشمل هذه الأخيرة:

أ- الخدمة بالمحادثة الفورية تقنيات الدردشة والحوار (Chat: Reference): تسمح هذه الأخيرة بتبادل الرسائل الفورية بين المستخدم وأخصائي المراجع والمقابلة المرئية Instant Messaging

Software وتشمل برمجيات ICQ Messenger التي تسمح لأمناء المكتبات بالاتصال بالمستخدمين في الزمن الحقيقي من خلال سلسلة من الرسائل المتبادلة بين الطرفين.

ب- التصفح المشترك (cobrowsing): وتتم من خلال استخدام برمجيات تمكن أخصائي المكتبة من التحكم في متصفح المستخدم browser ويعرض به نتائج البحث عن استفساراته، وأثناء دفع الأخصائي للصفحات المطلوبة وعرضها على متصفح المستخدم، فإن نافذة التحوار تظل مفتوحة داخل المتصفح الخاص بالمستخدم والأخصائي للسماح لهما بإجراء محادثة بشأن الصفحات المعروضة.

كما هناك نمط آخر من أنماط توفير الخدمة وهو:

### الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية service Collaborative digital reference:

الخدمة المرجعية الإلكترونية الرقمية تقوم في مفهومها وفلسفتها على تعاون مكتبتين أو أكثر لإدارة خدمات مرجعية إلكترونية مشتركة، فالمستخدم يوجه سؤاله إلى المكتبة التي تخدمه ليتم فحصه وتحديد أكثر المكتبات كفاءة في الرد على هذا السؤال وإحالة إلهما. ويعتمد تقدير كفاءة المكتبة على عدد من العوامل منها التخصص الموضوعي للسؤال نوعية المصادر المرجعية وغيرها اللازم شارتها للإجابة عن السؤال وتوفرها، وساعات عمل المكتبة، وتقديم الخدمة وغيرها.

تحقيق التعاون بين المكتبات يعد أمراً إيجابياً يتيح لها تحقيق المشاركة في الموارد بما في ذلك المرجعية والموظفون والبرامج وغير ذلك".<sup>4</sup>

### دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية:

"ومن بين الأسباب التي ساهمت وأدت إلى لجوء المكتبات إلى اعتماد الخدمات المرجعية الإلكترونية ما يلي:

تقديم الخدمة للمستخدمين على مدار الساعة. مساندة المكتبات للتطور في كافة المجالات المجابهة الحاجة الملحة في توافر المعلومات.

<sup>4</sup>كوار فوزية، المرجع السابق، ص 111. 115.

التزايد المستمر في الإنتاج الفكري الناتج من الأبحاث العلمية في كل التخصصات.

اللجوء إلى استخدام الحاسب الآلي من طرف المستخدمين من المعلومات. الزيادة الهائلة في تكاليف النشر التقليدي لارتفاع أسعار مواد الطباعة، مما جعل النشر التقليدي، مهنة مكلفة، مع توازي سهولة نشر المواد الكترونياً على شبكة الانترنت. التطور التكنولوجي وثورة الاتصالات في العصر الحديث والاعتماد على شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات.

تقديم المساعدة الحقيقية للمستخدم عن طريق الاستعانة بالخبراء والمتخصصين.<sup>5</sup>

### فوائد خدمات المراجع الرقمية:

"تقدم خدمات المراجع الرقمية العديد من الفوائد للمكتبات. وفقاً لسلون (2012)، تشمل الفوائد

ما يلي:

- تقديم المساعدة والتعليمات الفردية.
- لتوفير والحفاظ على مجموعة مناسبة من الموارد المرجعية، سواء المطبوعة أو الإلكترونية.
- لمساعدة المستخدمين على تحديد أفضل مصادر المعلومات. • للمساعدة في تسويق الموارد المرجعية.
- العمل كممثل علاقات عامة.
- للمساعدة في البحث عبر الإنترنت. والمساعدة في الأنشطة المهنية من أجل التطوير والنمو.
- للمساعدة في عملية الإحالة، تقوم بإعادة توجيه الاستفسار أو تزويد المستخدم بروابط مباشرة إلى مواقع موثوقة.<sup>6</sup>

### أدوار متخصصي المعلومات:

"أوصت (2003) McClennen and Memmott بالأدوار الأربعة التالية. وهي:

- عامل التصفية: يمكن أن يكون عامل التصفية مفيداً. يتعاملون مع الأسئلة المتكررة والتافهة.

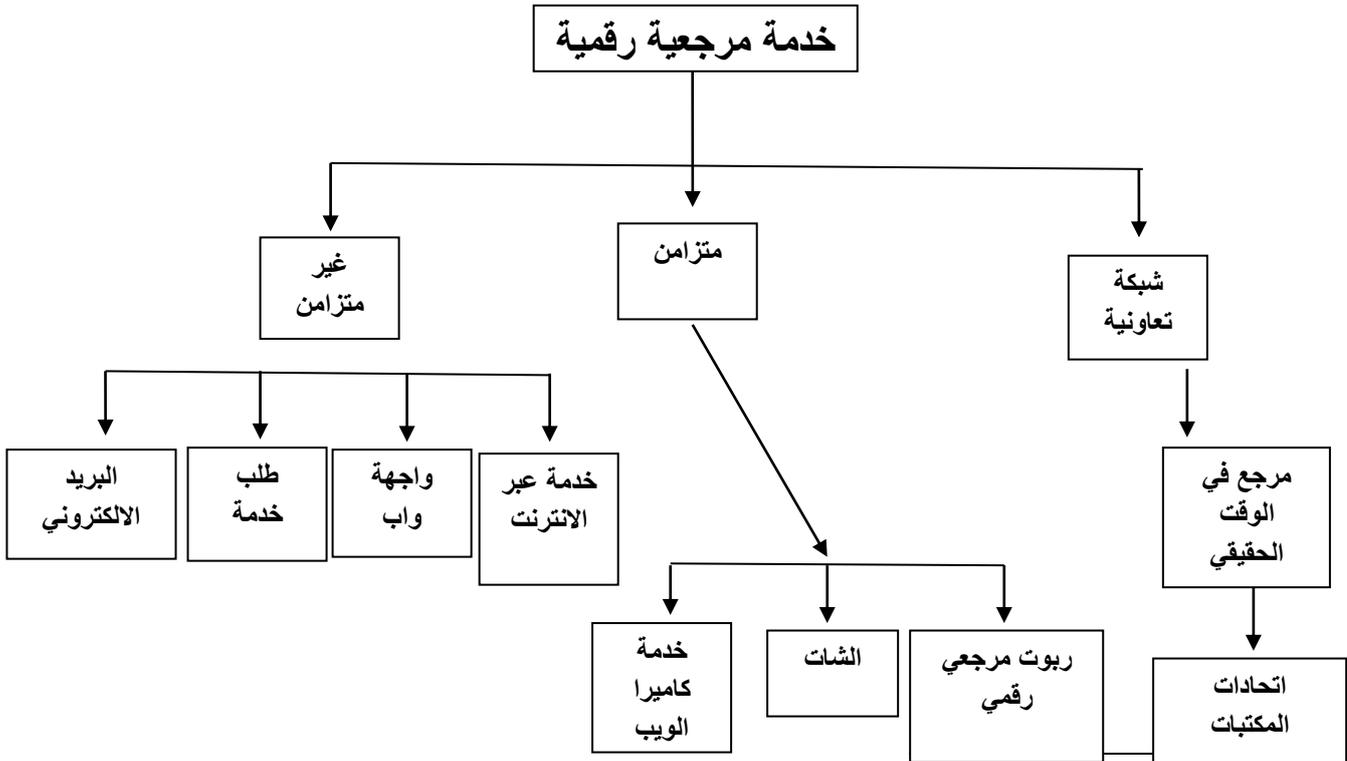
<sup>5</sup>كوار فوزية، المرجع السابق، ص 515.

- المجيبون: يركزون على الأسئلة التي تتطلب جهدًا فكريًا للإجابة. المسؤول: يضمن حسن سير الخدمة. يمكنه إضافة إجابات للأسئلة المتكررة.
- (FAQs): يقوم بإنشاء حسابات مستخدمين ويقوم بمهام فنية أخرى.
- المنسق: وهو مكرس لتحديد وتنفيذ السياسات والإجراءات. يأخذ مبادرات لتحسين الخدمة.<sup>7</sup>

### أساليب الخدمة المرجعية الرقمية:

"يتغير سلوك المستخدم ويجب أن يتبع توفير المعلومات طرقًا جديدة للتسليم. ومن ثم هناك طرق جديدة لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية. وفقًا لـ (Francoeur 2002)، يمكن تقسيم وضع الخدمات المرجعية الرقمية إلى فئتين رئيسيتين. وهي على وجه التحديد:

المعاملات غير المتزامنة - البريد الإلكتروني، ونماذج الويب، و Ask A services وما إلى ذلك. المعاملات المتزامنة - مرجع الدردشة باستخدام تقنيات بسيطة، ومرجع الدردشة باستخدام برامج الاتصال عبر الويب، ومؤتمرات الفيديو أو خدمات كاميرا الويب، والروبوتات المرجعية الرقمية. الخدمات المرجعية الرقمية: نظرة عامة"<sup>8</sup>.



<sup>7</sup> Information Impact | Journal of Information and Knowledge management p 70

<sup>8</sup> Information Impact | Journal of Information and Knowledge management p 69.70.

### طبولوجيا الخدمة المرجعية الرقمية:<sup>9</sup>

#### خلاصة الفصل:

الخدمة المرجعية التقليدية أو الرقمية كل منها قدمت استفادة كبيرة للباحث من القديم إلى الحاضر وما الخدمة المرجعية الرقمية إلا امتداد وتطور للخدمة المرجعية التقليدية إلا أن عامل التطور العلمي والرقمنة اثروا بالإيجاب في تحسين والوقوف بهذه الخدمة وتقديمها في قالب أسهل وأسرع يتماشى والباحث المعاصر.

---

<sup>9</sup>مرجع سبق ذكره ،ص،70.



الفصل الرابع  
الإطار التطبيقي



الإطار التطبيقي: إجراءات الدراسة وتحليل البيانات.

تمهيد.

1.4. التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

2.4. حدود الدراسة.

3.4. منهج الدراسة.

4.4. مجتمع الدراسة.

5.4. عينة الدراسة.

6.4. أدوات جمع البيانات.

تحليل ونتائج الدراسة.

تمهيد.

7.4. تحليل بيانات الدراسة.

1.7.4. المحور الأول: مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في التوثيق العلمي والاستشهاد المرجعي الدقيق لدى الباحثين.

1.1.7.4. استنتاج المحور الأول.

2.7.4. المحور الثاني: أساليب الخدمة المرجعية الرقمية.

1.2.7.4. استنتاج المحور الثاني.

3.7.4. المحور الثالث: تحديات وعراقيل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية (داخليا / خارجيا).

1.3.7.4. استنتاج المحور الثالث.

8.4. النتائج العامة للدراسة.

9.4. النتائج على ضوء الفرضيات.

10.4. مقترحات الدراسة.

الخاتمة.

قائمة المصادر والمراجع.

الملاحق.

الملخص باللغة العربية.

الملخص باللغة الإنجليزية.

الملخص باللغة الفرنسية.

تمهيد:

بعد عرض الفصول الثلاثة السابقة لإشكالية الدراسة، وكل الجوانب المتعلقة بها في مستواها النظري ننتقل إلى الدراسة الميدانية بغرض ترجمة كل الحقائق النظرية إلى معطيات ملموسة على أرض الواقع وذلك اعتماداً على أسلوب منهجي يمكننا من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية على ضوء كل البيانات والمعلومات المتحصل عليها من الميدان، وسنعرض في هذا الفصل أهم الخطوات المنهجية التي اعتمدها بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة منها، ومن هذا المنطلق سوف نخصص هذا الفصل إلى تحديد مجالات الدراسة، الجغرافي، البشري، الزمني، والتعريف بمكانها، وكذا تحديد مجتمع الدراسة، ثم نأتي على التعرف لمنهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات، ثم عرض البيانات وتحليلها وتبويبها، لنلخص إلى نتائج الدراسة ونتحقق من فرضياتها.

### 1.4. التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة الشهيد العربي التبسي:

هي هيكل هام من هياكل الجامعة، تعد المحور المركزي لمعالجة البحث العلمي، تهدف بالتنسيق مع المكتبات الفرعية للكليات والمعاهد:

- مكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.
- مكتبة كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير.
- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- مكتبة كلية الآداب واللغات.
- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا.
- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- مكتبة معهد تقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- مكتبة معهد المناجم.

إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة، التي تتمثل في الشراء، الإهداء، التبادل، وتنظيمها وفهرستها وتصنيفها وترتيبها لاسترجاعها بأقل وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين (قراء، باحثين)، على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات كخدمة الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير، والإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات والخدمات الأخرى المحوسبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات.

تم تدشينها رسميا خلال السنة الجامعية 2009/2010، أما عن التطور التاريخي لها فقد كانت عبارة عن مكتبات لمعاهد وطنية متخصصة من 1985 إلى غاية 1992 وبمقتضى مرسوم التنفيذي رقم - 297 / 92 المؤرخ في 6 محرم عام 1413 الموافق 7 يوليو سنة 1992 والمتضمن إنشاء مركز جامعي عندما ارتقت إلى صف مركز جامعي، كانت كل التخصصات الموجودة في مكتبة واحدة قديمة الإنشاء، ومنذ سنة 2009 كان لزاما وجود مبنى جديد به كل المواصفات لمكتبة مركزية حديثة.

### 2.4. حدود الدراسة:

يتم تحديد مجالات الدراسة انطلاقاً من الخطوات المنهجية الهامة إلى عمل بحثي، وبغرض تحديد المعالم والحدود الأساسية لهذه الدراسة لابد من وضعها في إطارها الجغرافي والزمني والبشري لحصرها وفق المنهج المتبع.

### 1.2.4. الحدود الجغرافية:

من خلال العنوان المحدد للدراسة: التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي بتبسة وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

### 2.2.4. الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة على حسب المحيط المكاني الذي حدد في عنوان الدراسة بالمكتبة المركزية فتتمثل هذه الحدود البشرية في الطلبة الباحثين بمختلف أطوارهم الليسانس والماستر والدكتوراه.

### 3.2.4. الحدود الزمنية:

يتم تحديد الحدود الزمنية خلال فترة بداية العمل على المذكرة من بداية العام الدراسي إلى الانتهاء من المذكرة كلياً نظرياً وتطبيقياً ويمكن تجزئتها إلى مراحل:

المرحلة الأولى: تحديد موضوع الدراسة.

المرحلة الثانية: الترجمة العملية والنظرية لموضوع الدراسة.

المرحلة الثالثة: الإخراج النهائي للمذكرة.

### 3.4. منهج الدراسة:

لكل بحث علمي أو دراسة لبناء هيكله التنظيمي إتباع منهج معين يسلكه الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة للوصول إلى الإجابة أو لحقيقة المشكلة المطروحة ومن أجل الإجابة على الإشكالية

والأسئلة المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي في وصف وتحديد العينة المدروسة المتمثلة في مجتمع المستفيدين.

### 4.4. مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة أهم عنصر الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، ويتكون مجتمع الدراسة من طلبة سنة أولى وثانوية وثالثة ليسانس وطلبة الماستر المسجلين بالمكتبة، وقد بلغ عددهم 19000 طالب في مختلف التخصصات.

### 4.5. عينة الدراسة:

العينة هي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الأفراد من المجتمع الأصلي.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية المقصودة المتمثلة في فئة المستفيدين من طلبة المكتبة المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي الذي بلغ عددهم 19000 ولقد تم اختيار 120 طالب من أصل 19000، وتم توزيع 120 استمارة استبانة وضاع منها 12 وأخذنا منها 100 عينة لدراستها.

### 4.6. أدوات جمع البيانات:

ل للوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها في الدراسة لابد من أداة لجمع البيانات اللازمة فاعتمدنا على استمارة استبانة.

### استمارة الاستبانة:

وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة توجه للطلبة الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ومن خلالها يتم الإجابة من قبل الطالب على مجموع الأسئلة وبعد الانتهاء يسلمها للباحث.

حيث تغطي هذه الأسئلة جميع ما طرح في موضوع المذكورة من فرضيات وتساؤلات الدراسة والمعلومات المقدمة فيها.

ولقد عرضت أسئلة الاستمارة على شكل محاور كالتالي:

بيانات شخصية: تتمثل في المستوى الدراسي للطالب.

**المحور الأول:** مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في التوثيق العلمي والاستشهاد المرجعي الدقيق لدى الباحثين، ويحتوي هذا المحور على عشرة أسئلة لمعرفة التوجهات الأولى للطالب في المكتبة واي الطرق يسلك للوصول الى المعلومات التي يبحث عنها.

### المحور الثاني: أساليب الخدمة المرجعية الرقمية.

ويتضمن على سبعة أسئلة هذا المحور الهدف منها الإحاطة بأي الأساليب يفضل الطالب الوصول إلى المعلومات.

### المحور الثالث: تحديات وعراقيل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية (داخليا / خارجيا).

يتشكل هذا المحور من ستة أسئلة تم التسليط فيها على إبراز ظروف سير الخدمة المرجعية الرقمية وأهم التحديات وطرح الحلول.

تمهيد

وفي هذا الباب تم تحليل البيانات المتحصل عليها والتعرف على التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، وهذا باستعمال استمارة الاستبانة الموجهة إلى فئة الطلبة الذين بدورهم سيساهمون من خلال إجاباتهم بتزويدنا بالمعلومات الدقيقة والواضحة للوصول إلى أفضل وأدق النتائج والحلول.

### 7.4. تحليل البيانات ونتائج الدراسة:

#### المستوى الدراسي:

الخيارات	التكرار	النسبة
أولى ليسانس	11	11%
ثانية ليسانس	10	10%
ثالثة ليسانس	24	24%
أولى ماستر	20	20%
ثانية ماستر	35	35%

جدول رقم 01 يبين المستوى الدراسي للعينة.

1.7.4. المحور الأول: مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في التوثيق العلمي والاستشهاد المرجعي الدقيق لدى الباحثين.

- أي من الخدمات الآتية التي تستفيد منها خلال زيارتك للمكتبة.

الخيارات	التكرار	النسبة
خدمة الإعارة	58	58%
خدمة التوجيه	3	3%
خدمة الإحاطة الجارية	7	7%
- الخدمة المرجعية	22	22%

جدول رقم 1: يبين أكثر الخدمات التي يستفيد منها الطالب بالمكتبة الجامعية المركزية

عند النظر إلى الجدول رقم (1)، يمكن ملاحظة أن أكثر من نصف الطلاب، بالضبط 58% منهم، يفضلون خدمة الإعارة عن غيرها من الخدمات المكتبية الأخرى. تأتي بعدها خدمة المرجعية بنسبة 22%. وبينما يتجه نسبة 7% من الطلاب نحو خدمة الإحاطة الجارية، تأتي خدمة التوجيه في المرتبة الأخيرة بنسبة 3%، وهي أقل نسبة بين الخدمات المذكورة.

ماهي حسب وجهة نظرك أهم التحديات التي تواجهها خدمات المعلومات على مستوى مكتبتكم؟

الخيارات	التكرار	النسبة
تكنولوجية	8	8%
إدارية	60	60%
فنية	32	32%

الجدول رقم 2: يبين أهم التحديات التي تواجهها خدمات المعلومات على مستوى المكتبة

الجدول رقم (2) يبين أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة يعتبرون أن من بين أهم التحديات التي تواجهها خدمات المعلومات على مستوى المكتبة هي إدارية وذلك بنسبة 60% ثم تليها الفنية بنسبة 32% ونسبة أقل يرون بأنها تكنولوجية بنسبة 8%.

- هل ترى أن التكنولوجيا اليوم ضرورة حتمية في تقديم خدمات المعلومات على مستوى مكتبتكم؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	97	97%
لا	3	3%

الجدول رقم 3: يبين ضرورة تقديم الخدمات على مستوى المكتبة

من خلال استعراض الجدول رقم (3)، يتضح أن النسبة الأعلى والأقرب إلى الذروة، بلغت 97%، تؤيد استخدام التكنولوجيا في تقديم خدمات المكتبة على مستوى المكتبة الجامعية. وبنسبة قليلة جداً، بلغت 3%، تعبر عن عدم قناعتها بأن التكنولوجيا ضرورية بشكل مطلق في تقديم خدمات المكتبة على أفضل وجه. ماذا يمثل لك مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية؟

الخيارات	التكرار	النسبة
الإجابة على تساؤلات المستخدمين	89	89%
تقدم هذه الخدمة بشكل حضوري لكل من المستفيد والموظف عبر الوسائل الرقمية	11	11%

الجدول رقم 4: يبين مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية

من خلال النظر إلى الجدول رقم (4)، يتبين أن نسبة 89% من الطلاب تعرفوا جيداً على الخدمة المرجعية الرقمية المتاحة في مكتبتهم، مما يدل على أنهم ملمون بتلك الخدمة ويستخدمونها بانتظام. وبالمقابل، يبلغ 11% من الطلاب الذين لم يتعرفوا على الخدمة بشكل كامل، مما يشير إلى أنهم غير ملمين بما تقدمه الخدمة ولم يستخدموها بشكل واسع.

- هل تفضل استخدام الخدمة المرجعية الرقمية أو التقليدية في تعاملاتك المكتبية؟

النسبة	التكرار	الخيارات
57%	57	خدمة رقمية
23%	23	خدمة تقليدية
20%	20	معا

الجدول رقم 5: يبين تفضيل الخدمة الرقمية أو التقليدية

استنادًا إلى الجدول رقم (5)، يمكننا ملاحظة أنه بنسبة 58%، يفضل الطلاب استخدام الخدمة المرجعية بصيغة رقمية، مما يشير إلى تفضيلهم للوصول إلى المصادر والمراجع الإلكترونية. وبنسبة أقل، يفضل الطلاب استخدام الخدمة المرجعية بصيغة تقليدية بنسبة 23%. وهناك أيضًا نسبة 20% من الطلاب يفضلون استخدام الخدمة بوجهيها التقليدي والرقمي، مما يعني أنهم يستفيدون من كلا النواحي في تقديم الخدمات المرجعية.

- ما مدى استفادتك من الخدمة المرجعية الرقمية على مستوى مكتبكم؟

النسبة	التكرار	الخيارات
34%	34	كبير
12%	12	متوسط
54%	54	قليل

جدول رقم 6: يبين مدى الاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية

عند النظر إلى الجدول رقم (6)، يتبين أن الطلاب يستفيدون بشكل كبير من الخدمة المرجعية الرقمية المتاحة في المكتبة الجامعية بنسبة 54%. يلي ذلك عدد معتدل من الطلاب يستفيدون بشكل متوسط بنسبة 12%. وبنسبة 34%، يوجد عدد من الطلاب لا يستفيدون من الخدمة المرجعية الرقمية، مما يعني أنهم قد يعتمدون على مصادر وخدمات أخرى في عمليات البحث والاستعانة بالمعلومات المرجعية.

- في حال عدم استفادتك من هذه الخدمة المرجعية الرقمية فما هي الأسباب؟

النسبة	التكرار	الخيارات
2%	2	عدم المعرفة بوجود هذه الخدمة
12%	12	عدم توفر هذه الخدمة في مكتبتك

جدول رقم 7: يبين عدم الاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية

من خلال استعراض الجدول رقم (7)، نستنتج أن نسبة الطلاب الذين قاموا بالاستجابة لهذا السؤال كانت ضئيلة جداً، حيث بلغت 14% فقط من الطلاب الكلي. ومن بين هؤلاء الطلاب، فقد بلغت نسبة 2% من الطلاب الذين غير مدركين لهذه الخدمة، ونسبة 12% من الطلاب الذين أفادوا بأن هذه الخدمة غير متوفرة في مكتبتهم.

- هل تساهم الخدمة المرجعية الرقمية في تقديم المساعدة للطلاب بالشكل اللازم؟

النسبة	التكرار	الخيارات
47%	47	طبعاً
29%	29	في كثير من الأحيان
24%	24	قليلاً

جدول رقم 8: مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في مساعدة الطالب

من خلال الجدول رقم (8)، يُلاحظ أنه بنسبة 47%، أجابت العينة على أن الخدمة المرجعية الرقمية تساهم بشكل كبير في تقديم المساعدة للطلاب. يأتي بعدها بنسبة 29% من العينة، الذين أجابوا بأنها تساهم في كثير من الأحيان في تقديم المساعدة. وثم نسبة 24% من العينة أجابت بأنها تساهم بشكل محدود في تقديم المساعدة.

- ما هي المصادر التي تقدم لك في الخدمة المرجعية الرقمية؟

النسبة	التكرار	الخيارات
14%	14	قواعد البيانات
38%	38	فهارس المكتبات
46%	46	صفحات الويب
2%	2	المعرفة الشخصية للأخصائي

جدول رقم 9: يبين المصادر المقدمة في الخدمة المرجعية الرقمية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) أن أغلبية الطلبة بنسبة 46% يتلقون هذه الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق صفحات الويب ثم يليها بنسبة 38% يستخدمون فهارس المعلومات ثم بنسبة 14% يستخدمون قواعد البيانات وتليها أقل نسبة وهي المعرفة الشخصية للأخصائي بنسبة 2%.

- ما معدل استخدامك للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية؟

النسبة	التكرار	الخيارات
2%	2	يومية
13%	13	مرة في الأسبوع
5%	5	مرة في الشهر
47%	47	وقت الحاجة
33%	33	نادرا ما تستخدم هذه الخدمة

جدول رقم 10: يبين نسبة التردد على الخدمة المرجعية الرقمية

عند استعراض الجدول رقم (10)، نجد أنه تراوحت نسبت رد الطلاب على الخدمة المرجعية الرقمية على النحو التالي:

- بنسبة 47%، أجاب الطلاب بأنهم يستخدمون الخدمة عند الحاجة فقط.
  - يلي ذلك بنسبة 33%، الذين أجابوا بأنهم نادراً ما يستخدمون هذه الخدمة.
  - ثم بنسبة 13%، أجاب الطلاب بأنهم يستخدمون الخدمة مرة واحدة في الأسبوع.
  - وبنسبة 5%، أجاب الطلاب بأنهم يستخدمون الخدمة مرة واحدة في الشهر.
  - أما آخر نسبة وهي 2%، فأجاب الطلاب بأنهم يستخدمون الخدمة يومياً.
- هل هناك تعاون من قبل الموظفين للإجابة عن تساؤلاتكم في وقت زمني قياسي يخدم طلبكم؟

النسبة	التكرار	الخيارات
33%	33	نعم
51%	51	لا
16%	16	أحياناً

جدول رقم 11: يبين مدى تعاون الموظفين للإجابة عن التساؤلات

من خلال استعراض الجدول رقم (11)، يتضح أن 51% من العينة يرون أنه لا يوجد تجاوب وتعاون كافٍ من قبل الموظفين في الإجابة على تساؤلاتهم في زمن قياسي. بالمقابل، بنسبة 33% قد أجابوا بشكل إيجابي على مردود الموظفين في تقديم هذه الخدمة بشكل جيد. وبنسبة 16%، أجاب الطلاب بأن هناك تعاون وتجاوب أحياناً من قبل الموظفين في الإجابة على استفساراتهم.

### 1.1.7.4. نتائج المحور الأول:

#### أهم النتائج المسجلة في هذا المحور:

- تظهر البيانات في الجدولان 58% من الطلاب يفضلون استخدام خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية.
- يشير 54% من عينة الدراسة إلى أن التحديات الإدارية تعتبر الأكثر أهمية بالنسبة لخدمات المعلومات في المكتبة الجامعية.
- تؤكد نسبة 97% من العينة أن التكنولوجيا ضرورية وحتمية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة.
- يعرف 89% من العينة بوجود الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية.
- يفضل 53% من العينة استخدام الخدمة المرجعية الرقمية على الخدمة المرجعية التقليدية.
- يستفيد 54% من العينة من الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية.
- يتلقى 46% من العينة الخدمة المرجعية الرقمية من خلال صفحات الويب.
- يرتاد 47% من العينة المكتبة فقط عند الحاجة.
- يعتقد 51% من العينة أن الموظفين في المكتبة لا يتجاوبون ويتعاونون بشكل مناسب مع الطلاب في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

### 2.7.4. المحور الثاني: أساليب الخدمة المرجعية الرقمية.

- على ضوء التكنولوجيا الحديثة هل أثرت على مردود الخدمة المرجعية الرقمية في أساليب تقديمها؟

النسبة	التكرار	الخيارات
61%	61	كبير
13%	13	متوسط
26%	26	قليل
0%	0	منعدم

الجدول رقم 1: يبين مدى تأثير التكنولوجيا على أساليب الخدمة المرجعية الرقمية

## الفصل الرابع الإطار التطبيقي

من خلال الجدول رقم (1) يوضح لنا مدى تأثير التكنولوجيا على أساليب الخدمة المرجعية الرقمية فكانت النسبة الأعلى بالإجابة بشكل كبير بنسبة 61% ثم يليها بشكل قليل بنسبة 26% ثم بشكل متوسط بنسبة 13%.

- ما هو النمط المفضل لديكم لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية؟

النسبة	التكرار	الخيارات
45%	45	البريد الإلكتروني
0%	0	تعبئة استمارة إلكترونية على الشبكة
0%	0	نظام خبير expert system
21%	21	الخدمة بالمحادثة الفورية
34%	34	التصفح المشترك

جدول رقم 2: يبين أي نمط مفضل لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة

وفقاً للجدول رقم (2)، يظهر أن البريد الإلكتروني هو النمط المفضل لدى الطلبة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، حيث بلغت النسبة 45%. يأتي بعدها لتصفح المشترك بنسبة 34%، ثم يأتي الخدمة بالمحادثة الفورية بنسبة 21%. ولاحظ أنه لم تُسجّل أي إجابة فيما يتعلق بأنماط النظام الخبير وتعبئة استمارة إلكترونية على الشبكة.

- اللغات المعتمدة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبك؟

النسبة	التكرار	الخيارات
80%	80	العربية
15%	15	الفرنسية
5%	5	الانجليزية

جدول رقم 3: يبين أي اللغة معتمدة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

الجدول رقم (3) بلغت نسبة الطلبة الذين يستخدمون اللغة العربية بنسبة الأكثرية أثناء استخدام الخدمة المرجعية الرقمية بنسبة 80% ثم تليها اللغة الفرنسية بنسبة 15% ثم اللغة الانجليزية بنسبة أقل 5%.

- ماهي أنواع الأسئلة المرجعية الرقمية التي تقدمها؟

النسبة	التكرار	الخيارات
0%	0	حقائقية
61%	61	مساعدة بحثية
1%	1	مساعدة فنية
16%	16	مساعدة بيلوغرافية
22%	22	مساعدة توجيهية

جدول رقم 4: يبين نوع الأسئلة المرجعية الرقمية

جدول رقم (4) يبين نوعية الأسئلة المرجعية الرقمية فانقسمت بين أربعة أنواع فكانت الأعلى نسبة هو السؤال بنية المساعدة البحثية بنسبة 61% ثم يليها بمساعدة توجيهية بنسبة 22% ثم بيلوغرافية بنسبة 16% ثم فنية بنسبة 1%.

- ما هو شكل الإجابة عن تساؤلاتكم المرجعية الرقمية؟

النسبة	التكرار	الخيارات
73%	73	رد مباشر من قبل اختصاصي الخدمة
2%	2	إحالة إلى الموقع
25%	25	إجابة من مرجع محدد

جدول رقم 5: يبين شكل الإجابة على التساؤلات المرجعية الرقمية

## الفصل الرابع الإطار التطبيقي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) كيف هو شكل الإجابة على التساؤلات المرجعية الرقمية فأغلب الطلبة أجابت بنسبة 73% على رد مباشر من قبل أخصائي الخدمة ثم يليها إجابة من مرجع محدد بنسبة 25% ثم بنسبة 2% تتم الإجابة بالإحالة إلى موقع.

- هل هناك موظفين مدربين خصوصاً بالخدمة المرجعية الرقمية؟

النسبة	التكرار	الخيارات
21%	21	موظف متخصص
79%	79	موظف في المكتبة

جدول رقم 6: يبين هل هناك موظفين مدربين خصوصاً بالخدمة المرجعية الرقمية

من خلال الجدول رقم (6)، يتضح أن هناك موظفين مدربين خصوصاً في الخدمة المرجعية الرقمية. بنسبة 79% من الموظفين في المكتبة يعتبرون مدربين في هذه الخدمة. وبنسبة 21%، يرون الطلاب أن هناك موظف متخصص في الخدمة المرجعية الرقمية.

- ما يميز هذه الخدمة المرجعية الرقمية حسب وجهة نظرك؟

النسبة	التكرار	الخيارات
11%	11	سرعة الرد
33%	33	سهولة الاستخدام
46%	46	عملية أكثر
8%	8	كفاءة الموظفين
2%	2	تعامل راق

جدول رقم 7: يبين ما يميز هذه الخدمة المرجعية الرقمية

من خلال الجدول رقم (7)، يتضح أن الخدمة المرجعية الرقمية تتميز بعدة عناصر. بنسبة 46%، يرون الطلاب أن الخدمة عملية أكثر. وبنسبة 33%، يشيرون إلى سهولة استخدامها. وبنسبة 11%، يلاحظون

سرعة الرد في الخدمة. بنسبة 8%، يركزون على كفاءة الموظفين. أما النسبة الأقل بواقع 2%، فتشير إلى التعامل الراقى في الخدمة.

إن لم تجد ما يميزها حسب وجهة نظرك فما هو السبب؟

النسبة	التكرار	الخيارات
0%	0	تعامل غير راق
12%	12	صعوبة الاستخدام
0%	0	عدم كفاءة الموظفين
3%	3	نقص عدد الموظفين

جدول رقم 8: يبين ما يميزها حسب وجهة نظرك

من خلال الجدول رقم (8)، يمكننا ملاحظة ما يميز الخدمة المرجعية الرقمية من وجهة نظر الطلاب. بنسبة 12%، يرون أنها صعبة في الاستخدام. بنسبة 3%، يلاحظون نقصاً في عدد الموظفين. ومن الجانب الآخر، بنسبة 0%، لا يرون فيها عدم كفاءة الموظفين أو تعامل غير راقى.

#### 1.2.7.4. نتائج المحور الثاني:

#### أهم النتائج المسجلة في هذا المحور:

- نسبة 61% من العينة تؤكد تأثير التكنولوجيا بشكل كبير على أساليب الخدمة المرجعية الرقمية.
- يفضل نسبة 45% من العينة استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة رئيسية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- نسبة 80% من العينة تستخدم اللغة العربية أثناء تلقي الخدمة المرجعية الرقمية.
- يؤكد نسبة 61% من العينة أن المساعدة المقدمة لهم تكون بحثية.
- نسبة 73% من العينة يتلقون الإجابات على تساؤلاتهم عن طريق الرد المباشر من أخصائي الخدمة.
- نسبة 46% من العينة تعتبر الخدمة المرجعية الرقمية أكثر عملية بالنسبة لهم.

4.7.3. المحور الثالث: تحديات وعراقيل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية (داخليا/خارجيا).

- ما هي معوقات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية خلال المحادثة؟

النسبة	التكرار	الخيارات
22%	22	نقص عدد الموظفين
43%	43	عدم استخدامها من قبل الطالب
35%	35	عدم توفر برامج المحادثة

جدول رقم 1: يبين معوقات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية خلال المحادثة

من خلال الجدول رقم (1)، يمكننا ملاحظة المعوقات التي تواجه الخدمة المرجعية الرقمية خلال المحادثة. بنسبة 43%، يُذكر أن عدم استخدام الخدمة من قبل الطلاب يُعتبر أحد التحديات الرئيسية. وتليها بنسبة 35%، يُشير الطلاب إلى عدم توفر برامج المحادثة كعامل يؤثر سلبًا على الخدمة المرجعية الرقمية. وبنسبة 22%، يُشار إلى نقص عدد الموظفين كمشكلة تؤثر على جودة الخدمة المرجعية الرقمية خلال المحادثة.

- هل يسوق للخدمة المرجعية الرقمية على مستوى مكتبتك؟

النسبة	التكرار	الخيارات
46%	46	نعم
54%	54	لا

جدول رقم 2: يبين تسويق للخدمة المرجعية الرقمية

من خلال الجدول رقم (2)، يمكننا معرفة رأي الطلاب في عملية التسويق للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية. وتُظهر النتائج أن نسبة 54% من الطلاب أجابوا بـ "لا" عند سؤالهم عن عملية

التسويق، في حين أجاب 46% من الطلاب بـ "نعم". وبذلك، يتضح أن هناك حوالي نصف الطلاب يرون أن عملية التسويق للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية ليست فعالة أو غير مقنعة بنسبة أعلى قليلاً.

- إذا كانت إجابتك بنعم فما هي الأساليب المتبعة للتسويق لهذه الخدمة؟

النسبة	التكرار	الخيارات
84%	84	ملصقات داخل المكتبة
16%	16	التعريف بها في المحاضرات

جدول رقم 3: يبين أساليب التسويق للخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة

من خلال الجدول رقم (3)، يتم عرض أساليب التسويق المستخدمة للخدمة المرجعية الرقمية. وتشير النتائج إلى أن 84% من الطلاب أجابوا بأنه تم استخدام ملصقات داخل المكتبة كوسيلة للتسويق للخدمة المرجعية الرقمية. وبنسبة 16%، أجاب الطلاب بأنه تم التعريف بالخدمة المرجعية الرقمية في المحاضرات. يُلاحظ أن الأسلوب الأكثر شيوعاً هو استخدام ملصقات داخل المكتبة، حيث يشكلون غالبية الإجابات بنسبة كبيرة.

هل تتوفر المكتبة على التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية على أكمل وجه؟

النسبة	التكرار	الخيارات
79%	79	عدد الأجهزة الالكترونية متوفر
21%	21	عدد الأجهزة الالكترونية غير متوفر

جدول رقم 4: يبين تتوفر المكتبة على التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية على أكمل وجه

من خلال الجدول رقم (4)، يتم عرض التجهيزات اللازمة لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية. وتشير النتائج إلى أن 79% من الأشخاص الذين أجابوا أفادوا بتوفر الأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية. وبنسبة 21%، أجابوا بعدم توفر الأجهزة اللازمة. يُلاحظ أن الغالبية العظمى من الأجوبة تشير إلى توفر التجهيزات اللازمة، مما يعزز إمكانية تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية.

هل تتوفر المكتبة على العدد الكافي من الموظفين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية؟

النسبة	التكرار	الخيارات
48%	48	عدد الموظفين كاف
52%	52	عدد الموظفين غير كاف

جدول رقم 5: بين تتوفر المكتبة على العدد الكافي من الموظفين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية

من خلال الجدول رقم (5)، يتم عرض مدى توفر العدد الكافي من الموظفين في المكتبة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية. وتشير النتائج إلى أن 52% من الأشخاص الذين أفادوا بأن عدد الموظفين كاف لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية. وبنسبة 48%، أجاب وabأن عدد الموظفين غير كاف. يتضح أن هنا كنسبة معتبرة من الأشخاص لا يرون أن عدد الموظفين المتاح في المكتبة يكفي لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية. قد يتطلب زيادة في العدد أو توزيع الموظفين بشكل أفضل لتلبية احتياجات الخدمة المرجعية الرقمية بشكل أكثر فعالية.

### 1. 3. 7. 4. نتائج المحور الثالث:

#### أهم النتائج المسجلة في هذا المحور:

- يظهر من نسبة 52% أن المكتبة تتوفر على العدد الكافي من الموظفين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- يظهر من نسبة 79% أن المكتبة جاهزة من حيث توفر الأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- يظهر من نسبة 54% أن هناك حملة تسويقية تجرى للخدمة المرجعية الرقمية.
- يظهر من نسبة 84% أن التسويق للخدمة المرجعية الرقمية تمعن طريق وضع ملصقات داخل المكتبة.
- يظهر من نسبة 43% أن العينة لم تستخدم الخدمة المرجعية الرقمية.

### 4 . 8. النتائج العامة للدراسة:

- خدمة الإعارة هي الخدمة المكتبية الأكثر توجهًا للطلبة في المكتبة الجامعية.
- العينة تصر على ضرورة توفير الإمكانيات المادية الإلكترونية لتسهيل تقديم الخدمة بشكل مناسب للطلبة.
- يجب الاهتمام بالخبرة والمهارة التي ينبغي أن يتمتع بها المكتبي الأخصائي في الخدمة المرجعية الرقمية.
- الطلبة يظهرون اهتمامًا بتحويل جميع خدمات المعلومات التقليدية إلى شكل رقمي.
- يتردد الطلبة إلى المكتبة الجامعية غالبًا في حالات الحاجة والضرورة.
- العينة ترى أن هناك نقصًا في التجهيزات المادية والبشرية والتكنولوجية في المكتبات الجامعية.
- المكتبات الجامعية اعتمدت على استخدام الملصقات للتعريف بالخدمة المرجعية الرقمية.
- نسبة عالية من العينة غير ملمة بالخدمة المرجعية الرقمية.
- العينة تهتم بالأساليب التقليدية أكثر لتقديم الخدمة المرجعية.
- العينة تؤكد أن الهدف الرئيسي لها من الخدمة المرجعية الرقمية هو البحث.
- غالبية العينة أكدت عدم تجاوب وتعاون الموظفين في تقديم هذه الخدمة.
- نسبة كبيرة من العينة تعتمد على اللغة العربية في تقديم طلباتها وتساؤلاتها أثناء الوصول إلى الخدمة المرجعية الرقمية.
- تؤكد نسبة كبيرة من العينة على ضرورة الاعتماد الكبير على التكنولوجيا في تقديم أي خدمة مكتبية.

### 4 . 9. النتائج على ضوء الفرضيات:

بناء على تلك المعطيات المذكورة سابقا في دراستنا تم تجميع كل البيانات المطلوبة في الميدان الدراسي الذي يعكس واقع عنوان بحثنا: التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، في ظل الفرضيات التي بنينا عليها موضوع دراستنا، نستخلص منها النتائج التي توضح توجه الطلبة الجامعيين نحو الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي كالتالي:

بالنسبة للفرضية الأولى: تبين مدى استفادة الطلبة من الخدمة المرجعية الرقمية في إثراء الزاد المعرفي للباحث بأسلوب أكثر سهولة وتؤكد هذه الفرضية أجوبة مجتمع الدراسة حيث يفضل 53% من العينة هذه الخدمة وأكدوا معرفتهم بها 89% من خلال السؤال رقم 4، وتحليل الجدول رقم 4.

وإما بالنسبة للفرضية الثانية تستهدف الأساليب المختلفة للخدمة المرجعية الرقمية على مستوى المكتبة الجامعية حيث اختلفت الأساليب والأنماط لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وما كان هذا الاختلاف إلا للوصول لمفضلات كل طالب بأي طريقة يريد البحث على المعلومات حيث كان الأكثر نسبة يفضلون هذه الخدمة كونها رقمية وأكثر توفير للوقت وأسرع بنسبة 97% وذلك من خلال السؤال 03 وتحليل الجدول رقم 03 وتفضيلهم لهذه الخدمة رقمية على التقليدية بنسبة 57% وذلك من خلال السؤال 05 وتحليل الجدول رقم 05.

والفرضية الثالثة تحققت بنسبة كبيرة من خلال أجوبة العينة التي أكدت أن المعوقات كانت داخليا وخارجيا فتمثلت داخليا في تقصير الموظفين وعدم تجاوبهم بالشكل المناسب للباحث بنسبة 51% من خلال السؤال 10 وتحليل الجدول رقم 11 وخارجيا يعود إلى عدم معرفة الطلبة بهذه الخدمة وصعوبة استخدامها بنسبة 43% كما أنه في المقابل هناك تسويق لهذه الخدمة عن طريق الملتصقات داخل محيط المكتبة بنسبة 84%.

### 4. 10. مقترحات الدراسة:

بناءً على النتائج وتوجيهات الدراسة، يمكن اقتراح الاجراءات التالية لتعزيز توجه الطلاب نحو الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.

- التسويق للخدمة المرجعية الرقمية بشكل مكثف ليطلع عليها كل الطلبة عن طريق الملتصقات والمحاضرات التوعوية أكثر.
- توفير أخصائيين ذو خبرة ومهارة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل ممتاز.
- توفير الأجهزة الالكترونية اللازمة وتوصيلها بشبكة الانترنت.
- توفر الخدمة المرجعية الرقمية على مدار اليوم.
- توفير عدد مناسب من الموظفين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية.
- طرح مواقع وإحالات لمراجع المعلومات مباشرة.
- توفير جناح خاص لتقديم هذه الخدمة.
- تقديم دورات تعليمية للطلبة يتم فيها تعريفهم وتدريبهم على كيفية تقديم تساؤلاتهم بطرق ووسائل مختلفة الويب، البريد الالكتروني، الشات، التصفح المشترك.

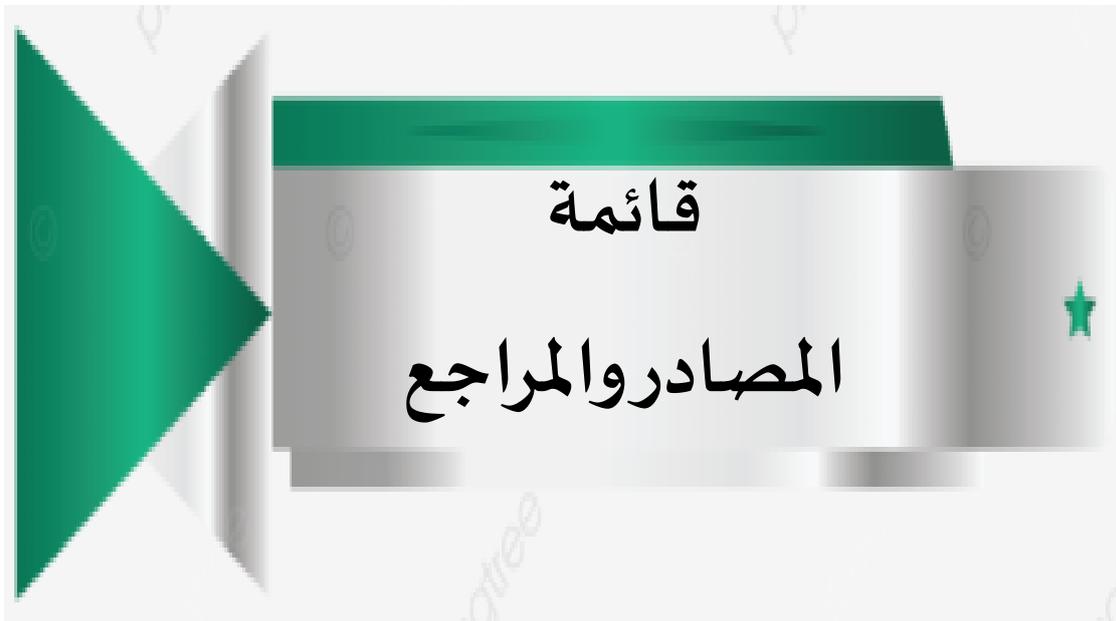


تركز هذه الدراسة على استعراض نوع من أنواع الخدمات المكتبية الجامعية التي تسعى المكتبات الجامعية تقديمها إلى المستفيد والتعريف بها وطرح أساليب العمل بها ألا وهي الخدمة المرجعية الرقمية التي تعتبر أحد أهم الخدمات التي يعتمد عليها من قبل الطالب الجامعي في الوصول إلى الأوعية المعلوماتية التي يحتاجها في وقت قياسي.

وتسعى دائما المكتبات الجامعية لمواكبة كل التطورات في مجال تنميتها وتطوير خدماتها بحيث لم تعد هذه المكتبات وخدماتها مقتصرة على الفضاء المكاني فقط بل تعدت ذلك وأصبحت تقدم عن بعد.

وهذا سمح للطالب في أي وقت وزمان الحصول على المعلومات التي يريدتها في وقت قصير دون الارتباط بوقت ومكان محدد، ويكون ذلك من خلال المواقع الإلكترونية للمكتبات وبطرق مختلفة آلية.

لكن واقع المكتبات الجامعية الجزائرية يعكس عدم اهتمام الطلبة بهذه الخدمة وهذا ما توصلنا له من خلال دراستنا التي عالجت التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، التي توصلنا من خلالها إلى أن عدد محدود من الطلبة هم فقط من يعتمدون على الخدمة المرجعية الرقمية في البحوث الأكاديمية.



## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع

1. أبو بكر محمود الهوش، المدخل إلى علم الببليوغرافيا، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2001.
2. أحمد بدر و آخرون، التكشيف والاستخلاص دراسات في التحليل الموضوعي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2001.
3. أحمد نافع المدادحة، الخدمة المكتبية و المعلوماتية للمستفيدين، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
4. أحمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، مكتبة المجتمع العربي، ط1، 2014-1435.
5. حسن عبد الشافي، الخدمات المكتبية في المكتبات ومؤسسات المعلومات، المكتبة المدرسية ودورها التربوي، القاهرة: مؤسسة الخليج العربي، 1986، 24 مارس 2012.
6. سعود بن عبد الله الحزيمي، خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1415/1994.
7. سعيد احمد حسن، المكتبات وأثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي، دار الفكر العربي، القاهرة، د. ط، 1991.
8. السيد النشار، الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات، دار العربي، القاهرة، ط1، 1992.
9. صوفي عبد اللطيف المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، عين مليلة، الجزائر: دار الهدى، 2004.
10. عادل إسماعيل حمزة، الخدمة المرجعية الالكترونية بالمكتبات الجامعية، جامعة إمام عبد الرحمان بن فيصل: الخرطوم، 2020.
11. غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء، عمان، ط1، 2000. 1420.
12. مجيل لازم مسلم المالكي، التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2000.
13. مجيل لازم مسلم المالكي، المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية، مؤسسة الوراق، الأردن، ط1، 2000.
14. محمد عبد الجواد شريف، التكشيف والمكانز والمستخلصات، بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية المعاصرة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2014.

## قائمة المصادر والمراجع

15. محمد فتحي عبد الهادي، التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، تطبيقات، الدار المصرية اللبنانية، ط1، فبراير، 2000، ذو القعدة 1420.
16. محمد فتحي عبد الهادي، أحمد بدر، المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، دار غريب، القاهرة.
17. يحي هوار، علم الفهرسة عند الأوروبيين المفهوم والتاريخ، صناعة الفهرسة والتكشيف، سلسلة ندوات ومناظرات، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية، وجدة، 2002.

### المذكرات:

1. أحمد السيد كردي، خدمة الإعارة في المكتبات، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، عدد13، نشر في 28 ديسمبر 2010.
2. أروى يوسف الرحيلي، الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية، دراسة تقويمية: قسم المعلومات ومصادر التعلم: جامعة طيبة، 2022.
3. جميلة احمد جابر، الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان (دراسة تقويمية) رسالة ماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات، جامعة بيروت العربية.
4. سليم عادل إبراهيم محمود سليم، الخدمة المرجعية، جامعة الأزهر كلية التربية، عدد رقم95، نشرت في 25 جوان 2013، تمت الزيارة في 29 مارس 2023، 11:11.
5. سوسن طه الضليبي/بدوي محمد البسيوني، الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية، دراسة تحليلية لواقع وأساليب الاستفادة منها.
6. فريال سالم الطوياوي، أنواع المكتبات، عدد1، 1440/06/30، (متاحة على الخط المباشر)، تمت الزيارة يوم (6 مارس 2023) على الساعة 14 : 19.
7. كوار فوزية، تطبيقات الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة ميدانية: جامعة أدرار.
8. محمد مصباح، الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، دراسة حالة، رسالة ماجستير.

### المقالات الالكترونية:

1. نانسي العتوم، خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات، 30 يناير 2020، أي عربي. .E3ara.com.

## قائمة المصادر والمراجع

---

### المراجع الاجنبية:

1. Jan, sabah, "Digital Reference Services in the Information Communication Technology (ICT) based Environment: A Study"(2018).Library Philosophy and Practice (e-journal). 1827.
2. University of Nebraska-Lincoln DigitalCommons@University of Nebraska -Lincoln Library Philosophy and Practice (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln June 2018 Digital Reference Services in the Information Communication Technology (ICT) based Environment: A Study Sabah Jan [sabakozger@gmail.com](mailto:sabakozger@gmail.com).
3. MASTER'S THESIS IN LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE SWEDISH SCHOOL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE 2014:7 Evaluation of digital reference services in academic libraries In Namibia WILHELM ELINASHE UUTONI.
4. Digital Reference Service Sumati Sharma, Ashok Kumar, Dr. Mohinder Singh Abstract DESIDOC Bulletin of Information Technology, Vol. 24, No. 6, November 2004, pp.11-18-2004, DESIDOC p12.
5. Information Impact | Journal of Information and Knowledge management p67.68.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم: علم المكتبات.

تخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

استمارة استبانة.

التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة

الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

مذكرة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د".

تحت إشراف الأستاذة:

شعلال سليمة

إعداد الطالبة:

صالحى نور الهدى

السنة الجامعية 2023/2022

## الملاحق

نقدم إلى حضرتكم هذا الاستبيان الذي يحاكي دراستنا حول موضوع مهم ألا وهو الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبتكم، نرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على هذه الأسئلة التي ستخدمنا بشكل كبير للوصول إلى نتائج مهمة لدراستنا.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية (جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي).

السنة الجامعية 2023/2022

ضبط المصطلح:

التعريف بالخدمة المرجعية الرقمية:

بأنها الخدمة التي تستقبل أسئلة المستخدمين عن طريق استمارة الويب أو البريد الإلكتروني أو من خلال المحادثة المباشرة على الشبكة ليتولى بعد ذلك اختصاصي المراجع بالإجابة عن التساؤلات.

أولاً: المستوى الدراسي.

- أولى ليسانس

- ثانية ليسانس

- ثالثة ليسانس

- أولى ماستر

- ثانية ماستر

ثانيا:

المحور الأول: مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في التوثيق العلمي والاستشهاد المرجعي

الدقيق لدى الباحثين:

1 - أية من الخدمات الآتية التي تستفيد منها خلال زيارتك للمكتبة.

- خدمة الإعارة

- خدمة التوجيه

- خدمة الإحاطة الجارية

- الخدمة المرجعية

- أخرى اذكرها .....

2 - ماهي حسب وجهة نظرك أهم التحديات التي تواجهها خدمات المعلومات على مستوى مكتبتكم؟

- تكنولوجية

- إدارية

- فنية

- أخرى اذكرها .....

3 - هل ترى أن التكنولوجيا اليوم ضرورة حتمية في تقديم خدمات المعلومات على مستوى مكتبتكم؟

- نعم

- لا

4 - ماذا يمثل لك مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية؟

- الإجابة على تساؤلات المستفيدين

- تقدم هذه الخدمة بشكل حضوري لكل من المستفيد و الموظف عبر الوسائل الرقمية

- أخرى اذكرها .....

## الملاحق

5 - هل تفضل استخدام الخدمة المرجعية الرقمية أو التقليدية في تعاملاتك المكتبية؟

- خدمة رقمية

- خدمة تقليدية

- معا

6 - ما مدى استفادتك من الخدمة المرجعية الرقمية على مستوى مكتبكم؟

- كبير

- متوسط

- قليل

- في حال عدم استفادتك من هذه الخدمة المرجعية الرقمية فما هي الأسباب؟

- عدم المعرفة بوجود هذه الخدمة

- عدم توفر هذه الخدمة في مكتبك

- أخرى اذكرها .....

7 - هل تساهم الخدمة المرجعية الرقمية في تقديم المساعدة للطالب بالشكل اللازم؟

- طبعاً

- في كثير من الأحيان

- قليلاً

8 - ما هي المصادر التي تقدم لك في الخدمة المرجعية الرقمية؟

- قواعد البيانات

- فهرس المكتبات

- صفحات الويب

- المعرفة الشخصية للأخصائي

- أخرى اذكرها .....

## الملاحق

9- ما معدل استخدامك للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة الجامعية؟

- يوميا

- مرة في الأسبوع

- مرة في الشهر

- وقت الحاجة

- نادرا ما تستخدم هذه الخدمة

10- هل هناك تعاون من قبل الموظفين للإجابة عن تساؤلاتكم في وقت زمني قياسي يخدم طلبكم؟

- نعم

- لا

- أحيانا

المحور الثاني: أساليب الخدمة المرجعية الرقمية.

1 - على ضوء التكنولوجيا الحديثة هل أثرت على مردود الخدمة المرجعية الرقمية في أساليب تقديمها؟

- كبير

- متوسط

- قليل

- منعدم

2 - ما هو النمط المفضل لديكم لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية؟

- البريد الإلكتروني

- تعبئة استمارة الكترونية على الشبكة

- نظام خبير expert system

- الخدمة بالمحادثة الفورية

- التصفح المشترك

- أخرى اذكرها .....

## الملاحق

3 - اللغات المعتمدة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبك؟

- العربية

- الفرنسية

- الانجليزية

- أخرى اذكرها.....

4. ماهي أنواع الأسئلة المرجعية الرقمية التي تقدمها؟

- حقائقية

- مساعدة بحثية

- مساعدة فنية

- مساعدة بليوغرافية

- مساعدة توجيهية

- أخرى اذكرها.....

5. ما هو شكل الإجابة عن تساؤلاتكم المرجعية الرقمية؟

- رد مباشر من قبل اختصاصي الخدمة

- إحالة إلى الموقع

- إجابة من مرجع محدد

- أخرى اذكرها.....

6 - هل هناك موظفين مدربين خصوصا بالخدمة المرجعية الرقمية؟

- موظف متخصص

- موظف في المكتبة

## الملاحق

7 - ما يميز هذه الخدمة المرجعية الرقمية حسب وجهة نظرك؟

- سرعة الرد

- سهولة الاستخدام

- عملية أكثر

- كفاءة الموظفين

- تعامل راق

- أخبرنا ذكرها.....

8 - إن لم تجد ما يميزها حسب وجهة نظرك فما هو السبب؟

- تعامل غير راق

- صعوبة الاستخدام

- عدم كفاءة الموظفين

- نقص عدد الموظفين

- أخبرنا ذكرها.....

المحور الثالث: تحديات وعراقيل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية (داخليا / خارجيا).

1 - ما هي معوقات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية خلال المحادثة؟

- نقص عدد الموظفين

- عدم استخدامها من قبل الطالب

- عدم توفر برامج المحادثة

- أخرى اذكرها.....

## الملاحق

2- هل يسوق للخدمة المرجعية الرقمية على مستوى مكتبك؟

- نعم

- لا

- إذا كانت إجابتك بنعم فما هي الأساليب المتبعة للتسويق لهذه الخدمة؟

- ملصقات داخل المكتبة

- التعريف بها في المحاضرات

- أخرى اذكرها .....

3- هل تتوفر المكتبة على التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية على أكمل وجه؟

. عدد الأجهزة الالكترونية متوفر

. عدد الأجهزة الالكترونية غير متوفر

4- هل تتوفر المكتبة على العدد الكافي من الموظفين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية؟

- عدد الموظفين كاف

- عدد الموظفين غير كاف

- أخبرنا ذكرها .....

5- من وجهة نظرك اقترح بعض الحلول التي تراها مناسبة للتخلص من العراقيل و الصعوبات التي تواجه

الخدمة المرجعية الرقمية لكل تقدم في شكل أفضل

.....

.....

### ملخص الدراسة باللغة العربية:

تركزت هذه الدراسة على تحليل واقع التوجه نحو الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية تم التركيز في الجزء النظري على الإحاطة بكل الجوانب المتعلقة بالخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية وتقييم مدى اعتماد المكتبات الجامعية على هذه الخدمة تم ذلك من خلال دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، شملت عينة الدراسة من طلبة الطور الأول ليسانس أولى، ثانية، وثالثة، والطور الثاني ماستر، والذي بلغ عددهم 100 طالب، تم استخدام استمارة الاستبانة لجمع البيانات في الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التي تشير إلى أن المكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تعتمد الخدمة المرجعية الرقمية وتسعى لتقديمها بأفضل مستوى.

### الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية، المكتبة المركزية، الخدمة المرجعية الرقمية.

### ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية :

This study focused on analyzing the current status of digital reference service adoption in university libraries. The theoretical part of the study concentrated on comprehensively covering all aspects related to digital reference service in university libraries and evaluating the extent of its implementation in these libraries . This was accomplished through a field study conducted at the central library of Cheikh Echahid Al-Arabi Al-Tebessi University in Tebessa. The study sample consisted of 100 undergraduate and master's level students from the first, second, and third years. A questionnaire was utilized to collect the data for this study. The study revealed significant results indicating that the central library of Echahid Cheikh Al-Arabi Al-Tebessi University relies on digital reference service and strives to provide it at the highest level.

Keywords : University libraries, central library, digital reference service.

### ملخص الدراسة باللغة الفرنسية :

Cette étude s'est concentrée sur l'analyse de la réalité de la tendance vers le service de référence numérique dans les bibliothèques universitaires. La partie théorique s'est concentrée sur la compréhension de tous les aspects liés au service de référence numérique dans les bibliothèques universitaires et l'évaluation de la mesure dans laquelle les bibliothèques universitaires dépendent de ce service. Ceci a été fait à travers une étude sur le terrain à la bibliothèque centrale de l'Université du Echahid Cheikh Al-Arabi Al-Tebessi, l'échantillon d'étude comprenait des étudiants du premier cycle de premier, deuxième, troisième diplômes de licence et du deuxième cycle de diplômes de maîtrise, ce qui Le nombre d'étudiants était de 100. Le questionnaire a été utilisé pour recueillir les données de l'étude. L'étude a atteint les résultats les plus importants qui indiquent que la bibliothèque centrale de l'Université du Martyr Echahid Cheikh Al-Arabi Al-Tebessi adopte le service de référence numérique et cherche à le fournir au meilleur niveau.