



مذكرة لنيل شهادة ماستر

التخصص: علم المكتبات

عنوان المذكرة:

الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين

إشراف الدكتور:

بوطورة أكرم

إعداد الطالبين:

عادل علي

المعتز بالله عباس



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُلْ رَبِّي أَدْخِلْنِي مَدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِي مَخْرَجَ صِدْقٍ
وَاجْعَلْ لِي مِنْ لَدُنْكَ سُلْطَانًا﴾

[الإسراء: 80].

﴿وَقُلْ جَاءَ الْحَقُّ وَزُهِقَ الْبَاطِلُ إِنَّ الْبَاطِلَ كَانَ زَهُوقًا﴾

[الإسراء: 81].

صِدْقَ اللَّهِ الْعَظِيمِ



إِهْدَاء

إلى

ولا ننسى أستاذنا المشرف الدكتور بوطورة أكرم
الذي ساعدنا ولم يبخل علينا بنصائحه وكان قدوة لنا

إهداء

إلى

وتحية خاصة لأستاذنا المشرف الدكتور بوطورة أكرم الذي زرع فينا روح العمل

له جزيل الشكر والإحترام والتقدير

شكر وتقدير

باسم الله الرحمان الرحيم

«رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ»

النمل-19-

الحمد لله والشكر الذي وفقني لإتمام هذا العمل

أتوجه بآيات الشكر وخالص الشناء إلى الأستاذ المشرف " بوطورة أكرم" على توجيهاته القيمة ودعمه الكبير حيث أخذ من وقته ومن جهده وعلى كل ما قدمه من توصيات وتوجيهات من أجل إنجاز هذا العمل.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى لجنة المناقشة أساتذتي الكرام على قبولهم مناقشة مذكرتي.

جازاكم الله خيرا

إلى كل هؤلاء أقول: "بارك الله فيكم وجعلها في ميزان حسناتكم وجعل الجنة مثواكم".

الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين.

الخطة:

مقدمة عامة.

الفصل الأول: الجانب المنهجي:

- 1- أهمية الدراسة.
- 2- إشكالية الدراسة.
- 3- تساؤلات الدراسة.
- 4- أسباب اختيار الموضوع.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- ضبط المصطلحات والمفاهيم (مصطلحات الدراسة).

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها.

(I) المكتبات الجامعية:

- 1- تعريف المكتبة الجامعية.
- 2- أهداف المكتبة الجامعية.
- 3- وظائف المكتبة الجامعية.
- 4- أهمية المكتبة الجامعية.
- 5- مقومات المكتبة الجامعية.

- 6- المكتبة الجامعية وعلاقتها بالجامعة.
- 7- دور المكتبة الجامعية في تطوير البحث العلمي.

(II) الخدمات المكتبية:

- 1- مفهوم الخدمات المكتبية.
- 2- أهداف الخدمات المكتبية.
- 3- أنواع الخدمات المكتبية.
- 4- خصائص الخدمات المكتبية.
- 5- متطلبات الخدمات المكتبية.
- 6- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية.

الفصل الثالث: المستفيدين من الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية

(I) الخدمة المرجعية في المكتبات:

- 1- مفهوم الخدمة المرجعية.
- 2- التطور التاريخي للخدمة المرجعية.
- 3- أنواع ومستويات الخدمات المرجعية.
- 4- أهداف وركائز الخدمة المرجعية.
- 5- أخصائي المراجع والخدمة المرجعية.
- 6- إجراءات وخطوات تقديم الخدمة المرجعية.
- 7- التحولات التكنولوجية في الخدمة المرجعية.

(II) المستفيدين:

- 1- تعريف المستفيدين.
 - 2- فئات المستفيدين.
 - 3- خصائص المستفيدين.
 - 4- احتياجات المستفيدين من الخدمة المرجعية.
 - 5- تحليل احتياجات المستفيدين.
 - 6- طرق وأساليب حاجات المستفيدين.
 - 7- العوامل التي تؤثر في تلبية إحتياجات المستفيدين.
- الفصل الرابع: إجراءات وتحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية.
- 1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية
 - 1-1- التعريف بجامعة تبسة
 - 1-2- التعريف بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية
 - 2- تحليل وتفرغ بيانات الاستبيان.
 - 3- النتائج العامة للدراسة.
 - 4- مقترحات الدراسة.
- الخاتمة.
- قائمة المصادر والمراجع.
- قائمة الملاحق.
- الملخص (عربية، فرنسية، إنجليزية).

الْمَقْدَمَةُ

المقدمة:

إن المكتبات الجامعية مؤسسات عمومية وثقافية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة وتنظيمها واسترجاعها وبث هذه المصادر بكافة أشكالها، ثم تسهيل وتيسير وصول الباحثين والمستفيدين بأسرع وقت وأقل جيد وأكبر دقة ممكنة.

وخدمات المعلومات هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل.

جاءت هذه الخدمات لاهتمام المكتبات بمستفيديها، تحقيقاً لرغباتهم واحتياجاتهم من المعلومات، وهو مرتبط لسببين أساسيين، الأول هو أن المستفيد هو الأساس في تكوين وتشكيل المكتبة أو مركز المعلومات، إذ لا يمكن إنشاء مؤسسة معلومات دون وجود فعلي للمستفيدين منها، والثاني أن المستفيدين أيضاً يمثلون المستخدم الأساسي لما تقتنيه المكتبة من مجموعات وما تقدمه من خدمات مهمة.

وقد وقع اختيارنا على الخدمة المرجعية أحد أهم الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات منذ عدة قرون إذ أصبحت تقدم في معظم المكتبات في العالم ولعل المكتبات الأكاديمية تأتي في مقدمة المكتبات التي ينبغي أن تحرص على تقديم هذا النوع من الخدمات لما لها من دور كبير في خدمة البحث العلمي، وهو الأمر الذي جعل هذه المكتبات تحرص على تقديم الخدمة المرجعية في شكلها التقليدي داخل مبانيها قبل توجه البعض منها نحو تقديم هذه الخدمة بشكل رقمي إلكتروني.

وفي هذه الدراسة الموسومة ب: **الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين**، أردنا إلقاء الضوء على مستوى تقديم الخدمة المرجعية بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسة.

وقد حاولنا إدراج عناصر موضوعية مهمة كان الهدف منها تحقيق الغاية المنشودة من موضوع الدراسة، ولمعالجة هذا الموضوع قسمنا الدراسة إلى أربعة فصول، خصص الفصل للجانب المنهجي، أما

الفصل الثاني أدرجنا فيه كل ما له علاقة بالمكتبات الجامعية والخدمات المقدمة فيها، أما الثالث خصصنا فيه الحديث عن الخدمة المرجعية وركائزها وأهدافها ووظائفها ومختلف الإجراءات المتبعة لتقديم هذه الخدمة، إضافة إلى التطرق إلى أخصائي المراجع وأهم مؤهلاته وصفاته باعتباره همزة وصل بين المستفيد والمرجع وحلقة مهمة في هذه الخدمة، بالإضافة إلى مختلف التحولات التكنولوجية التي طرأت على هذه الخدمة، وفي الأخير خصصنا قسم للحديث على المستفيدين من الخدمة المرجعية واحتياجاتهم ومختلف فئاتهم.

أما الفصل الأخير فحاولنا إسقاط الجزء النظري داخل مكتبة الحقوق بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة.

في الأخير نقول إن بحثنا هذا مجرد مساهمة متواضعة عن أهمية الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية.

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

1- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- ❖ أنها ستطرق إلى أهمية ومزايا الخدمة المرجعية باعتبارها من الخدمات المكتبية المباشرة والمهمة والحلقة المحورية بالمكتبات الجامعية.
- ❖ أن هذه الدراسة تعرف بالخدمة المرجعية وكل ما يخصها من خلال عرض أنواعها أهدافها ووظائفها، بالإضافة إلى التطرق إلى أخصائي المراجع والمهام الموكلة إليه باعتباره همزة وصل بين المستفيد والمرجع.
- ❖ تكشف هذه الدراسة عن مستوى تقديم الخدمة المرجعية بمكتبة الحقوق بجامعة تبسة وتكشف عن مواطن القوة والضعف في هذه الخدمة.
- ❖ أن هذه الدراسة ستلقي الضوء على تأثير الخدمة المرجعية على الحياة العلمية والتعليمية للمستفيدين.

كما تتلخص أهمية هذه الدراسة أيضا على ما ستفسر عليه من نتائج قد تساعد في معرفة مدى نجاح الخدمة المرجعية بمكتبة الحقوق بجامعة تبسة في تلبية احتياجات مستفيديها.

2- إشكالية الدراسة:

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، ذلك أن مهمة هذه الأخيرة هي خدمة التعليم العالي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة في الوصول إلى المعلومات، إذ تسعى المكتبة الجامعية لتقديم عدة خدمات متنوعة منها الخدمة المرجعية لروادها من طلبة وباحثين أساتذة وغيرهم بغية تلبية احتياجاتهم العلمية التي قد تتفاوت حسب التخصص، المستوى التعليمي، وعمق الموضوع المدروس.

وتهدف الخدمة المرجعية أساساً إلى مساعدة المستفيد على إيجاد المعلومة التي يبحث عنها، واجابته على كل الأسئلة والاستفسارات، وكذا تطوير استراتيجيات البحث.

إذ توجه الأسئلة المرجعية عادة إلى أخصائي المراجع الذي يجب أن يكون مؤهل ولديه الخبرة الكافية للقيام بمهمته على أكمل وجه.

ويعتمد أخصائي المراجع في الإجابة على استفسارات الرواد وتوجيههم وارشادهم إلى المراجع التي تعد جزء هاماً من مصادر المعرفة التي لا غنى عنها لأي مكتبة، وهي بالتالي المتطلب الأساسي لتقديم هذه الخدمة.

غير أن المكتبات الجامعية تقدم خدمات عديدة ومتنوعة ومسايرة للاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، إلا أنها لا تولي اهتماماً كبيراً بالخدمة المرجعية رغم أهميتها التي يمكن أن تخدم المستفيد بشكل كبير، وفي المقابل نجد تلك المكتبات التي تقوم بتقديم هذه الخدمة تختلف من مكتبة جامعية إلى أخرى من حيث نوعيتها وجودتها وطريقة تقديمها للمستفيد. وعليه ارتأينا إلى ضرورة طرح الإشكال التالي:

التساؤل الرئيسي:

هل الخدمة المرجعية في مكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة تلبي احتياجات المستفيدين؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية :

- (1) ما هي الخدمات المرجعية التي تقدمها مكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة ؟
- (2) هل الخدمة المرجعية تساهم بشكل إيجابي على التحصيل العلمي للمستفيدين ؟
- (3) ما هي المشاكل التي يواجهها المستفيدون من الخدمة المرجعية ؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

تتلخص الدوافع والأسباب لاختيارنا لهذا الموضوع في النقاط التالية:

- ❖ إلقاء الضوء على واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية.
- ❖ محاولة إبراز أهمية الخدمة المرجعية ودورها في حياة الطالب.
- ❖ التعرف على وجهة نظر المستفيدين اتجاه الخدمة المرجعية.
- ❖ معرفة دور الخدمة المرجعية في مساعدة الباحثين والطلبة في البحوث العلمية والمقررات الدراسية.

- ❖ نقص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع رغم أهميته خصوصا في مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ❖ معرفة ما إذا كانت الخدمة المرجعية تلعب دورا مهما وفعالا في خدمة المستفيد، ودورها في تلبية احتياجاته.

- ❖ التعرف على أهم الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبة.
- ❖ التعرف على ما إذا كانت الخدمة المرجعية تدعم وتساهم على التحصيل العلمي للمستفيد.
- ❖ محاولة التعرف على أهم المشاكل التي يواجهها المستفيدين من هذه الخدمة.

5- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة أمال مراكشي، جاءت تحت عنوان: تنمية المراجع في المكتبات الجامعية: دراسة

ميدانية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة.

انطلقت الطالبة من الإشكالية التالية : ما هو واقع تنمية المراجع في مكتباتنا الجامعية؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات، وسؤال يتعمق بموضوع دراستنا والذي جاء

كالتالي: ما هو واقع الخدمة المرجعية، ومدى كفاءة القائمين عليها؟

وقد اعتمدت الطالبة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أهم المناهج

المعتمدة في الدراسات الإجتماعية والنفسية واعتماده على مزيج من أدوات البحث كالمقابلة، واستمارة الاستبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- ❖ لا توجد سياسة واضحة ومكتوبة لتنمية المراجع بالمكتبة المركزية.
- ❖ تخصص المكتبة المركزية ميزانية خاصة لتنمية المراجع.
- ❖ المستفيدين من مصلحة المراجع بالمكتبة المركزية لا يجدون سهولة في الحصول على الأوعية المرجعية.

- ❖ مصلحة المراجع بالمكتبة المركزية لا تتوفر على مراجع إلكترونية.
- ❖ المكتبة المركزية لا تتوفر على خدمة التصوير والاستنساخ.
- ❖ لا تقوم المكتبة بتدريب المستفيدين على استخدام الأوعية المرجعية.
- ❖ تعتبر المعاجم اللغوية والموسوعات من أكثر الأوعية المرجعية استخداما من طرف المستفيدين.

- ❖ يتردد المستفيدون على مصلحة المراجع من أجل إنجاز البحوث واعداد مذكرات التخرج.
- ❖ أغلبية أفراد عينة الدراسة غير راضون على الخدمة المرجعية.
- ❖ معظم أفراد العينة غير راضون على المعلومات التي يقدمها أخصائي المراجع كما يجمعون

على أنهم لا يتلقون شرح كاف من طرفه.

❖ أغلبية أفراد العينة يؤكدون أن أخصائي المراجع لم يساعدهم في التعرف على أوعية

مرجعية جديدة.⁽¹⁾

الدراسة الثانية: مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. ل. م. د. لعلم المكتبات والمعلومات، من

إعداد الطالبة: سعيدة بودجاجة (2015-2016): بعنوان : الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية،

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي - نموذجاً - ، حيث انطلقت الباحثة

من الإشكالية التالية : ما هو واقع الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي - أم

البواقي ؟

وتمحورت هذه الدراسة حول الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية، والتعرف على أنواعها

وآفاقها المستقبلية، وكذلك دور المكتبي في تقديمها بشكل سريع وفعال تخدم المستفيدين والباحثين، فنجاح

المكتبة يكمن في نجاح الخدمة المرجعية واستغلال المصادر والأوعية المرجعية استغلالاً فعالاً من أجل

تلبية احتياجات المستفيدين حسب ما يناسب ويرضي احتياجاتهم الفعلية، ولقد توصلت الباحثة إلى جملة

من النتائج للدراسة أهمها:

- أن أغلبية عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الاستغناء عن خدمات المكتبي.
- تساعد الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المستفيدين في تلبية احتياجاتهم البحثية.
- نجاح المكتبة وتلبية حاجياتهم البحثية.
- نجاح المكتبة وتلبية احتياجات المستفيدين مرهون بنجاح الخدمة المرجعية.⁽²⁾

¹ - مراكشي، أمال، تنمية المراجع في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة، ماستر، علم المكتبات، قسنطينة، 2010.

² - سعيدة بودجاجة، الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي - نموذجاً - ، ماستر، علم المكتبات، 2015-2016.

الدراسة الثالثة:

كتاب ل: السيد النشار بعنوان "الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة :

العربي، 1992".

يعتبر هذا الكتاب من أهم الدراسات التي إعتدنا عليها، حيث يستعرض ماهية الخدمة المرجعية من حيث تعريفها، أهدافها، مستوياتها، أنماطها ومهام قسم المراجع، ثم يعرض أخصائي المراجع ومهامه وخصائصه وأسس ومقومات وفرص تأهيله مهنيًا، ويتطرق إلى كافة أنواع الأسئلة المرجعية إضافة إلى الأسئلة المرجعية ومصادر الإجابة عليها، وإجراءات الخدمة المرجعية، وينتهي بتمثيل الصورة العصرية أو الإتجاهات الحديثة لخدمة المراجع أو ما تسمى بخدمات إسترجاع المعلومات على الخط المباشر، و قد جاءت هذه الدراسة في ثلاث فصول رئيسية. (1)

6- ضبط المصطلحات والمفاهيم (مصطلحات الدراسة):

محاولة منا لتجنب الالتباس الذي قد يقع فيه القارئ ارتأينا إلى توضيح بعض المفاهيم الأساسية

المستخدمة في بحثنا هذا وهي كما يلي:

➤ **المكتبات الجامعية:** هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما،

وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها، كما تعرف بأنها

مكتبة تخدم كلية أو جامعة أو مؤسسة للتعليم بعد المرحلة الثانوية، وتهتم بتلبية احتياجات مجتمعها، من

الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين، من المعلومات للدراسة والتنمية المهنية والبحث العلمي. (2)

➤ **الخدمة المرجعية:** هي عبارة عن نشاط يقوم به أخصائي المراجع للإجابة عن أسئلة

واستفسارات الباحثين وتتمثل الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية بجامعة أم البواقي في خدمة الإرشاد

¹ - النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1992 .

² - يوسف عبد المعطي، ياسر لشر، تريسا. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات، إنجليزي عربي مع كشف

عربي إنجليزي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009. ص. 490 .

والتوجيه، وخدمة الرد على الاستفسارات إضافة إلى البحث ومساعدة المستفيدين في الوصول إلى المرجع المطلوب، كما يقوم أخصائي المراجع باقتراح بعض المراجع وتقديمها للمستفيد التي يراها مناسبة لموضوع بحثه، إلى جانب إرشاده إلى مكان المعلومة التي يبحث عنها.

➤ **المستفيدين:** يعتبر المستفيد الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها وهم طلاب

السنوات الثلاثة ليسانس والسنين الماجستير.

➤ **احتياجات المستفيدين:** هي رغبة المستفيد في الحصول على معلومات ضرورية في وقت

محدد من أجل حل مشكلة يواجهها، وتتمثل احتياجات المستفيدين في احتياجات علمية حول مصادر تخدم تخصصهم.

الفصل الثاني

المكتبات الجامعية وخدماتها

تمهيد:

تعتبر المكتبة الجامعية أحد أهم الدعائم التي يقوم عليها البحث العلمي في الجامعة، وذلك بسبب موقعها المتميز داخل المنظومة العلمية حيث تساهم إلى حد كبير في تنمية وتطوير المجتمع ككل، ليس فقط بسبب ما تتوفر عليه من معلومات، بل بسبب الخدمات التي قد يؤدي تفعيلها بالشكل المناسب إلى خلق حالة من التنمية المتواصلة في الجامعة ككل، فهي وعلى خلاف كل العناصر الجامعية الأخرى تتميز بأنها الأساس لتطوير البحث العلمي، من خلال الإرتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها لخدمة مجتمع المستفيدين منها. ومن بين أهم هذه الخدمات نجد الخدمة المرجعية التي تعتبر الواجهة الحقيقية والمرآة العاكسة لتقدم المكتبة وتطورها.

1- المكتبات الجامعية:

1- تعريف المكتبة الجامعية:

ورد في قاموس علم المكتبات والمعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها: "المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية" (1)

وتعرف كذلك بأنها "أحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دوراً علمياً هاماً في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته و ضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي، فالمكتبة الجامعي هي مؤسسة علمية تربوية ثقافية، تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة والكلية والمعهد" (2)

ومن المفاهيم السابقة نستنتج أن المكتبات الجامعية مؤسسة علمية وتربوية كما أنها مركز علمي وثقافي للباحثين والاساتذة والطلبة وباعتبارها مؤسسة تابعة للجامعة فلها رسالة تعليمية ولها دور كبير في خدمة مجتمع المستفيدين منها.

2- أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبات الجامعية أهدافها من الجامعة ذاتها، بإعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة وإحدى وسائل حركته واستمراريته، ومنه نبرز أهداف المكتبات الجامعية فيما يلي:

- دعم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي بالجامعة أو الكلية عن طريق إختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.

¹ - عليوي، محمد عودة المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006. ص 31 .

² - إبراهيم، السعيد مبروك، المكتبة وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009، ص 9 .

- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاجها إليها الطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه، والتي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على طلابهم.
- تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد الفهارس لها ووضع اللافتات الإرشادية التي تعاون القراء في الحصول عليها.
- تقديم الخدمات المكتبية للقراء كخدمات الإعارة بأنواعها والخدمات المرجعية والبيبليوغرافية وكذلك إعداد برامج لتدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة.
- المساهمة في نقل التراث الفكري العلمي وذلك بتبادل الأبحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب والباحث والأستاذ على أداء رسالته العلمية، ومعرفة مدى ما وصلت إليها المجتمعات الأخرى من تقدم ورقي في مجالات المعرفة المختلفة. (1)

3- وظائف المكتبة الجامعية:

- تعتبر مكتبة دراسية لأنها تقدم الكتب والمطبوعات والوثائق التي تخدم البرنامج الدراسي. وتشجع عادة القراءة واستخدام المكتبات، ويمكن أن تميز مكتبة الجامعة تقدم مطبوعات وكتب في مجالات أوسع من تلك التي تقدمها مكتبة الكلية. كما أن مكتبة الجامعة تقدم المطبوعات التي تخدم الدراسات العليا والبرامج المهنية المتقدمة، وعلى كل حال فإن مكتبة الجامعة تحقق الوظائف التالية:
- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها بمختلف الوسائل وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والميكروفيلم والأفلام وغيرها.
- تنظيم وفهرسة تلك المواد وإعداد التسجيلات البيبليوغرافية التي تحدد أماكن تلك المواد.

1- المداحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = **Types of libraries**، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2011 ص.106.

- تسجيل وترقيم تلك المواد لإثبات ملكيتها للجامعة ومكان وجودها ومصدر الشراء والاقتناء.
- تجليد وصيانة تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة.
- إعاره المواد وإتاحة معظمها للقراء (فيما عدا بعض المراجع والمواد الخاصة) والمجتمع الأكاديمي.
- تقديم خدمات للقراء بالنسبة لكيفية استخدامها المواد وإصدار النشرات والتعليم الفردي أو الجماعي للطلاب فضلا عن تقديم الوسائل التعليمية الأخرى.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة لطلاب الدراسات العليا.
- إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتتي مجموعات علمية هامة يمكن أن يستفيد منها الباحثون.
- إن المكتبة هي الجهاز الأكثر ارتباطا ببرنامج الدراسة البحثية للجامعة وحتى يتسنى لهذه مكتبة تحقيق أهداف الجامعة، وجب عليها التكيف مع المتغيرات الجديدة عن طريق إدخال التكنولوجيا الحديثة التي من شأنها التحكم أكثر في المعلومات وتحسين الخدمات.⁽¹⁾

4- أهمية المكتبة الجامعية:

لقد أصبحت المكتبات، ومنها المكتبات الجامعية عنصرا أساسيا في المجتمع، لا يمكن الاستغناء عنه، فهي يمكن أن تمد المجتمع بمعلومات أساسية تساعد على تقدم الصناعة والزراعة والتجارة والسياسة والاقتصاد وغيرها، كما أنها يمكن أن تقدم البحوث العلمية، ولذلك لا يمكن تصور جامعة من دون مكتبة مسايرة للعصر لاسيما وأن هذه الأخيرة تعد القلب النابض للجامعة، من حيث توفيرها لكل المعلومات العلمية والتقنية اللازمة لإجراء البحوث العلمية الجامعية. فهي تعمل على تقديم الخدمات المتاحة للطلبة والباحثين بقيمة تمكنهم من الحصول على فوائد أكبر. وقد أكدت الكثير من الدراسات على

1- بدر، أحمد، المدخل إلى علم المعلومات و المكتبات، الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، ص ص 235، 236.

أهمية الدور الذي تضطلع به المكتبة في الجامعة وأشارت هذه الدراسات إلى أن مستوى تقدم الأمم يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيه. وأن نجاح الجامعات مرتبط بصلاح مكتباتها الجامعية وكفاءتها، وكفاءتها لا تكون فقط بتوفير الكم الهائل والنوعية الجيدة للأوعية. بل كذلك بإتاحة وسائل البحث التي تضمن للمستفيدين الراحة التامة والوصول الأكيد والسريع للرصيد الموجود على الرفوف أو على الخط.

وما يجدر ذكره أن المكتبة الجامعية وكفاءتها قد أصبحت أحد المعايير الأساسية لتقييم الجامعة والاعتراف بها فهذا يؤكد أهمية المكتبة الجامعية خاصة وأنها تعد إحدى المقاييس المعتمد عليها في تقييم الجامعات بل يقاس بها رقي المجتمعات. (1)

5- مقومات المكتبة الجامعية:

المكتبة الجامعية تعد مؤسسة خدمتية لها إمكانيات: (بشرية، مادية، مالية) يمكن إنجازها فيما يلي:

5-1- الإمكانيات البشرية (العاملون):

حتى تزدهر وتتطور المكتبة الجامعية عليها أن تعيد ترتيب أولوياتها، وتتبنى مدخلاً بناءً وفعالاً لإدارة الأفراد (العاملين) يقوم على تكوين فريق متكامل من العاملين لديهم الخبرة والمهارة ولديهم أيضاً الرغبة الإختيارية في العمل بكفاءة، ويتوافر لديهم الحافز لرفع كفاءتهم الإنتاجية، ويشعرون بالرغبة في البقاء في المكتبة والولاء لها، ويتأكد ذلك بأهمية سعي المكتبة بطريقة إيجابية وبناءة، بتحديد حيثيات هؤلاء العاملين من حيث عددهم وفئاتهم ومؤهلاتهم. (2)

1- الهمشري، أحمد عمر، عليان ربحي، مصطفى. المرجع في المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997. ص 46.

2- طواهري، فاطمة، تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2007، ص. ص. 99، 100.

5-1-1- عدد العاملين بالمكتبة الجامعية:

لم يحدد العدد الفعلي للعاملين في المكتبات الجامعية، فمنهم من ربط عدد العاملين بعدد المسجلين في الجامعة، ومنهم من ربط عدد العاملين بالخدمة الفعلية بها، وكانت المعادلة صعبة ولم تجد صدى لدى نفوس المسؤولين، لكن ما يجدر الإشارة إليه أنه لا يجب على المكتبة الجامعية ألا تستعين بعدد من الموظفين يفوق إحتياجاتها الفعلية، ولا تستخدم عدد غير كاف من العاملين لأن المكتبة التي تقوم بذلك تتجه بخطى سريعة نحو النزول بمستوى الخدمة.

5-1-2- فئات العاملين في المكتبة الجامعية:

يعتبر تصنيف الوظائف في المكتبة الجامعية من الأمور الضرورية إذ أنه يعمل على تحديد الواجبات والأعمال التي ينبغي تنفيذها وتوضيح خط السلطة أما إلى ما هو دون الوظيفة الواحدة ومدى المسؤولية والمؤهلات المطلوبة للأداء الناجح. فالذي يحمل مثلاً درجة الدكتوراه في علم المكتبات لا ينافس بالضرورة موظفاً كتابياً يعمل في صف البطاقات، بل قد يخفق إخفاقاً تاماً في عمل بسيط كهذا نتيجة قلة الممارسة، ومن هنا يلزم تحديد المؤهلات المناسبة للقيام بواجبات كل وظيفة. (1)

5-2- الإمكانات المالية (الميزانية):

إن الميزانية التي تمنحها الجامعة لمكتباتها هي المصدر الأساسي لتنمية مجموعاتها، في واقع الأمر تظهر توزيع النفقات وتصبح وسيلة هامة في الإدارة لتطبيق عملية الرقابة، والميزانية عادة تتناول سنة كاملة ويصبح تقسيمها على أجزاء السنة كأن تكون هناك ميزانية لسنة أشهر أو لثلاثة، وعلى الأخص الإعتمادات المتغيرة لمواجهة التذبذبات الموسمية أو الناتجة عن ظروف طارئة. (2)

1- البنهاوي، محمد أمين، دراسات في الكتب والمعلومات: إدارة العاملين في المكتبات، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، 1986، ص. ص 47، 48.

2- عميمبور، سهام، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، رسالة ماجستير: علم المكتبات: منتوري قسنطينة، 2012، ص 35.

5-3- الإمكانات المادية (المباني و التجهيزات):

تتمثل الإمكانات المادية في المكتبة الجامعية في العقارات وتجهيزاتها بالإضافة إلى المجموعات التي تعتبر أساس وجود المكتبة.

• **البنائية:** لإختيار المكان المناسب للمكتبة أهمية خاصة عند إقامة مبنى لها، حيث يعد المبنى من المقومات الأساسية لنجاح المكتبة الجامعية وخدماتها، وله خصائصه وسماته الخاصة لأنه من المباني المتخصصة، يخطط له ويصمم لخدمة الوظائف والخدمات المختلفة للمكتبة الجامعية.⁽¹⁾

• **التجهيزات:** إن التجهيزات التي تحتاجها المكتبة متنوعة ومهما تنوعت هذه الأجهزة فعلى المسؤول على المكتبة الجامعية أن يراعي عدة عوامل عند إختياره لها وهذه العوامل هي: المرونة في الترتيب كخاصية أساسية، ويجب تجنب الأثاث والتجهيزات الثابتة، أن تكون رفوف المكتبة في حجم موحد، الحرص على توفير الراحة والقدرة على التحمل في قطاع الأثاث، كما تفضل غالبية المكتبات إستعمال الأثاث المعدني لشدة تحمله وطول عمره.

• **المجموعات:** هي كافة مصادر المعلومات المطبوعة أو غير المطبوعة التي تقوم المكتبة بجمعها، وتعمل على تنظيمها وترتيبها وحفظها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد.⁽²⁾

6- المكتبة الجامعية وعلاقتها بالجامعة:

تشكل المكتبات الجامعية محور العملية التعليمية والبحثية في الجامعات، وتعد من أهم الركائز التي تعتمد عليها رسالتها الأكاديمية في تحقيق أهدافها الأمر الذي يجعل المكتبات الجامعية تحنل مكانة متميزة في مؤسسات التعليم العالي وتسد فراغا ملحوظا في الحياة الأكاديمية.

1- الهمشري، عمر أحمد، المكتبة ومهارات استخدامها، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009، ص 84.

2- طواهري، فاطمة، تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2007، ص. ص 100، 101.

والمكتبة فضلا عن كونها مركز للبحث والاطلاع والتتقيب على الحقائق تمثل عنصرا أساسيا في تقويم الجامعات العصرية والاعتراف بمستواها الأكاديمي والحكم على مدى نجاحها وهذا يعني أنه إذا كانت مكتبة الجامعة هي ركيزة العملية التعليمية والبحثية وهي مصدر المعلومات الرئيسي للطلاب والأساتذ والباحث بشكل عام، فلا يمكن أن نعزل أهداف المكتبة الجامعية عن أهداف الجامعة التي وجدت المكتبة لخدمتها، نظرا لوجود علاقة قوية وبارزة بين الجامعة والمكتبة. (1)

7- دور المكتبة الجامعية في تطوير البحث العلمي:

نعلم أن البحث يرتكز أساسا على المعارف السابقة له، أي أن الباحث ينطلق في بحثه ابتداء من نقطة انتهاء باحث آخر في المجال نفسه، والمواد الفكرية بصفة عامة على اختلاف أشكالها وأنواعها تعتبر الركيزة الأساسية لحسن سير البحث في كل مجالات الحياة البشرية على الإطلاق وخاصة منها المجالات العلمية الجارية، وهنا تبرز أهمية المكتبة من خلال الدور الذي تلعبه في توفير المصادر اللازمة للباحثين والدارسين في إيجاد الوسائل والطرق الكفيلة بتحقيق رغباتهم وإشباع احتياجاتهم مما يسهم في تطوير وانجاز أعمالهم البحثية والعلمية، ويبرز دور المكتبة الأساسي في تطوير البحث العلمي من خلال الخدمات التي تقدمها.

1- رزايقية، إيمان، العمليات الفنية المباشرة بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية على المكتبات الجامعية بجامعة تبسة: علم المكتبات. تبسة، 2009، ص 17.

II- الخدمات المكتبية:

1- تعريف الخدمة المكتبية:

لقد تعددت التعابير وتدفقت الأفكار في تحديد مفهوم الخدمات المكتبية حاولنا استيفاء بعض

التعاريف التي وردت بشأنها من بعض المصادر التي تناول هذا المفهوم نذكرها فيما يلي:

لقد عرفنا المعجم الموسوعي للعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات " بأنها التسهيلات التي تقدمها

المكتبة لاستخدام الكتب وبحث المعلومات. (1)

كما تعريفها على أنها " مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها وزائريها لمساعدتهم

في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد الذي

تجعله في متناول الفئة المستفيدة سواء كانوا باحثين، طلاب، زائرين. (2)

وتعرف كذلك على أنها " تلك العمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير

المعلومات للمستفيدين وفقا لاحتياجاتهم، بطريقة منظمة وسريعة ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في

العالم من معلومات وبين المستفيد النهائي منها. (3)

ومن هنا يمكن القول أن الخدمة المكتبية هي مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة والبرامج

التي تقدمها المكتبات مقابل الحاجة إلى المعلومات وهي بمفردها تشمل مدى واسع وسلسلة عريضة من

الخدمات مثل الخدمة العامة وخدمات المعلومات، والإعارة، وبالتالي الخدمة المكتبية هي همزة وصل بين

المعلومة والمستفيد حيث تقوم بتسيير سبل تلبية المستفيد لاحتياجاتهم المعلوماتية المختلفة.

1- النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2002، ص 25.

2- بدر، أحمد. عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة الغريب، (د.س)، ص ص 125، 126.

3- الشامي، أحمد محمد. حسب الله، السيد، المعجم الموسوعي للمصطلحات والمكتبات والعلوم، الرياض: دار المريخ، 1988، ص 561.

2- أهداف الخدمات المكتبية:

- إن أهداف الخدمة المكتبية تختلف باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستخدمين ومستوياتهم العلمية والتخصصية وبصفة عامة يمكن إدراجها في النقاط التالية:
- ❖ مساعدة الرواد والمستخدمين في الاستفادة من مصادر المعلومات والخدمات المتوفرة في المكتبة.
 - ❖ المساعدة في استخدام الأدوات الببليوغرافية المتوفرة والتي يصعب عن الكثير من الرواد معرفتها والتعامل معها.
 - ❖ استقبال الرواد وإكسابهم المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة.

- ❖ المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة ومتطورة والإسهام في تقديم مجموعات المكتبات.
- ❖ الرد على الأسئلة واستفسارات الرواد السريعة.
- ❖ تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة. (1)

3- أنواع الخدمات المكتبية:

➤ الخدمات غير المباشرة :

- خدمة الإقتناء والتزويد: هي عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستخدمين منها من مختلف المصادر المختلفة ويعني مصطلح التزويد في المكتبات مجموعة إجراءات فنية وإدارية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع. (2)

¹ - صدقي، وسيلة. استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين. مذكرة ماستر: علم المكتبات، قسنطينة: جامعة منتوري، 2011. ص 35.

² - بومخوفة، سارة، دور أخصائي المعلومات في تطوير الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات. مذكرة ماستر: في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. ص 2.

• **خدمة التصنيف:** هو الترتيب المنطقي المنسق لعدد من المفردات وفقاً لخطة محددة أو في تسلسل معين وفقاً لمظاهر فيما بينها. (1)

• **خدمة الفهرسة:** تعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لمصادر المعلومات على اختلافها مطبوعة أو غير مطبوعة بهدف أن تكون تلك المصادر في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقصر وقت ممكن وعليه فإن الهدف النهائي للفهرسة هو تسهيل عملية استرجاع المعلومات. (2)

• **خدمة التكشيف:** عرف المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية بأن الكشف هو عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف ويشير محمد فتحي عبد الهادي والذي له إسهامات بارزة في هذا المجال إلى أن كلمة تكشيف من الكلمة الحديثة الاستخدام في اللغة العربية ويقصد بها عملية خلق المداخل في كشاف أو عداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات إلى المعلومات في مصادرها. (3)

• **خدمة الاستخلاص:** هو التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من رسائل وأفكار ومعلومات والمستخلص هو الناتج المشتمل على الخصائص أو المكونات الأساسية لمادة أو عدة مواد معاً. (4)

➤ الخدمات المباشرة:

• **خدمة الترجمة:** تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر مقومات تداول مصادر المعلومات ونشرها ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات الجامعية أن تساهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر وذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين وهذا ما يمكن أن تتم الترجمة داخلي

1- المالكي، مجبل، علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة. عمان: مؤسسة الوراق، 2009، ص124 .

2- الهمشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار الصفاء، 2009 . ص163 .

3- عبد المنعم موسى، غادة. دراسات في نظم وخدمات المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002 م. ص1 .

4- مهران، أحمد. محروس، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: كلية الآداب، 2006، ص100 .

من خلال تعيين المترجمين أو خارجيا من المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة بالمقابل وسوف تطور الترجمة هذه الخدمة إلى حد كبير. (1)

• **خدمة الإحاطة الجارية:** الإحاطة الجارية هي مصطلح جديد نسبيا لأنشطة مألوفة في

خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وهي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار المواد وثيقة، الصلة باحتياجات الباحث أو المستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجيلها من أجل إعلامهم وإحاطتهم علما بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة أو مراكز المعلومات، ويمكن القول أن خدمة التطورات الجارية في مجال الاهتمام أو التخصص وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا. (2)

• **خدمة الإعارة:** هي العمل الملموس داخل المكتبات وإن جميع الإجراءات الفنية داخل

المكتبات تهدف في النهاية إلى إحضار الكتاب للقارئ وتعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ومعيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها فعلى قدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة وفعاليتها.

وعليه لا بد أن توضع النظم والقواعد التي تيسر للقارئ الحصول على الكتاب وتحفظ المكتبة

ملكيتها لكتبها وتحدد طبيعة العلاقات بين القارئ والمكتبة بمرونة ويسر. (3)

¹- الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008، ص 231.

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

³- عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر الثقافي، 2002. ص 77.

• **خدمة البث الإنتقائي:** هي خدمة معلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات الجامعية المتخصصة بهدف إعلان المستفيد بالمواد التي وصلت للمكتبة حديثاً حسب مجالات اهتمام المستفيد وتكون هذه الخدمة موجهة إلى الفرد مباشرة وهي شكل من أشكال الإحاطة الجارية.

• **خدمة البحث بالاتصال المباشر:** هو عبارة عن نظم استرجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات وكان عدد قواعد البيانات مئة قاعدة أما الآن فتجاوز الآلاف وهذه الخدمة:

- بنوك المعلومات مخزنة بالحاسوب وتقرأ آلياً.

- موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقراءة من قبل المشتركين.

- مكتبات ومراكز تشترك في هذه القواعد.

- باحث يستطيع التعامل مع الخدمة. (1)

• **خدمة التصوير والاستنساخ:** أصبح تصوير المستندات والوثائق من الأمور المألوفة في حياتنا اليومية فقد إنتشرت آلات تصوير المستندات الحديثة إلى استخدام الأوراق العادية في التصوير حيث يتم استخراج نسخ واضحة منها تضاهي الأصل ومن المستفيد أن تقتني المكتبة أو مراكز المعلومات آلة تصوير للوفاء باحتياجات، تكون هذه الوثائق نشرات أو مقالات للدوريات أو تقارير ونتائج البحوث أو فصول مختارة من الكتب إلا أنه يجب الحرص على عدم تصوير الكتب كاملة إذ أن هذا يتعارض مع حقوق التأليف. (2)

¹ - النجداوي، أمين. عليان، رحي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر. (د.ت). ص 2.

² - عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبة المدرسية ودورها في نظم التعليم المعاصر، القاهرة: الدار المصرية، 1999، ص 1

• **الخدمة الببليوغرافية:** ويندرج تحت هذه الخدمة مجموعة من وسائل استرجاع المعلومات التي تهدف إلى تسهيل وصول المستخدمين إلى مصادر المعلومات التي تتوفر بالمكتبة الجامعية من خلال إعداد قوائم ببليوغرافية عن أوعية المعلومات وتنظيمها وفق قواعد معينة تتوفر بالمكتبة مثل:

-الفهرس اليدوي.

-الفهرس الآلي.

-الكشافات والمستخلصات.

-أدلة المواد السمعية والبصرية.

-الفهرس الموحد. (1)

• **خدمة تدريب المستخدمين:** من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل كبير وعم والضخمة بشكل خاص خدمة تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبة الجامعية لهم.

فهنا يبرز دور دور أخصائي المعلومات في تحقيق فاعلية المكتبات الجامعية وذلك من خلال تنمية المهارات الأساسية للمستخدم وتحقيق الإفادة الفعالة من مصادرها وخدماتها وإمكانياتها بغرض تسهيل وصولهم إلى المعلومات المطلوبة وزيادة رضاهم عنها. (2)

• **الخدمة المرجعية:** ويقصد بها ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم إهتماما كبيرا ومباشرا بمساعدة المستخدم في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث فمقارنة المستخدم على التعرف على أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدها خدمة مرجعية، وتعريف المستخدم بكيفية استخدام الفهارس والكشافات والببليوغرافيات هي خدمة مرجعية وتقديم الإجابات الصحيحة

¹ - الحداد، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص 117.

² - عبد الحميد، فادي. المرجع السابق، ص 85.

للمستفيد الذي يحتاج إلى حل مشكلة هي خدمة مرجعية أو مساعدة المستفيد في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع أو تعريفهم بواسطة استخدام المرجع بالذات للوصول إلى إجابة استفسار أو حل مشكلة بحثية واستعمالها هي الخدمة المرجعية. (1)

4- خصائص الخدمات المكتبية:

تتميز هذه الخدمة المكتبية ببعض الخصائص نوجزها فيما يلي: (2)

- ❖ تسهم الخدمة المكتبية بالحركية بالديناميكية فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير الوصول والحصول على المعلومات سواء داخل المكتبة أو خارجها وهو ما أدى إلى بروز جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.
- ❖ تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أدائها.
- ❖ تقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص الذي يعد بمثابة حلقة وصل بين المستفيدين ومصادر المعلومات التي تلبي احتياجاته.
- ❖ الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين.
- ❖ تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وبأسرع وقت.
- ❖ تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستفيدين حيث يقوم بتيسير سبل تلبية المستفيدين لاحتياجاتهم المعلوماتية المختلفة.

1- النشار، السيد النشار. الأوعية المرجعية: ماهيتها وفتاتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة، (د.ت). ص 1 .

2- بولعراس، سعاد، تأثير ظروف العمل على أداء الخدمة المكتبية. مذكرة ماستر: في قسم مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، 2013. ص 18 .

5- متطلبات الخدمات المكتبية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على الوجه الأكمل لابد من عدة متطلبات أو مقومات

أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في: (1)

❖ مصادر المعلومات بكافة أشكالها.

❖ الكادر البشري المؤهل.

❖ التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين وللقراءة والمطالعة والبحث، وهناك بعض الباحثين

المتخصصين يضيف متطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية، ويمكن توضيحها كما يلي:

5-1- مصادر المعلومات:

تعتبر مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية،

ويحدد نجاح هذه الأخيرة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها، وكما

كانت شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي

تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها.

5-2- الكادر البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى

وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة

المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها، إذ أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة

أهمها:

❖ حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.

❖ نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.

¹- النوايسه، غالب عوض. المرجع السابق، ص 25 .

❖ طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.

❖ البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها.

5-3- التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين:

يجب على المكتبات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية

على الوجه الأكمل، نذكر منها:

❖ مناظرة المطالعة والقراءة.

❖ القاعات المناسبة المهيأة للقراءة والمطالعة.

❖ أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.

❖ أجهزة التصوير.

5-4- المتطلبات المالية (الميزانية):

تحتاج المكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في مجموعة من النفقات

منها: النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة والأجهزة وكذا البرمجيات المختلفة

وغيرها.

6- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية:

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها: (1)

6-1- مجتمع المستفيدين: حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث

ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، و بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم مع كل فئة

من فئات المجتمع المستفيد.

¹- النوايسه، غالب عوض. المرجع السابق. ص28.

6-2- حجم المكتبة: يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها، فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

6-3- أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أداؤها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.

6-4- نوع المكتبة: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية والمتخصصة وغيرها، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى، ويعود ذلك إلى اختلاف أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة.

6-5- العاملين في المكتبة: من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة.

6-6- موازنة المكتبة: حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.

6-7- عوامل أخرى: وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات، فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه. ⁽¹⁾

¹- النوايسه، غالب عوض. المرجع السابق. ص28.

الفصل الثالث

المستفيدين من الخدمة المرجعية

في المكتبات الجامعية

(I) الخدمة المرجعية:

1- مفهوم 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."

ويعرفها أيضاً بأنها "نقطة الإتصال الأولى في نظام المكتبة لخدمة القارئ والرد على إستفساراته".⁽¹⁾

كما يقدم كل من (Thomas j. Galvin) (Samuel Rothstein) جمعية المكتبات الأمريكية (A.L.A) تعريفات متشابهة تقريبا لمفهوم الخدمة المرجعية وهي المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومات والتحقق من الإستخدام المتكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة، وإذا كانت الوظائف الأساسية الشائعة للمكتبة على حد تعبير (كالفن) هي التزويد، التنظيم، وبتث المعلومات فإن الخدمة المرجعية تتجه بشكل أساس إلى الوظيفة الثالثة المتمثلة في عملية بث المعلومات.

ويعرف كاتز (Katz) الخدمة المرجعية في أبسط صورها على أنها عملية الإجابة على الأسئلة بالإعتماد على توافر العناصر الآتية " :المعلومات ، المستفيد ، أمين المراجع."

إلا أن هذه العملية لا تتم بهذه البساطة لمتغيرات وأسباب عديدة تتعلق بالتطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات وتعدد إحتياجات المستفيدين وتغير طبيعة الأسئلة، وبذلك تعتمد هذه العملية على تحقيق التفاعل والإتصالات بين أمين المراجع والمستفيد لغرض ترجمة وتحليل طبيعة الأسئلة المرجعية

¹ - قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات :إنجليزي -عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000 ، ص ص 250 .

وتحويلها إلى معلومات تتوافق وتنسجم مع ما هو موجود من مصطلحات في مصادر المعلومات المختلفة لغرض تحقيق الهدف المطلوب. و قد تكون الإجابات المقدمة محددة أو موسعة، و قد تكون معلومات حقائقية أو إستشهادات بمعلومات معينة، إلا أن جميع هذه الأعمال و الوظائف تحتاج إلى مهارة و قدرة على تحليل الأسئلة المثارة للحصول على أفضل الإجابات، و تقديمها للمستفيدين. (1)

ويمكن القول بشكل عام أن هناك العديد من المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات

للدلالة على هذه العملية نذكر منها على سبيل المثال: (2)

Information Services.	✓ خدمات المعلومات
Référence Service	✓ خدمة المراجع
Reader Service	✓ خدمات القارئ
Référence Work	✓ العمل المرجعي
Bibliographic Services	✓ الخدمات الببليوغرافية.
Document Delivry Services	✓ خدمات توصيل الوثائق
Indexing and Abstracting Services	✓ خدمات التكشيف والإستخلاص
On Line Search Services	✓ خدمات الإسترجاع المباشر

2- التطور التاريخي للخدمة المرجعية:

ولعل الأهمية البالغة السابقة كانت سببا كافيا لأن تكون الخدمة المرجعية من أقدم خدمات

المكتبات على الإطلاق، ونستطيع أن نتتبع تاريخها بداية من القرون الوسطى في مكتبات الدول العباسية

¹ - عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات = **Information Services**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص 149 .

² - أحمد الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الإلكترونية، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2010، ص 1 .

أو في مكتبات الأديرة و الكنائس في أوروبا بعد ظهور الطباعة مباشرة، ففي القرن السادس عشر والسابع عشر، كان هناك خدمة فعالة ودائمة للرد على الإستفسارات وإرشاد المستفيدين، إلا أن التطورات الإجتماعية بداية من نهاية القرن التاسع عشر، وزيادة عدد المستفيدين و إفتتاح عدد كبير من الجامعات في أوروبا ثم في الولايات المتحدة في الربع الأول من القرن العشرين أدى لأول مرة إلى إفتتاح أقسام خاصة داخل المكتبات الجامعية والمكتبات العامة للخدمة المرجعية و فصلها عن باقي أنواع المكتبات، وبدأت تتضح أيضا وظيفة ومهام أخصائي المراجع .

ومع التوسع في عمليات البحث العلمي و اتبعه من زيادة أعداد المكتبات المتخصصة، ثم بعدها مباشرة مراكز التوثيق المتخصصة، ثم مراكز المعلومات بدأت الخدمة المرجعية تتجه في هذه المؤسسات إلى التخصص بحيث أصبحت هناك خدمات مرجعية قانونية أو زراعية أو إقتصادية، وأصبح هناك أيضا أخصائي خاص للإجابة على الأسئلة المرجعية في كل تخصص.

ومع إنتشار النظم الآلية في السبعينات من القرن العشرين أسند إلى أقسام الخدمات المرجعية نشاط البحث في قواعد المعلومات، وأخيرا و منذ العقد الأخير للقرن الماضي أصبح من المؤلف أن يكون قسم الخدمة المرجعية هو أيضا المسؤول عن الإتصال بشبكة الأنترنت وتدريب المستفيدين على إستخدامها، كما أصبحت من المهام الرئيسية والمهارات المطلوبة في أخصائي الخدمة المرجعية كيفية البحث في الشبكة وإستخدامها في تلقي الأسئلة عبر البريد الإلكتروني والإجابة عليها بنفس الطريقة علاوة على تتبع الملفات الإلكترونية التي تحتوي على معلومات رقمية على الشبكة. (1)

1- عبد الهادي، محمد فتحي .السيد محمود، أسامة. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة :المكتبة الأكاديمية للنشر و التوزيع، 2006، ص ص 220، 221.

3- أنواع ومستويات الخدمات المرجعية:

3-1- أنواع الخدمات المرجعية:

تقسم الخدمة المرجعية إلى نوعين هما: (1)

3-1-1- الخدمة المرجعية المباشرة **Direct Reference Services** : وتتضمن ما يلي:

- خدمات المراجع والمعلومات ويقصد بها تقديم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات والحقائق، وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف مؤسسة المعلومات وجمهور المستفيدين، أما المدى الذي يشمل هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد المستفيد بالمعلومات التي يتطلب إعدادها بحثًا ببليوغرافيا توظف فيه إمكانات الموظف ومهاراته وتستخدم فيه مؤسسة المعلومات بكامل مقتنياتها.

- تعليم المستفيدين استخدام مؤسسات المعلومات ويشمل هذا النمط من الخدمة عدة أنشطة تتمثل بمساعدة المستفيدين في استخدامهم للفهارس البطاقية أو تخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة بهدف إكساب المستفيدين المهارات وتطوير إمكاناتهم في استخدام المكتبة.

3-1-2- الخدمة المرجعية غير المباشرة: **Indirect Reference Services**

يتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع في سبيل تسهيل مهمة وصول المستفيد إلى أوعية المعلومات والإفادة منها، ومن أبرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع و التي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية هي ما يلي:

- إختيار المواد المرجعية.

- ترتيب المواد المرجعية.

¹ جرجيس، جاسم محمد. عبد الجبار، عبد الرحمان. المراجع والخدمات المرجعية في مراكز التوثيق والمعلومات. بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، 1985، ص 14.

- تبادل الإعارة مع المكتبات.
- تقييم خدمات قسم المراجع.
- وظائف أخرى متنوعة مثل: المساعدة في عمليات التصوير، ترتيب بطاقات الفهارس، إعارة بعض المواد المكتبية...إلخ. (1)

3-2-2- مستويات الخدمات المرجعية:

هناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية هي:

3-2-1- الخدمة المرجعية المتحفظة (أو التي تمثل الحد الأدنى) Minimum Réference

Service

وتقتصر على توفير الحد الأدنى من الخدمة يمكن لأمين المراجع أن يحدد أين يمكن الحصول على المراجع التي تحتوي الإجابة، وهذه لا تحتاج إلى جهد تعليمي أو إعلامي لأداء هذه المهمة.

3-2-2- الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) Moderate or Middling Réference

Service

وفي هذا النمط يحاول أمين المراجع أن يبذل نشاطا لتوضيح كيفية إستخدام المكتبة وتقديم الإجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين.

3-2-3- الخدمة المرجعية التامة (القصوى) Libiral or Maximum Réference Service

وفي هذا النوع يكون أمين المراجع راغبا في تقديم الإجابة الجاهزة للمستفيد بناء على حاجة المستفيد وسؤاله. (2)

¹- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص. ص. 85 .

²- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص. ص. 85 .

4- أهداف وركائز الخدمة المرجعية:

4-1- أهداف الخدمة المرجعية:

يمكن تلخيص أهداف الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات فيما يلي:

- الإجابة على إستفسارات وأسئلة المستفيدين عن حقائق ومعلومات معينة.

- الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات

المستفيدين سواء للبحث أو الدراسة.

- تدريب المستفيدين على كيفية إستخدام مصادر المعلومات بشكل عام وإستخدام كتب المراجع

بشكل خاص، للحصول على المعلومات وتقييمها وإستخدامها بكفاءة في عمليات البحث. (1)

4-2- ركائز الخدمة المرجعية:

يمكن حصر متطلبات أو ركائز الخدمة المرجعية في النقاط التالية:

❖ المستفيد.

❖ السؤال أو الاستفسار النابع من المستفيد واحتياجاته المختلفة.

❖ لائحة أو سياسة منظمة للخدمة تحدد أهدافها والمستفيدين منها وغيرها من العناصر الملمة

المرشدة للأداء السليم.

❖ معايير التقييم و الحكم على جودة الخدمة.

❖ سياسة تسويقية للخدمة لمجتمع المستفيدين.

❖ مصادر المعلومات المرجعية و غيرها من مصادر المعلومات.

❖ مصادر المعلومات المرجعية الموجه إليها السؤال.

¹ - مجبل لازم، مسلم المالكي. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية وإتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000. ص. 58.

- ❖ أخصائي المراجع أو مكتبي المراجع (أو الوسيط بين المستفيد والإجابة عن الاستفسار).
- ❖ الإجابة المرجعية وتسجيلها وحفظها لأغراض الاستخدام في المستقبل أو لأغراض أخرى.
- ❖ قناة أو آلية الإجابة أو الوسيلة المستخدمة لإيصال السؤال ونقل الإجابة المرجعية.
- ❖ المقابلة المرجعية أو التفاوض بين المستفيد وأخصائي المراجع.
- ❖ الموارد المالية والتجهيزات والبرمجيات وغيرها من الموارد لتشغيل الخدمة.
- ❖ شبكة الأنترنت بالنسبة للخدمة المرجعية الإلكترونية. (1)

5- أخصائي المراجع والخدمة المرجعية:

5-1- الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع:

- وظيفة أخصائي المراجع أو مرشد القراء أو أخصائي المعلومات من الوظائف الأساسية في جميع المكتبات. فهو يعتبر من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة فإن قدرة المكتبة على تقديم خدمة مرجعية تتوقف إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع وكفائته، ويقوم أخصائي المراجع بالعديد من الأنشطة يمكن إيجازها فيما يلي:
- تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية وذلك بدءاً من تلقي الإستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الإستفسار تحتاج إلى البحث في قواعد البيانات أم الإكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ثم تحديد المصادر المرجعية وأخيراً الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد.
 - إختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة فضلاً عن تنظيمها ببيوغرافياً لأغراض إستخدامها بسهولة ويسر.

¹- عليان، رحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص. 156-157.

- فحص المطبوعات بطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة أو لتجميع ببيوغرافيات موضوعية تطلب منه وقد يقوم بعملية الإستخلاص.
- إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة وأقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في نفس المنطقة والمناطق المجاورة وتنسيق العمل.
- التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين.
- تقييم الخدمة المرجعية والتعرف على نقاط القوة ومواطن الضعف وما يستلزم ذلك من إعداد إحصاءات وتقارير دورية توطئة للتخطيط المستقبلي وإتخاذ القرارات بشأن التطوير. (1)

5-2- الخصائص الواجب توفرها في أخصائي المراجع:

- وعلى كل حال فإنه من الأهمية أن تتوفر الخصائص التالية في أخصائي المراجع:
- خصائص شخصية كالثقة بالنفس، والذاكرة القوية والصبر والقدرة على إتخاذ القرارات مع تقدير وإحترام وجهات النظر فضلاً عن تمتعه بقدرة عقلية تمكنه من تحليل الموضوعات والمفاهيم وقدرات لغوية تمكنه من التعرف على المترادفات والأشكال المختلفة للكلمات وطرق هجائها.
- الإدراك التأم لأهداف المكتبة والمؤسسة الأم والبرامج الخاصة بكل منهما فضلاً عن إلمامه بمناهج البحث وأساليبه وأدواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث خاصة وبالمجتمع عامة.
- الإلمام التأم للأوعية المرجعية في المجالات التي يهتم بها، المتاح منها في مكتبته وفي المكتبات المجاورة فضلاً عن الإلمام بمقتنيات المكتبة بصفة عامة فإن أخصائي المراجع المتمرس يستطيع أن يستفيد من جميع المقتنيات المتاحة للمكتبة في عمله.

¹- محروس أحمد مهران، ميساء، خدمات المعلومات في المكتبات، الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006، ص8.

- الإلمام الكامل بالمجال الموضوعي المتخصص الذي يهتم به جمهور المستفيدين حيث أنه كلما زادت معرفة أخصائي المراجع بالمجال الموضوعي المتخصص زاد إدراكه لمحتوى الأوعية، وبالتالي زادت القدرة على التعرف على فائدة وأهمية هذه الأوعية الفكرية.
- المعرفة الجيدة بأساسيات العمل المكتبي وإجراءاته وعملياته وخدماته والقدرة على تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي فضلاً عن توفر الخبرة العملية في مجال الخدمة المرجعية.
- الإحاطة بمراسد البيانات وسبل التعامل معها والقدرة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات إلكترونية ووسائل الإتصال وغيرها. (1)

6- إجراءات وخطوات تقديم الخدمة المرجعية.

هناك عدة إجراءات أو خطوات تدخل في عملية تقديم الخدمة المرجعية وفيما يلي توضيح لهذه

الإجراءات:

أولاً: تلقي الأسئلة:

تختلف طبيعة الإجراءات المتخذة للرد على الأسئلة المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع تبعاً

لنوعية السائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال، ويمكن تقسيم المستفيدين من قسم المراجع إلى:

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

وهي:

¹- النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1992. ص62.

أ. **المقابلة الشخصية:** وهي من أكثر الأنواع استخداما في المكتبات أو مراكز المعلومات حيث يتم في هذه الطريقة مقابلة المتخصص مع المستفيد، وقد يدور بينهم حوار يتفهم من خلاله الموظف المسؤول طبيعة السؤال المرجعي ونوع المعلومات المطلوبة.

ب. **البريد العادي:** ترد في أحيان عديدة لقسم المراجع رسائل تحمل أسئلة واستفسارات مختلفة وهذه الطريقة تكون أكثر صعوبة من المقابلة الشخصية، لأنها تحتاج إلى فهم وصياغة المشكلة وتحديدتها بمصطلحات مناسبة.

ج. **الهاتف:** حيث يعتبر أسهل وأسرع وسيلة للرد على الأسئلة المرجعية في المكتبات.

د. **البريد الإلكتروني:** وهي من أحدث الطرق التي تستخدم لتقديم الخدمة المرجعية.

هـ. **شبكة الأنترنت.** (1)

و. **الفاكس أو تليكس.** (2)

ثانيا: تحليل الأسئلة المرجعية وتوضيحها:

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

¹ النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص.90.

² المداحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: المعتر للنشر والتوزيع، 2007. ص.52.

ثالثا: إعداد الإجابة:

وهنا قد يواجه أخصائي المراجع أحد الاحتمالين: إما أن يجد الإجابة المباشرة في الكتب والمراجع على رفوف المكتبة، وإما أن تكون الإجابة بإعداد قائمة بالمصادر المباشرة التي تقدم المعلومات المناسبة سواء كانت المصادر كتباً أو مقالات أو دوريات أو بيبليوغرافيات وكشافات ومستخلصات.

رابعا: تقديم الحلول:

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

خامسا: تسجيل الحلول المناسبة:

بعد عملية مساعدة المستفيدين في الحصول على الإجابة المطلوبة على أسئلتهم ينبغي تسجيل الإجابة المرجعية على بطاقات معينة ويتم الاحتفاظ بها وتقديمها مرة أخرى عند تكرار مثل هذا السؤال، أو الاستفسار من قبل مستفيدين آخرين لأن القيام بهذه العملية يوفر إجابات لأسئلة مرجعية يستفيد منها في تحديد المراجع المستخدمة من جانب المستفيدين وكذلك حصر النشاط وحركة العاملين في قسم المراجع. (1)

وتعتبر هذه المرحلة خطوة مهمة خاصة بالنسبة لأخصائي المراجع بحيث تساعد في الاقتصاد في الوقت والجهد.

¹ - النوايسة، غالب عوض. مرجع سابق. ص.ص 91، 92.

7- التحولات التكنولوجية في الخدمة المرجعية:

6-1- تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

وردت عدة تعاريف للخدمة المرجعية الإلكترونية من بينها ذلك التعريف الذي يعتبرها خدمة تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، للسماح للمستخدمين بالاتصال والربط بمكتبي المراجع، وطرح أسئلتهم واستفساراتهم بغض النظر عن عاملي الزمان والمكان. (1)

أما صوفي عبد اللطيف فقد عرف خدمات المراجع الإلكترونية على أنها: خدمات عن بعد قصد عدم إلزام الباحثين بالحضور إلى المكتبة لطرح أسئلتهم، وهنا يتم استخدام البريد الإلكتروني وبرامج الحاسوب أو الدليل على الشاشة، للمساعدة في طرح الأسئلة وتحصيل الإجابات إذ يعد البريد الإلكتروني مكان حوار كامل للحاجات. (2)

إذن مما سبق يمكن القول بأن الخدمة المرجعية هي خدمة تقدم إلكترونياً وغالباً في الوقت الفعلي الحقيقي، بحيث يعتمد المستخدم على أية تقنية اتصال بموظف المراجع دون حضوره المادي إلى المكتبة.

6-2- خدمات المراجع الإلكترونية:

هناك ما يميز 3 أشكال وأوضاع إلكترونية على شبكة الأنترنت لمصادر المعلومات المرجعية، باستخدام مصطلح واحد للدلالة على هذه الأشكال وهو الأعمال المرجعية وهي: (3)

1- غانم نذير. الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، دكتوراه علم المكتبات. جامعة قسنطينة، معهد علم المكتبات، 2010. ص 212.

2- صوفي، عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004، ص 74.

3- تلجة بوشامة، كوثر شنيقي. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والتوثيق. 2015 - 2016، ص 34-35.

أ. المصادر المرجعية:

تشمل مكتبة الأنترنت العامة وكشاف المكتبيين ومكتبة الكونجرس وموقع معلومات لو سمحت

INFORMATION PLEASE الذي يضم مجموعة من الفهارس وفهارس دور النشر.

ب. مكاتب الخدمة المرجعية:

وهي تشمل مجموعة رفوف المراجع الإلكترونية المتاحة للاستخدام من خلال مواقع مكتبات

وغيرها من المؤسسات، مثل مكتب المراجع التابع لموقع مكتبة جامعة ميتشجن ومكتب المراجع التابع

لموقع مكتبة معهد فلوريدا للتغذية وغيرها.

ج. الأعمال الفردية:

ويندرج تحتها مواقع مصادر المعلومات المرجعية الفردية على شبكة الأنترنت مثل موقع قاموس

انكارتا **Encarta** أو موقع دائرة المعارف البريطانية و تشير الباحثة **Granfield** إلى أن الخدمة

المرجعية الإلكترونية، خلقت بيئة اصطناعية لتبادل الاتصال بين المكتبي والمستفيد من الخدمة، وقد

سهلت هذه البيئة الإلكترونية للاتصال تسجيل المعاملات أو الإجراءات المتبعة بدءا بمضمون الاستفسار

والمصادر المستخدمة للإجابة عن الاستفسار والوقت المستغرق ووقت طلب الخدمة والمكتبي القائم

بتقديمها وموقع وجود المستفيد وغيرها من المتغيرات الكمية.

(III) المستفيدين:

1- تعريف المستفيدين.

يعرف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات المستفيد بأنه: أي شخص يأتي إلى المكتبة مرارا

وتكرارا لاستخدامها، رواد المكتبة الذين يفيدون إليها معظم أوقاتهم للحصول على احتياجاتهم من الدوريات

والبحوث واستذكار دروسهم في الخلوات الخاصة للقراءة... إلخ. مثل أعضاء هيئة التدريس والطلاب.⁽¹⁾

¹ - قارئ، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية:

السلسلة الثانية، ع40، 2000، ص. 190.

ومن الناحية اللغوية يمكن تعريف المستفيد على أنه: المستعمل أو المستخدم⁽¹⁾، أما من الناحية الاصطلاحية، فيعرفه المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنه: أي فرد يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة، كمن يستعمل المكتبة.⁽²⁾

وهناك تعريف آخر يعرف المستفيد بأنه: أحد أفراد مجتمع المكتبة، ممن يستخدمون المكتبة أو يستفيدون من خدمات المعلومات التي تقدمها، كما يطلق على من يتعهد بطباعة أو نسخ عمل ذي قيمة⁽³⁾، أي أن المستفيد هو أي شخص لديه حاجات معلوماتية معينة وخاصة يسعى لتحقيقها باستخدام المكتبة.

2- فئات المستفيدين:

هناك أنواع عديدة من مستفيدي المعلومة ويصنفون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به، والذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك فإن المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدون الى أصناف عديدة:

فمثلا حسب ما أوضحت الدراسات الاجتماعية والسلوكية الانفعالية أن جماعات المستفيدين تصنف الى ثلاث أصناف هي:

– **المستفيد الإيجابي (المتدريس):** هو المستفيد الذي يكون راضٍ ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة ولا يتطلب الا مساعدة قليلة.

– **المستفيد السلبي (العرضي):** وهو المستفيد الذي لا يكون راضٍ ويبيد عدااء، وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلف مشاكل داخل

¹ ادريس، سهيل. المنهل: قاموس فرنسي - عربي. بيروت: دار الآداب، ص. 1248.

² الشامي، أحمد محمد، حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 1167.

³ ياسر، عبد المعطي، لشر، تريسا. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2009. ص. 185.

نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة، أو حتى باتصاله بالمختصين في المعلومات، بسبب المشاكل التي يواجهها، كذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.

– **المستفيد الحيادي (البسيط):** هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات

بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء من مكان المعلومات. (1)

كما يميز warjig من جهته أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات وهي:

– **المستفيد الفعلي (الحقيقي):** وهو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه

الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.

– **المستفيد المحتمل:** هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة

لاستعمالها لكن يستغل هذه الإمكانيات.

– **المستفيد الكامن:** وهو الشخص الذي يهتم بالمعلومة التي يحتاج إليها لكن لا يدري أين

يجدها. (2)

– **المستفيد الحالي (النهائي):** هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا.

إذن فالتقسيمات متعددة ومختلفة تم ذكر أهمها لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام

حسب أنشطتهم كالباحث في مختلف العلوم والعاملون والمهنيون والفنيون في شتى المجالات الإدارية

والصناعة والطب والتجارة والتكنولوجيا وغيرها من المجالات المختلفة بالإضافة إلى المستفيدين من

المكتبات ومراكز المعلومات كالطلبة والأساتذة وغيرهم من العاملين في مجال التعليم العالي والبحث

¹ - مقناني، صبرينة، التكوين الوثائقي لدى مستفيد المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة، دكتوراه علم المكتبات، قسنطينة،

معهد علم المكتبات، 2006، ص36

² - محمد صغير أسماء، بوجلال حفيظة، أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: مكتبة العلوم

الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - نموذجا -، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص

نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، 2017-2018، ص 59.

العلمي وبالتالي من غير الممكن إعطاء تقسيم موحد ووحيد حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين والدليل على ذلك أنه في بداية الاهتمام بالمستفيدين ودراساتهم تم تصنيفهم حسب السن والجنس والعدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم حيث كانت نظرة ديموغرافية لدراسة المستفيدين ومختلف فئاتهم.

3- خصائص المستفيدين:

للمستفيد مجموعة من الخصائص تميزه من بينها أنه لا بد أن يتذكر دائما أنه يسعى لاكتشاف المعرفة وتحققها وتدقيقها بالرسائل العلمية المتوفرة له في عصره وعرضها بشكل منطقي سليم وإدراك تام. كما يجب ألا تلعب به الأهواء والميول والاتجاهات وأن تكون المعلومات العلمية هي التي تقوده إلى نتيجة مسبقة في ذهنه.

ومن هنا يتطلب على الباحث الحياد الفكري والتجرد التام من الأهواء والميول، والأمانة العلمية والشعور بالمسؤولية والمثابرة على العمل والقدرة على التحليل والتأمل والتفكير، والتحلي بالتواضع واحترام الغير. (1)

4- احتياجات المستفيدين من الخدمة المرجعية:

تختلف حاجات المستفيدين من فرد إلى آخر، وهي قابلة لمتغيير مع مرور الزمن فهناك من يحتاج إلى معارف علمية، من أجل حل مشكلة ما تواجهه في حياته اليومية أو في عمله، وقد يحتاج إلى معارف مهنية تساعده في تطوير قدراته ومهاراته المهنية مما تؤدي به إلى حل مشاكله المهنية ولاتخاذ القرارات المناسبة لها كما هو أيضا بحاجة إلى معارف ثقافية، فنية وأخرى لإشباع فضوله المعرفي ولفهم الظواهر الغامضة بالنسبة له لتفسيرها وتحليلها، لذا نجد هذه الحاجات متعددة منها ما هو حسب الدوافع المهنية مثل:

– الحاجة إلى المعلومات للمساعدة في حل مشكلة معينة أو اتخاذ القرار.

¹ - ابراهيم، مروان عبد المجيد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان: مؤسسة الوراق، 2000، ص 90.

- الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.
- الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين. (1)
- ومنها ما هو حسب المعلومات المرتبطة بدراساتهم ومشاريعهم البحثية نجد:
- الحاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها وتدخلاتها الموضوعية.
- بناء ثقافة موضوعية في مجال معين له علاقة مباشرة بموضوع البحث.
- الحاجة للمعلومات في التعرف على النتائج التي توصل إليها الآخرون.
- الحاجة للمعلومات من أجل تأكيد أو نفي بعض الحقائق والأفكار المتعلقة بموضوع البحث.

5- تحليل احتياجات المستفيدين:

يعتمد المختصون وأمناء المراجع في تحليل احتياجات المستفيدين على عدة وسائل وأدوات ومن

هذه الأدوات:

• المقابلة الشخصية:

تسهم المقابلة في التعرف على آراء المستفيدين والوقوف على احتياجاتهم ومعرفة مدى فعالية المكتبة في تلبية هذه الاحتياجات، فضلا عن انطباعاتهم الشخصية عن فعالية الخدمة المرجعية، وعلى الرغم من أن المقابلة الشخصية قد تستغرق وقتا طويلا إلا أنها تتيح لأخصائي المراجع توضيح الأسئلة وتحديد المطلوب على أوجه الدقة.

• الملاحظة المباشرة:

هي أحد الأساليب التي يمكن بواسطتها قياس خدمات المراجع دون تحميل المستفيد عبء أو

مجهود وهناك نوعين من الملاحظة:

¹- ثلجة بوشامة، كوثر شنيقي، المرجع السابق، ص 41.

أ. **الملاحظة البسيطة:** التي تعنى بملاحظة ما يتم بالمكتبة كما يحدث بصورة طبيعية وبدون تدخل من أخصائي المراجع أو القائم بعملية التقييم.

ب. **الملاحظة المنظمة:** التي تتم طبقا لخطة موضوعية سلفا، عموما ينبغي أن يكون القائم بعملية التقييم محايدا بعيدا عن التحيز والميل حتى تأتي نتيجة الملاحظة أقرب ما تكون إلى الواقع.

• الاستبيانات:

فهي من أكثر الأساليب استخداما في قياس الإفادة من الخدمة المرجعية، والتعرف على اتجاهات استخدام المراجع ويتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة، ويقوم المقيم بتوزيعه على عينة مختارة من المستفيدين، وينبغي أن تراعى في تصميم الاستبيان الصياغة السليمة والدقيقة للأسئلة المستخدمة حتى تحقق الغرض منها، ولعل أهم ما يميز الاستبيان أنه يتيح إمكانية تقسيم الأسئلة داخل قطاعات فضلا عن جودة النتائج.

• الإحصائيات أو المنهج الإحصائي:

إحدى وسائل التقييم وهو مجموعة معينة وهي تساعد على صنع التصميمات العلمية من البيانات ويمكن التأكد من صحة هذه التعليمات عن طريق نظرية الاحتمالات إلا أنه لا يسمح بالتنبؤ بحالة معينة.

وأما دراسة الحالة فإنها تهتم بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة ويمكن أن تستخدم مختلف الأدوات في ذلك خصوصا الملاحظة ثم الاستبيان والمقابلة غير أن أسلوب دراسة الحالة مكلف ويستغرق وقتا طويلا. (1)

¹ - <http://dakhla-librarians.blogspot.com/2015/02/blog-post.35.html>, (page consultée en 19 avril 2019).

6- طرق وأساليب حاجات المستفيدين:

لكي يتم تحديد وجمع احتياجات المستفيدين يتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب والطرق التي تسمح بجمع البيانات التي تستدعي تحليلها للوصول إلى نتائج تساعد على تطوير الخدمات داخل المكتبة وتمثل هذه الأساليب في:

أ. النافذة الإلكترونية:

إذا كان للمكتبة موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت فيمكن من خلاله التعرف على مقترحات المستفيدين بشأن أوعية المعلومات المطلوبة، وهناك الكثير من مواقع المكتبات الأجنبية التي تتيح خدمة الاقتراحات الإلكترونية للشراء على مواقعها ويمكن من خلال هذه المواقع التي تتيح للمستفيدين اقتراح مصادر إلكترونية جديدة للاقتناء أو الاشتراك، وكذلك توفير قائمة بالعناوين المقترحة من قبل المكتبة ويجمع قسم التزويد هذه الاقتراحات ويصنفها حسب الأولويات، وحسب أهداف المكتبة لاستخراج القائمة النهائية للاقتناء⁽¹⁾.

ب. المقابلة:

هي من الوسائل الهامة لجمع المعلومات بصفة خاصة في المنهج المسحي ودراسة حالة، وهي عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها أفراد آخريين أو فرد آخر لاستعمالها في البحث العلمي، أو هي عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث من خلال تفاعل لفظي بين فردين يحاول أحدهما أن يستشير بعض المعلومات لدى الآخر حول خبراته وآرائه، حيث يتيح للباحث شرح الموضوع والغرض من دراسته توضيح السؤال في حالة عدم الفهم ولكن يستدعي من الباحث قدرة كبيرة من التركيز عند إلقاء

¹ اسماعيل، نهال فؤاد. إدارة وبناء وتنمية مقتنيات في عصر المعرفة الرقمية. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 21.

الأسئلة⁽¹⁾، وهناك بعض البيانات لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجها لوجه، وفي مناسبات متعددة يدرك الباحث أنه من الضروري رؤية وسماع صدق وكلمات الأشخاص موضوع البحث.⁽²⁾

ج. الاستبيان:

هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل المركبة التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.⁽³⁾ وهناك عدة أنواع للاستبيان نلخصها فيما يلي:

الاستبيان المفتوح: هو الاستبيان الذي يترك حرية التعبير عن آرائه وأفكاره، مما يساعد الباحث في التعرف على الأسباب والدوافع التي تؤثر في الحقائق وفي هذا الشكل قد لا يكون المستجوبون يحسنون الكتابة ولا يملكون الوقت الكافي للإجابة على الأسئلة التي تتطلب منها وقتا وجهدا.

الاستبيان المغلق: وهو الذي يتطلب من المستجوبين اختيار الإجابة الصحيحة من الإجابات "بنعم أو لا"، أو "قليلا أو نادرا"، وهذا النوع من الاستبيان يساعد الباحث في الحصول على معلومات تساعده في معرفة العوامل والأسباب، كما يتميز بسهولة الإجابة عن الأسئلة ولا يتطلب وقتا طويلا.

الاستبيان المغلق المفتوح: ويكون عبارة عن أسئلة مغلقة تتطلب من المبحوثين اختيار الإجابة المناسبة وأسئلة مفتوحة يكون لهم حرية الإجابة فيها.⁽⁴⁾

¹ - صابر، فاطمة عوض إخفاجة، ميرفت، علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. (د.م): جامعة الإسكندرية، 2004. ص.131.

² - زايد، فهد خليل. أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية. عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2006. ص. 119.

³ - عطوي، جودت عزت. أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرق إحصائية. ط.4. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011. ص. 99.

⁴ - القنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار المسيرة، 2007. ص. 165.

د. الملاحظة:

وهي من أدوات جمع البيانات، تتطلب من الباحث رصد الظاهرة ومراقبتها بنفسه، من خلال التواجد في مكان حدوثها ورؤيتها بالعين المجردة وتتبع طرق حدوثها ومن ثم استنباط الأساليب التي تؤدي إليها عن قرب مباشرة دون وسيط، فهي تعطي المجال للباحث في ملاحظة الظروف التي يتميز بها مجتمع البحث ويستطيع من خلالها مراقبة سلوك المبحوثين، كونهم لا يعرفون أن سلوكياتهم تحت الدراسة أو المراقبة. (1)

7- العوامل المؤثرة في تلبية إحتياجات المستفيدين.

إن تلبية إحتياجات المستفيدين أمر يختلف من مكتبة لأخرى، حيث أن هذه الإحتياجات ومدى تلبيةها تتأثر بجملة من العوامل نذكر منها:

• **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد. (2)

• **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص. 172.

² غالب، عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000، ص 27.

• أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف. (1)

• العاملين في المكتبة: من حيث فئاتهم وعددهم وثقافتهم ومؤهلاتهم وقدراتهم على تقديم خدمات مكتبية متطورة وذات جودة عالية، إذ يعتبر العنصر البشري المؤهل شرطا ضروريا وعاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية.

• ميزانية المكتبة: التي تعتبر بدورها عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما توفرت الإمكانيات المادية والمالية لدى المكتبة بشكل كاف، وأحسن استخدامها وتوظيفها كلما أمكن تقديم أحسن خدمة مكتبية ممكنة. (2)

¹ - العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة-قسنطينة-مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2012، ص 6 .
² - نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2010، ص 155.

الفصل الرابع

تحليل بيانات ونتائج

الدراسة الميدانية

1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية:

1-1- التعريف بجامعة تبسة:

تقع جامعة تبسة على بعد 10 كم من مدينة تبسة التاريخية إذا تعود البذرة الأولى لجامعة الشيخ العربي التبسي إلى سنة 1985 م عندما أنشأت المعاهد الوطنية للمناجم وعلوم الأرض والهندسة، ثم تحولت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/ 92 المؤرخ في 07 جويلية 1992 إلى مركز جامعي، وما إن شهد المركز توسعات كبرى على مستوى الهياكل خصوصا المكتبات وكذلك التأطير وأعداد الطلبة المتزايد تم ترفيقه إلى جامعة بنفس التسمية وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 272/6 بكتبتها وأقسامها.

1-2- التعريف بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية:

في يوم 14 فيفري سنة 2003 قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المجمع البيداغوجي 2000 مقعد بما في ذلك مكتبة المجمع التي كانت تضم اختصاصات متعددة منها الحقوق، ثم مارست مهامها كمكتبة كلية متخصصة في الحقوق والعلوم السياسية بدءا من أكتوبر 2009 بارتقاء المركز الجامعي إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-09 المؤرخ في 04 جانفي 2009 المتضمن انشاء جامعة تبسة إلى خمس كليات منها كلية الحقوق والعلوم السياسية. (أنظر الصورة رقم 01 الملحق الثاني).

تتشكل المكتبة من طابقين:

طابق أرضي: توجد به :

-شباك الإعارة الخارجية للحقوق.

-شباك الإعارة للعلوم السياسية.

-مصلحة الدوريات وتحتوي على [المجلات، أطروحات ماجستير ودكتوراه، مذكرات ليسانس وماستر].

-قاعة المطالعة الخاصة بالأساتذة وطلبة الدكتوراه.

-فضاء البحث البيبليوغرافي.

- المخزن رقم 01 . (أنظر الصورة رقم 02 الملحق الثاني).

الطابق الثاني: توجد به:

- شباك الإعارة الداخلية للحقوق.
- شباك الإعارة الداخلية للعلوم السياسية.
- قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة.
- مكتب مسؤول المكتبة.
- مكتب رؤساء المكتب.
- المخزن رقم 02 . (أنظر الصورة رقم 03 الملحق الثاني).

❖ مهام مكتبة الكمية:

تعمل مكتبة الكلية على تحقيق المهام التالية:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي حسب التخصصات الموجودة بها.
- تنظيم الرصيد الوثائقي وعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل المستفيدين.
- مساعدة رواد المكتبة في بحوثهم البيبليوغرافية.

❖ الموظفون:

لكل موظف دور ومهام يقوم بها كل حسب ترتيبه في الهيكل التنظيمي.

حيث تحوي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على 23 عامل بالإضافة إلى مسؤول المكتبة، يسهرون

على تحقيق أهداف المكتبة مقسمين إلى فوجين يعملون بالتناوب.

الفوج الأول: من الساعة 08:00 إلى 12:00

الفوج الثاني: من الساعة 13:00 إلى 16:00

وذلك من الأحد إلى الخميس بالإضافة إلى يوم السبت من الساعة 08:00 إلى 12:00 زوالاً.

إن عدد عمال مكتبة الحقوق والعلوم السياسية 34 عامل هو عدد لا يستهان به وقد يحقق أهداف المكتبة إلا أن العدد الأكبر من العمال هو عدد عمال عقود ما قبل التشغيل وهذا يعد عاملاً سلبياً بالنسبة للمكتبة لأن هذه الفئة بشكل مؤقت وعند انقضاء مدة العقد ستقع المكتبة في مأزق كبير.

يصنف العمل حسب عقد العمل إلى عمال دائمين - عمال مؤقتين - عمال إدماج حاملي الشهادات.

❖ مصالح مكتبة كمية الحقوق والعلوم السياسية:

تحتوي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على مصلحتين هما:

1) مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي:

حيث تقسم هذه المصلحة تطبيق جميع مراحل السلسلة الوثائقية، على المرجع، منذ اقتنائه إلى أن يوضح في الرفوف [اقتناء، جرد، تصنيف، فهرسة، معالجة وتصنيف].

2) مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي:

أما هذه المصلحة فهي تقوم بتقديم الخدمات للمستفيد وتوجيهه لكيفية الحصول على المعلومات التي تهتمه، وكذا مساعدته في عملية البحث البيبليوغرافي ناهيك عن حصر الرصيد الوثائقي واحصاءه والإعلان.

2- حدود الدراسة الميدانية:

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

2-1- الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين - دراسة ميدانية بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة - وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو مكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة.

2-2- الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه الحدود طلبة السنة الثالثة ليسانس المسجلين بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة وقد بلغ عددهم 500 طالب.

2-3- الحدود الزمنية:

وتشمل الوقت الذي إستغرقته كل الدراسة بشقيها النظري والميداني، من بداية الموافقة على موضوع الدراسة بالتحديد من شهر مارس 2019 إلى غاية ماي 2019.

3- منهج الدراسة:

إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل بإعتباره أكثر مناهج البحث العلمية ملائمة للواقع الإجتماعي وخصائصه وهو الخطوة نحو تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع.

4- مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ويتكون مجتمع الدراسة من طلبة السنة الثالثة ليسانس المسجلين بالمكتبة، وقد تم إختيار هذه الفئة لأنهم يمثلون الطلبة المقبلين على

التخرج لذلك فهم بحاجة إلى رصيد متنوع ومعلومات دقيقة لتوظيفها، وقد بلغ عددهم 500 طالب تخصص حقوق وعلوم سياسية.

5- عينة الدراسة:

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي، مع تحديد نوعها، وحجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة موضوع الدراسة، لكي نصل إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة. أما عن نوع العينة التي أخذناها لإجراء دراستنا فهي عينة قصدية وشملت 14% من المجتمع الأصلي للدراسة بمعدل 70 طالب.

6- أدوات جمع بيانات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات اللازمة لها، إعتدنا في دراستنا على إستمارة الإستبانة كأداة لجمع المعلومات.

❖ إستمارة الإستبانة:

وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع ما أو مشكلة أو موقف، ويجب أن تغطي أسئلتها كافة المجالات والفرضيات الأساسية للدراسة وجوانب الموضوع. وقد تمت صياغة أسئلة إستمارة الدراسة بالشكل النصف مفتوح والمغلق، وتم التركيز على الأسئلة النصف مفتوحة، كون أن هذا الشكل يسمح بالدمج بين المحافظة على عنصر التحكم في الموضوع وإتاحة الفرصة للمستجوبين لحرية أكثر في الإجابة، وما تجدر إليه الإشارة أنه تم عرض الإستمارة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات، وذلك قصد تحكيمها من قبلهم لتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وتنظيمها وفقاً لأهداف الدراسة والفرضيات الموضوعية.

وبعد صياغة الإستبيان في صورته النهائية تم تحديد المحاور الرئيسية تبعاً لفرضيات الدراسة

كالآتي:

•البيانات الشخصية:

وتضمنت المؤشرات التي تخدم الدراسة فقط دون غيرها والمتعلقة أساساً بالتخصص والمستوى.

المحور الأول: المكتبة والخدمة المرجعية.

ويتضمن الأسئلة (01 - 07) وهي أسئلة نصف مفتوحة ومغلقة، وتهدف أسئلة هذا المحور

إلى معرفة أهمية الخدمة المرجعية بالنسبة للمستخدمين ومدى تلبيتها لإحتياجاتهم البحثية وتحديد نسبة رضاهم عليها.

المحور الثاني: يساهم المكتبي في تفعيل الخدمة المرجعية من خلال الدور الفعال الذي يقوم

به.

ويتضمن الأسئلة (08-12) هي أسئلة نصف مفتوحة ومغلقة أيضاً، وتهدف أسئلة هذا المحور

إلى إبراز دور المكتبي كأحد العناصر الأساسية في عملية الخدمة المرجعية ومعرفة ما إذا كانت خدماته تلي إحتياجات المستخدمين.

المحور الثاني: الخدمة المرجعية وأفاقها المستقبلية.

ويتضمن الأسئلة (12-13) هي أيضاً أسئلة نصف مفتوحة ومغلقة، وتهدف إلى التعرف على

الصعوبات التي تواجه المستخدمين في إستخدام الخدمة المرجعية التقليدية وما هي إقتراحاتهم لتطويرها، وما الفوائد التي يمكن أن تحققها.

من خلال ما سبق حاولنا وضع النقاط على الحروف وإعطاء صورة واضحة والتي من شأنها أن

تزيل الغموض عن الظاهرة محل الدراسة (الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية

إحتياجات المستخدمين بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية - جامعة تبسة) وهذا من خلال إتباعنا

الأساليب المنهجية المتبعة في إعداد البحوث العلمية في تخصص علم المكتبات والمعلومات والمناسبة لموضوع الدراسة وهذا للوصول إلى نتائج علمية تعكس الواقع المدروس والتي سنحاول توضيحها في ما يلي.

7- تحليل وتفريغ بيانات الاستبيان:

في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل البيانات المستقاة من الميدان، بهدف التعرف على واقع الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي بأم البواقي، وهذا انطلاقاً من إستعمال استمارة الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والموجهة إلى مستفيدين المكتبة المذكورة، وبالتالي هم المطالبون أكثر من غيرهم بتزودنا بالبيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة، قصد استغلالها الاستغلال الأمثل للوصول إلى أفضل وأدق النتائج والحلول، بالإضافة إلى المقابلة التي أجريت مع أحد المكتبيين لدعم إستمارة الإستبانة.

7-1- تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

تمركزت أسئلة استمارة الإستبانة حول ثلاثة محاور أساسية بما يخدم تساؤلات وفرضيات الدراسة، يأتي استعراض هذه المحاور والأسئلة المتضمنة بها وتحليلها فيما يلي:

المحور الأول: المكتبة والخدمة المرجعية.

تناول هذا المحور مدخلا عام إلى واقع الخدمة المرجعية ومدى توفرها في المكتبات الجامعية، ذلك لمعرفة مدى إدراك مجتمع الدراسة لمفهوم إدارة المعرفة، وقد جاء للإجابة على الفرضية الأولى والتمثلة: تتوفر مكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة على خدمات مرجعية تلبي إحتياجات المستفيدين.

وقد احتوى على 07 أسئلة بدءاً بتحديد نسبة تردد المستفيدين على المكتبة.

السؤال رقم (01): ما وتيرة تردّدك على المكتبة؟

تعد المكتبات الجامعية مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة الباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وإعداد بحوثهم العلمية من خلال توفير أرصدة تلبي إحتياجاتهم، ويعتبر التردد عليها من مدلولات فعالية خدماتها، لذلك حاولنا التعرف على وتيرة تردد أفراد العينة على مكتبة الجامعة فكانت الإجابة كما يوضحها الجدول التالي:

الخيارات	التكرارات	النسبة %
دائماً	37	52.85%
أحياناً	23	32.85%
نادراً	10	14.30%
المجموع	70	100%

الجدول رقم (01): يبين تردد عينة الدراسة على مكتبة الكلية.

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن نصف عينة الدراسة تتردد على المكتبة الجامعية بشكل دائم بنسبة 52.85% ويمكن إرجاع هذا إلى أن الخدمة المرجعية متوفرة بالمكتبة بما يمنح الإستفادة لهذه الفئة من الأوعية والمصادر المرجعية الموجودة بها، وتتردد ما نسبته 32.85% من عينة الدراسة على المكتبة أحياناً، ويمكن تفسير هذا بأن هذه النسبة تعتمد على مصادر أخرى للحصول على المعلومات غير المكتبة الجامعية وهذا ما سنعرفه لاحقاً، في حين مثلت نسبة من يترددون نادراً على مكتبة الجامعة 14.30% وقد يرجع هذا إلى نقص الأوعية المرجعية التي تلبي إحتياجاتهم البحثية.

السؤال رقم (02): هل الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة تساعدك في تلبية إحتياجاتك البحثية؟

إن الهدف الأساسي من طرحنا هذا السؤال هو معرفة مدى فعالية الخدمة المرجعية التي توفرها

المكتبة الجامعية لعينة الدراسة، وكانت الإجابة كما يوضحه الجدول التالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
68.57%	48	نعم
31.43%	22	لا
100%	70	المجموع

الجدول رقم (02): يبين فعالية الخدمة المرجعية في تلبية إحتياجات المستخدمين.

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن نسبة 68.57% ممن أجابوا بنعم من مجتمع الدراسة

على أن الخدمة المرجعية التي توفرها المكتبة تساعدهم في الحصول على المعلومات البحثية التي

يحتاجونها وهذا دال على فعالية الخدمة، في حين مثلت نسبة 31.43% من مجتمع الدراسة الذين أقرروا

بأن الخدمة المرجعية المتوفرة لا تلبي إحتياجاتهم البحثية ويمكن أن نرجع هذا إلى نقص في الأوعية

المرجعية أو نقص في عدد الأخصائيين المؤهلين لهذه الخدمة وهذا ما سنعرفه لاحقاً.

السؤال رقم (03): هل تعتقد أن توفير المكتبة للخدمة المرجعية هو أمر؟

حاولنا من خلال هذا السؤال التعرف على أهمية الخدمة المرجعية بالنسبة للمستخدمين وضرورة

توفيرها بالمكتبة وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
44.28%	31	ضروري جدا
55.72%	39	ضروري
00%	00	غير ضروري
100%	70	المجموع

جدول رقم (03): يبين أهمية الخدمة المرجعية وضرورة توفيرها.

من خلال الجدول رقم (03) والمتعلق بأهمية الخدمة المرجعية بالنسبة لعينة الدراسة حيث مثلت نسبة إجابات مجتمع الدراسة ممن أجابوا بضرورة جداً بـ 44.28% في حين مثلت نسبة 55.72% أنها ضرورية وهما متقاربتان وهذه النسب كافية للدلالة على أهميتها وضرورتها لأنها من بين أهم الخدمات التي تلبى إحتياجاتهم البحثية.

السؤال رقم (04): ما هي أغراض إستخدامك للخدمة المرجعية؟

تعتبر المعلومات المادة الأولية للبحوث العلمية، وحاجة الطالب لها أساسية حتى لا يكرر جهداً سابقاً، وحتى يوفر الكثير من جهده ووقته، ولمعرفة أغراض إستخدام أفراد عينة الدراسة للخدمة المرجعية كانت الإجابة كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
77.14%	54	الوصول المباشر للمعلومة
22.86%	16	حل مشكلة ما
00.00%	00	الثقافة العامة
00.00%	00	أخرى
100%	70	المجموع

جدول رقم (04): يبين أغراض إستخدام الخدمة المرجعية.

من خلال الجدول رقم (04) أكدت غالبية عينة الدراسة أن الغرض من إستخدامهم للخدمة المرجعية هو الوصول المباشر للمعلومة وهذا بنسبة 77.14% وهذا راجع إلى كون أفراد العينة مطالبون بإنجاز مجموعة من البحوث العلمية خلال مسارهم الدراسي إلى جانب أنهم بصدد إعداد ذكرات التخرج، لذلك فالسبيل الوحيد للحصول على المعلومات الكافية والدقيقة يتم من خلال إستغلالهم لهذه الخدمة، في حين مثلت نسبة 22.86% من عينة الدراسة التي تقر بأن الغرض من ذلك هو لحل مشكلة ما قد تعترضهم خلال إنجاز مشاريعهم البحثية.

السؤال رقم (05): ما هي أنواع المصادر والأوعية المرجعية التي تحتاجها؟

تعتبر الأوعية المرجعية بمختلف أشكالها وأنواعها من الدعائم الأساسية لتعليم وتكوين الطالب الجامعي في مختلف مراحل دراسته، وأردنا معرفة أهم الأوعية المستخدمة من طرف عينة الدراسة داخل مكتبة الجامعة، وقد كانت إجابات عينة الدراسة كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
42.86%	30	معاجم وقواميس
32.86%	23	الموسوعات ودوائر المعارف
4.29%	3	المصادر الجغرافية (الخرائط، الأطالس)
00.00%	00	الموجزات الإرشادية
8.57%	6	البيبلوغرافيات
5.72%	4	الكشافات
5.72%	4	المستخلصات
00.00%	00	أخرى
100%	70	المجموع

جدول رقم (05): أنواع المصادر والأوعية المرجعية المستخدمة.

ما يلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أكثر الأوعية المرجعية في الإستخدام من طرف عينة الدراسة هي المعاجم و القواميس مثلت بنسبة 42.86% وتعد هذه النسبة منطقية نظراً لدقة المعلومات التي تحتويها و شمولها في ضبط المصطلحات ووضع الحدود الفاصلة بين المفاهيم المتداخلة وإنخفضت النسبة في الإستخدام إلى 32.86% بالنسبة للموسوعات ودوائر المعارف، وتلتها الببليوغرافيات بنسبة 8.57% إضافة إلى بقية الأوعية الأخرى بحيث كانت متقاربة نسبياً على الرغم من أهميتها العلمية البالغة حيث مثلت كل من الكشافات والمستخلصات نسبة 5.72% ويمكن إرجاع هذا إلى طبيعة مقرراتهم الدراسية ونوعية بحوثهم العلمية التي تحتاج أنواع محددة من هذه المصادر.

السؤال رقم (06): هل هي كافية ومتنوعة لتلبية إحتياجاتك البحثية؟

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة مدى كفاية وتنوع الأوعية المرجعية المتوفرة بالمكتبة وتلبيتها

للاحتياجات البحثية للمستخدمين، حيث كانت الإجابة كالآتي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
65.72%	46	نعم
34.28%	24	لا
100%	70	المجموع

جدول رقم (06): يبين وفرة وتنوع الأوعية المرجعية بالمكتبة

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة أقرت بأن الأوعية والمصادر المرجعية التي توفرها مكتبة الجامعة هي كافية ومتنوعة لأغراضهم العلمية حيث مثلت نسبة 65.72% من أفراد عينة الدراسة ممن أجابوا بـ " نعم " ويمكن تفسير ذلك أن المكتبة الجامعية تسهر على توفير كل ما يلزم لخدمة الطلبة والبحث العلمي، في حين نجد الفئة الثانية من عينة الدراسة ترى بأن المصادر التي توفرها مكتبة الجامعة غير كافية بنسبة قدرت بـ 34.28 % ويمكن تفسير ذلك بأن هناك نقص في الأوعية المرجعية المتنوعة التي تغطي كافة التخصصات الموجودة وهذا لأن تكاليفها باهضة نظراً للمعلومات التي تشتمل عليها.

إذا كانت الإجابة بـ لا فهل الزيادة يجب أن تكون في؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
38.46%	15	معاجم وقواميس
30.76%	12	الموسوعات ودوائر المعارف
05.13%	02	المصادر الجغرافية (الخرائط، الأطالس)
00.00%	00	الموجزات الإرشادية
25.64%	10	الببليوغرافيات
5.72%	00	الكشافات
5.72%	00	المستخلصات
00.00%	00	أخرى
100%	39	المجموع

جدول رقم (07): أنواع الأوعية المرجعية التي يجب توفيرها.

من خلال الجدول رقم (07) والذي يبين أنواع الأوعية المرجعية التي تحتاجها عينة الدراسة بكثرة، فمن خلال طرحنا لهم للسؤال لاحظنا أنه الزيادة يجب أن تكون في المعاجم والقواميس بنسبة 38.46% تليها الموسوعات ودوائر المعارف بنسبة 30.76% تأتي بعدها الببليوغرافيات بنسبة 25.64% والمصادر الجغرافية مثلت بنسبة 05.13% ويمكن تفسير كل هذه النسب التي جاءت في الزيادة أن عينة الدراسة تحتاج فعلاً لهذه الأنواع من الأوعية المرجعية حسب تخصصاتهم وإحتياجاتهم البحثية.

السؤال رقم (07): هل أنت راض على مستوى الخدمة المرجعية المقدمة بالمكتبة؟

تسعى المكتبة الجامعية دائماً إلى تلبية إحتياجات المستفيدين والعمل على إرضائهم، وقد حاولنا

من خلال طرحنا لهذا السؤال معرفة رضا عينة الدراسة على الخدمة المرجعية التي توفرها المكتبة، حيث كانت الإجابة كالآتي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
64.29%	45	نعم
35.71%	25	لا
100%	70	المجموع

جدول رقم (08): يبين رضا المستفيدين على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة.

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة ممن أجابوا بـ "نعم" على أنهم راضون على الخدمة المتوفرة بنسبة 64.29% وهذا ما يؤكد الجدول رقم (09) ويمكن تفسير ذلك بالإهتمام الذي توليه المكتبة بخدماتها والحرص على تفعيلها، أما الفئة الثانية فنرى أنها غير راضية وقد مثلت بنسبة 35.71% ويمكن أن نرجع هذا إلى إحتياجات العينة التي تفوق توقعات المكتبة وهذا ما يدعم فكرة ضرورة مواكبة التطورات الحديثة والإعتماد الكلي على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المرجعية لتوسعة آفاق البحث.

إذا كانت الإجابة بـ نعم ماهي نسبة رضاك؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
60.01%	27	كبيرة
26.66%	12	متوسطة
13.33%	06	قليلة
100%	70	المجموع

جدول رقم (09) يبين نسبة رضا المستفيدين على الخدمة المرجعية المقدمة.

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن رضا المستخدمين على الخدمة المرجعية المتوفرة جاءت

بنسب متفاوتة، حيث نجد 60.01% أجابت بكبيرة و 26.66% بالمتوسطة و 13.33% بقليلة.

❖ إستنتاج المحور الأول:

إن الاستنتاجات المسجلة على مستوى هذا المحور تمثلت في:

- تؤكد نسبة 52.85% من عينة الدراسة أنها تتردد على مكتبة الجامعة بشكل دائم.
- تساعد الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المستخدمين في تلبية إحتياجاتهم البحثية بنسبة 68.57%.
- ترى عينة الدراسة بأن توفير الخدمة المرجعية بالمكتبة يعد أمراً ضرورياً بنسبة 55.72%.
- تستخدم عينة الدراسة الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة بنسبة 77.14% للوصول المباشر للمعلومة أو لحل مشكلة ما بنسبة 22.86%.
- من أهم الأوعية المرجعية التي تعتمد عليها عينة الدراسة في إنجاز مشاريعهم البحثية المعاجم والقواميس بنسبة 39.53% ومثلت استخدام الموسوعات ودوائر المعارف بنسبة 26.74% وجاءت الببليوغرافيات بنسبة 13.96%.
- تقر عينة الدراسة بأن الأوعية المرجعية المتوفرة بالمكتبة كافية لأغراضهم العلمية بنسبة 65.72%.
- الفئة الثانية من عينة الدراسة التي ترى بأن الأوعية المرجعية غير كافية بأن الزيادة يجب أن تكون في المعاجم والقواميس بنسبة 38.46% والموسوعات بنسبة 30.76% والببليوغرافيات بنسبة 25.64%.
- إن أغلبية عينة الدراسة راضية على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة بنسبة 64.29%.

• اختلفت نسبة رضا عينة الدراسة على الخدمة المرجعية المتوفرة ما بين كبيرة بنسبة 60.01% ومتوسطة بنسبة 26.66% وقليلة بنسبة 13.33%.

المحور الثاني : دور المكتبي في تقديم خدمة مرجعية سريعة و فعالة.

يتمثل هذا المحور في معلومات حول الخدمات المرجعية التي يقدمها المكتبي للمستخدمين، وقد جاء للإجابة على الفرضية الثانية والمتمثلة في: يساهم مكتبي مكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة في تنمية وتطوير الخدمة المرجعية من خلال الدور الفعال الذي يقوم به، وقد إحتوى على 05 أسئلة.

السؤال رقم (08): هل يمكن أن تستغني عن خدمات المكتبي أثناء بحثك عن المصادر

والأوعية المرجعية التي تحتاجها؟

يقوم المكتبي (أخصائي الخدمة المرجعية) بدور هام في المكتبة الجامعية، فهو يعتبر همزة وصل بين المسفيد والوعاء المرجعي، حيث تكمن مهمته تلبية إحتياجات المستخدمين إضافة إلى تدريبهم على كيفية البحث عن المعلومات ويسعى دائماً إلى تقديم الأفضل من أجل مساعدة المستخدمين وبالتالي ربح الوقت والجهد، وحاولنا معرفة ذلك من خلال هذا السؤال وكانت الإجابة كالآتي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
01.43%	01	نعم
98.57%	69	لا
100%	70	المجموع

جدول رقم (10): يبين أهمية المكتبي بالنسبة للمستخدمين.

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة ممن أجابوا بـ " نعم " أنهم لا يستطيعون الإستغناء عن خدمات المكتبي بنسبة قدرت بـ 98.57% وهذه النسبة كافية للدلالة على الدور

الفعال الذي يقوم به المكتبي في تلبية إحتياجات المستفيدين البحثية، في حين تأتي مفردة واحدة تجيب بأنه يمكن الإستغناء عنه بنسبة 01.43%.

إذا كانت الإجابة بـ لا فهل ذلك يعود إلى؟

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة سبب عدم إستغناء أفراد عينة الدراسة عن وساطة المكتبي

أثناء إنجاز بحوثهم العلمية وكانت إجاباتهم كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
59.25%	48	تعقد إحتياجاتك البحثية
02.46%	02	عدم دقة أدوات البحث
38.28%	31	تنوع رصيد المكتبة
00.00%	00	أخرى
100%	70	المجموع

جدول رقم (11): يبين أسباب عدم إستغناء المستفيدين عن خدمات المكتبي.

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن نسبة 59.25% من أفراد عينة الدراسة لا يمكنها

الإستغناء عن وساطة المكتبي في تلبية إحتياجاتهم البحثية وهذا راجع إلى تعقد إحتياجاتهم البحثية

وتداخلها في حين جاءت نسبة 38.28% ترجع سبب ذلك إلى تنوع رصيد المكتبة وهذا ما يجعلهم غير

قادرين على الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها، أما أقل نسبة مثلت 02.46% من أفراد عينة

الدراسة ترى بأن سبب ذلك هو عدم دقة أدوات البحث المتاحة.

السؤال رقم (09): هل تطلب مساعدة المكتبي في تلبية إحتياجاتك البحثية؟

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة ما إذا كان المستفيد يطلب مساعدة المكتبي في توجيهه إلى

المصادر والأوعية التي يحتاجها فكانت إجاباتهم كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
84.21%	59	نعم
15.72%	11	لا
100%	70	المجموع

جدول رقم (12): يبين إستعانة المستفيد بالمكتبي أثناء بحثه عن المعلومات التي يحتاجها.

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تلجأ إلى الإستعانة بالمكتبي أثناء البحث عن المعلومات التي يحتاجونها بنسبة قدرت بـ 84.28% وهذا ما يؤكد صدق المستجوبين في السؤال رقم (08) من نفس المحور الجدول رقم (10) لأنه مصدر موثوق وذو خبرة وكفاءة ويستطيع توجيههم إلى ما يبحثون عنه، أما نسبة 15.72% من عينة الدراسة لا تستعين بمساعدة المكتبي يمكن تفسير ذلك أنها تلجأ إلى مصادر أخرى كالإستعانة بالزملاء الذين سبقوا وقدموا أعمال في نفس الموضوع أو مكتباتهم الشخصية.

إذا كانت الإجابة بـ نعم هل يتم إيصال الخدمة إليكم بسهولة و سرعة؟

حتى يستطيع المستفيد توفير الوقت والجهد في البحث عن المصادر والأوعية المرجعية التي يحتاجها عن طريق مساعدة المكتبي له حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة ما إذا كان ذلك يتم بسهولة وسرعة فكانت إجاباتهم كالاتي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
23.72%	14	سهل تماما
61.03%	36	سهل نوعا ما
15.25%	09	صعب
100%	70	المجموع

جدول رقم (13): يبين سرعة توصيل المعلومات للمستفيدين.

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن هناك تباين في النسب، حيث نجد 23.72% من أدلوا بأن إيصال الخدمة إليهم سهل تماماً، في حين نجد 61.03% من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأنه سهل نوعاً ما وهذا ما يدعو إلى القول بأن المكتبي يؤدي مهامه على أحسن وجه في إطار ما هو متوفر بالمكتبة، ومثلت نسبة 15.25% من أفراد عينة الدراسة أن هناك صعوبة أثناء إيصال الخدمة ويمكن أن نرجع هذا إلى نقص في الأوعية المرجعية التي تفي بأغراض عينة الدراسة.

السؤال رقم (10): ما هو شكل الإجابة على تساؤلاتك البحثية؟

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة نوع الإجابة التي يقدمها المكتبي للمستفيدين ما إذا كانت

مباشرة أم لا فكانت إجاباتهم موضحة في الجدول التالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
37.30%	22	إجابة مباشرة من أخصائي الخدمة
55.93%	33	إجابة من مرجع محدد
06.77%	04	إحالة إلى مرجع آخر
100%	70	المجموع

جدول رقم (14): يبين شكل الإجابة على تساؤلات المستفيدين.

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن نوع الإجابة التي يقدمها المكتبي لأفراد عينة الدراسة قدرت بنسبة 37.30% من الإجابات المباشرة من أخصائي الخدمة، في حين مثلت نسبة 55.93% تدلي بأنها إجابات من مراجع محددة أو إحالة إلى مرجع آخر بنسبة 06.77% ويمكن إرجاع كل ذلك إلى نوع التساؤلات والإستفسارات التي يتلقاها أخصائي المراجع والتي قد تستغرق وقت لإيجادها.

السؤال رقم (11): هل المعلومات التي يقدمها المكتبي كافية لتلبية إحتياجاتك البحثية؟

تتنوع إحتياجات أفراد عينة الدراسة البحثية بتنوع تخصصاتهم ومقرراتهم الدراسية، فهل

المعلومات التي يقدمها المكتبي لهم كافية لذلك، وهذا ما ستبينه إجاباتهم في الجدول التالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
35.59%	21	كافية
37.28%	22	كافية نوعاً ما
27.13%	16	غير كافية
100%	70	المجموع

جدول رقم (15): يبين مدى كفاية المعلومات التي يقدمها المكتبي.

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن المعلومات التي يقدمها المكتبي لأفراد عينة الدراسة

كافية بنسبة 35.59% ثم نجد النسبة ترتفع لتكون كافية نوعاً ما بنسبة 37.28% وهذا يدل على كفاءة

المكتبي وقدرته على الوصول إلى ما يحتاجه المستفيد وتخفض إلى 27.13% لتكون غير كافية وهذا

طبيعي مقارنة بالنسبتين الأولى والثانية.

السؤال رقم (12): هل تعتقد أن مساعدة المكتبي لك في الإجابة على تساؤلاتك البحثية

سوف يساهم في دعم تفاعلك مع المكتبة؟

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة دعم المستفيد في تفاعله مع المكتبة وقد كانت إجاباتهم

موضحة في الجدول التالي:

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	41	58.58%
لا	29	41.42%
المجموع	70	100%

جدول رقم (16): يبين تفاعل المستفيدين مع المكتبة.

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن نسبة 58.58% من أفراد عينة الدراسة تقر بدعمها وتفاعلها مع المكتبة ويمكن تفسير ذلك أن الخدمة المتوفرة وكفاءة المكتبي والرصيد المتنوع والكافي يبقي المستفيد على تفاعل ودعم متواصل مع المكتبة، في حين مثلت نسبة 41.42% ممن أجابوا بـ "لا" على عدم تفاعلهم مع المكتبة.

إستنتاج المحور الثاني:

إن الاستنتاجات المسجلة على مستوى هذا المحور تمثلت في:

● تقر أغلبية أفراد عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الإستغناء عن خدمات المكتبي بنسبة قدرت بـ 98.57%.

● أن سبب عدم إستغناء أفراد عينة الدراسة عن وساطة المكتبي أثناء إنجاز بحوثهم العلمية هو تعقد إحتياجاتهم البحثية وتداخلها بنسبة 59.25% إضافة إلى تنوع رصيد المكتبة بنسبة 38.28%.

● أن نسبة 84.28% من أفراد عينة الدراسة تلجأ إلى الإستعانة بالمكتبي أثناء بحثهم عن المعلومات التي يحتاجونها.

● 23.72% من أدلوا بأن إيصال الخدمة إليهم من طرف المكتبي سهل تماماً و 61.03% صرحوا بأنها سهلة نوعاً ما.

• إن نوع الإجابة التي يقدمها المكتبي لأفراد عينة الدراسة تتم على حسب نوعية التساؤلات والإستفسار فمثلت نسبة 37.30% من الإجابات المباشرة من أخصائي الخدمة أما الإجابات التي تكون من مراجع محددة فقد مثلت نسبة 55.93%.

• إن أغلبية أفراد عينة الدراسة تقر بأن المعلومات التي يقدمها المكتبي كافية نوعاً ما بنسبة 37.28%.

• إن نسبة 58.58% من أفراد عينة الدراسة تقر بدعمها وتفاعلها مع المكتبة.

المحور الثالث : الخدمة المرجعية وآفاقها المستقبلية.

يتمثل هذا المحور في معلومات حول الآفاق المستقبلية للخدمة المرجعية، وقد جاء للإجابة على الفرضية الرابعة والمتمثلة في: تعترض الخدمة المرجعية بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة صعوبات وعراقيل تحول دون تطويرها والإفادة منها بالشكل المطلوب. وقد إحتوى على 05 أسئلة بدءاً معوقات إستخدام الخدمة المرجعية التقليدية.

السؤال رقم (13): ماهي معوقات إستخدامك للخدمة المرجعية التقليدية؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
44.28%	31	رصيد غير كاف
28.57%	20	عدم القدرة على البحث عن المعلومة
27.15%	19	عدم وجود أخصائيي خدمة مرجعية مؤهلين
00.00%	00	أخرى
100%	70	المجموع

جدول رقم (17): يبين معوقات إستخدام الخدمة المرجعية التقليدية.

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ تعدد المعوقات التي تواجه أفراد عينة الدراسة أثناء استخدامهم للخدمة المرجعية التقليدية، حيث مثلت على التوالي رصيد غير كافي بنسبة 44.28% عدم القدرة على البحث عن المعلومة بنسبة 28.57% عدم وجود أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين بنسبة 27.15%.

بقراءة متأنية ومنطقية للنسب المئوية المشكلة لأجوبة المستجوبين يمكن إرجاع هذه المعوقات إلى النقص الكبير في توفر التكنولوجيا الحديثة.

السؤال رقم (14): هل تدعم فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية في مكتبكم؟

يعتبر المستفيد صاحب الحاجة الفعلية للمعلومات ويؤدي دوراً مهماً في توجيه المهمة البحثية لتحقيق أهداف معينة لديه ويعد المستفيد في نظم المعلومات المحور الرئيسي وحجر الزاوية في المكتبة الجامعية، وهذا ما أردنا معرفته من خلال طرحنا للسؤال السابق على عينة الدراسة، حيث كانت الإجابة كما يلي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
100%	70	نعم
00.00%	00	لا
100%	70	المجموع

جدول رقم (18): يبين دعم المستفيدين لوجود خدمة مرجعية رقمية.

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن نسبة 100% لعينة الدراسة تدعم فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة، نظراً لما توفره هذه الخدمة من مرونة وسهولة وتوسعة آفاق البحث للمستفيدين للحصول على إحتياجاتهم البحثية.

إذا كانت الإجابة بـ (نعم) ماهي الأهداف التي تحققها؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
40.63%	39	الاستفادة من الأوعية المرجعية من طرف أعداد كثيرة من المستخدمين
12.50%	12	المحافظة على النسخ النادرة
37.50%	36	التوسعة في آفاق البحث
09.37%	09	التقليل من تكلفة شراء المقتنيات الورقية
00.00%	00	أخرى
100%	70	المجموع

جدول رقم (19): يبين الأهداف التي تحققها الخدمة المرجعية الرقمية.

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن الأهداف التي يمكن أن تحققها الخدمة المرجعية الرقمية حسب إختيارات أفراد عينة الدراسة تتمثل في الاستفادة من الأوعية المرجعية من طرف أعداد كثيرة من المستخدمين في نفس الوقت بنسبة قدرت بـ 40.63% بالإضافة إلى المحافظة على النسخ النادرة بنسبة 12.05% وتوسعة آفاق البحث للمستخدمين بحيث تفسح المجال للانتقال من محدودية المراجع إلى البحث في قواعد عالمية غير محدودة وقد مثلت نسبة 37.05% أما آخر نسبة فقد مثلت التقليل من تكلفة شراء المقتنيات الورقية بـ 09.37%.

السؤال رقم (15): ماهي الأسباب حسب رأيك التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية في مكتبكم؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
31.43%	22	استخدامها معقد
57.14%	40	تكاليفها باهضة
11.43%	08	عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية مؤهلين
00.00%	00	أخرى
100%	70	المجموع

جدول رقم (20): يبين العوائق التي تقف أمام تطوير الخدمة المرجعية.

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن من بين أهم الأسباب التي تقف عائق أمام تطوير

الخدمة المرجعية على حسب ما يراه أفراد عينة الدراسة هو أن تكاليفها باهضة بنسبة 57.14% إضافة

إلى أن إستخدامها معقد و قد مثلت نسبة 31.43% وعدم وجود أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين بنسبة

11.43%.

السؤال رقم (16): ماهي إقتراحاتكم لتطوير وتفعيل هذه الخدمة في مكتبكم؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
58.57%	41	الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة
21.43%	15	توفير أخصائي خدمة مرجعية مؤهلين
20%	14	تدريب المستفيدين على استخدامها
00.00%	00	أخرى
100%	70	المجموع

جدول رقم (21): يبين إقتراحات تطوير وتفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة.

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن إقتراحات أفراد عينة الدراسة لتطوير وتفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة تمثلت في الإعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة بنسبة 58.57% بالإضافة إلى توفير أخصائين خدمة مرجعية مؤهلين بنسبة قدرت بـ 21.42% وتدريب المستفيدين على إستخدامها وكيفية البحث والوصول إلى المعلومات بنسبة 20%.

1.3.1. استنتاج المحور الثالث:

إن الاستنتاجات المسجلة على مستوى هذا المحور تمثلت في:

- تعددت المعوقات التي تواجه أفراد عينة الدراسة أثناء إستخدامهم للخدمة المرجعية التقليدية منها أن الرصيد غير كافي بنسبة 44.28% إضافة إلى عدم قدرتهم على البحث عن المعلومة بنسبة 28.57% وعدم وجود أخصائين خدمة مرجعية مؤهلين بنسبة 27.15%.
- يدعم أفراد عينة الدراسة فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة بنسبة 100%.
- ترى نسبة 40.63% من أفراد عينة الدراسة أن الأهداف التي يمكن أن تحققها الخدمة المرجعية الرقمية هي الإستفادة من الأوعية والمصادر المرجعية المتاحة من طرف أعداد كثيرة من المستفيدين في وقت واحد، إضافة إلى توسعة في آفاق البحث بنسبة 37.05%
- أرجع أفراد عينة الدراسة أسباب عدم تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة إلى أن تكاليفها باهضة بنسبة 55% وإستخدامها معقد بنسبة 33.75%.
- تمثلت إقتراحات تطوير وتفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في الإعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة بنسبة 58.57% وتوفير أخصائين خدمة مرجعية مؤهلين بنسبة 21.42% وتدريب المستفيدين على كيفية البحث والوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.

8- النتائج العامة للدراسة:

بناء على ما تم التطرق إليه من المفاهيم والعناصر التي احتوتها الفصول النظرية التي وردت في الباب النظري لهذه الدراسة، ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج في الجانب الميداني يمكن أن نقدم النتائج العامة للدراسة وذلك على النحو التالي:

- تتردد أغلبية أفراد عينة الدراسة على مكتبة الجامعة بشكل دائم.
- تساعد الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المستفيدين في تلبية إحتياجاتهم البحثية.
- ترى عينة الدراسة بأن توفير الخدمة المرجعية بالمكتبة يعد أمراً ضرورياً.
- تستخدم عينة الدراسة الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة بنسبة للوصول المباشر للمعلومة أو لحل مشكلة ما بنسبة.
- من أهم الأوعية المرجعية التي تعتمد عليها عينة الدراسة في إنجاز مشاريعهم البحثية المعاجم والقواميس بنسبة والموسوعات ودوائر المعارف والبيبلوغرافيات.
- تقر عينة الدراسة بأن الأوعية المرجعية المتوفرة بالمكتبة كافية لأغراضهم العلمية.
- الفئة الثانية من عينة الدراسة التي ترى بأن الأوعية المرجعية غير كافية بأن الزيادة يجب أن تكون في المعاجم والقواميس بنسبة والموسوعات بنسبة والبيبلوغرافيات بنسبة.
- إن أغلبية عينة الدراسة راضية على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة.
- اختلفت نسبة رضا عينة الدراسة على الخدمة المرجعية المتوفرة ما بين كبيرة ومتوسطة وقليلة.
- تقر أغلبية عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الإستغناء عن خدمات المكتبي.
- إن عدم إستغناء أفراد عينة الدراسة عن خدمات المكتبي يعود إلى تعقد إحتياجاتهم البحثية.
- إن أغلبية أفراد عينة الدراسة أدلوا بأن إيصال الخدمة إليهم من رف المكتبي يتم بسهولة نوعاً ما.

• إن نوع الإجابات التي يقدمها المكتبي لأفراد عينة الدراسة هي إجابة غير مباشرة تكون من مراجع محددة.

• تقر أغلبية أفراد عينة الدراسة أن المعلومات التي يقدمها المكتبي لهم كافية نوعاً ما.

• أغلبية أفراد عينة الدراسة تقر بدعمها وتفاعلها مع المكتبة.

• تعددت المعوقات التي تواجه أفراد عينة الدراسة أثناء إستخدامهم للخدمة المرجعية التقليدية

منها أن الرصيد غير كاف، إضافة إلى عدم قدرتهم على البحث عن المعلومة، وعدم وجود أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين.

• يدعم أفراد عينة الدراسة فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة.

• ترى أفراد عينة الدراسة أن الأهداف التي يمكن أن تحققها الخدمة المرجعية الرقمية هي

الإستفادة من الأوعية والمصادر المرجعية المتاحة من طرف أعداد كثيرة من المستفيدين فيوقت واحد، إضافة إلى توسعة في آفاق البحث بنسبة.

• أرجع أفراد عينة الدراسة أسباب عدم تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة إلى أن تكاليفها باهضة،

وإستخدامها معقد بنسبة.

• تمثلت إقتراحات تطوير وتفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في

الإعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة، وتوفير أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين بالإضافة إلى تدريب المستفيدين على كيفية البحث والوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.

9- النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات التي استقيناها من الميدان حاولنا أن تكون معبرة بشكل أو بآخر عن واقع

الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. ومن منطلق الفرضيات الثلاثة التي شكلت أساس دراستنا يمكن

استخلاص النتائج التي توضح واقع الخدمة المرجعية بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة وهذا من خلال تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعية مسبقا والتي جاءت نتائجها في الشكل التالي:

- فيما يخص الفرضية الأولى الخاصة ب: تتوفر مكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة على خدمة مرجعية فعالة تلبي إحتياجات المستخدمين، فلقد تحققت وبنسبة كبيرة 68.57% (تحليل السؤال رقم 02) كما يؤكد معظم أفراد عينة الدراسة على الحاجة إليها وأهميتها في مكتبهم وذلك ما أكدته إجابة وتحليل السؤال الثالث وهذا بنسبة 55.72% وهذا ما تدعمه أيضا إجابات الجدول رقم (07) والذي يبين رضا المستخدمين على الخدمة المرجعية المتوفرة وإجابات الجدول رقم (08) والذي يبين نسبة رضاهم وقد مثلته نسبة 60.01%.

- فيما يخص الفرضية الثانية الخاصة ب: يساهم مكتبي مكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة في تنمية وتطوير الخدمة المرجعية من خلال الدور الفعال الذي يقوم به. فهي محققة أيضاً، حيث يؤكد نسبة 98.57% من أفراد عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الإستغناء عن خدمات المكتبي، كما تؤكد أيضا نسبة 84.28% على أنهم يستعينون بالمكتبي أثناء بحثهم عن المصادر والأوعية المرجعية التي يحتاجونها، ويدعم هذه الإجابة إجابات الجدول رقم (15) والذي يبين مدى كفاية المعلومات التي يقدمها المكتبي والتي مثلت كافية نوعاً ما بنسبة 37.30%.

- أما الفرضية الثالثة والتي مفادها: تعترض الخدمة المرجعية بمكتبة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة صعوبات وعراقيل تحول دون تطويرها والإفادة منها بالشكل المطلوب، وهي محققة، وهذا ما تؤكد نسبة 33.75% وما يؤكد هذه الفرضية أكثر إجابة وتحليل السؤال رقم (14) والذي يبين دعم أفراد عينة الدراسة لفكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة بنسبة 100%.

10- مقترحات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة المتوصل إليها نرى من الضروري تقديم بعض المقترحات:

- العمل على إقتناء رصيد كافي ومتنوع من المصادر والأوعية المرجعية تلبي إحتياجات المستفيدين.
- إستغلال الإمكانيات المتوفرة حالياً وتدعيمها بوسائل أكثر فعالية.
- توفير عدد كافي من الأخصائيين المؤهلين ذوي خبرة وكفاءة في مجال الخدمات المرجعية.
- ضرورة العمل على تطوير الخدمة المرجعية وإتاحتها بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة لسلوكيات المستفيدين.
- ضرورة العمل على إزالة كل العوائق والصعوبات التي تحول دون الإفادة الجيدة للمستفيدين بالمكتبة.
- تدريب المستفيدين على كيفية إستخدام المصادر والأوعية المرجعية المتاحة بالمكتبة وكيفية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.

الأخاتمة

إن الهدف من وراء هذه الدراسة هو معرفة واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية وأخذنا كنموذج عن ذلك المكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي بأم البواقي، لمعرفة مدى مطابقة الخدمة المرجعية المقدمة مع ما يجب أن تكون عليه، مع إبراز أهم الصعوبات التي تحول دون تطوير وتفعيل هذه الخدمة، لكن تبين أن المكتبة المركزية الجامعية بالرغم من توفرها على خدمة مرجعية تلبي إحتياجات المستخدمين لا تزال أمامها مجهودات جبارة وفعالة حتى تستطيع الإرتقاء بمستوى هذه الخدمة.

كما يمكن القول بأن نجاح المكتبة في تحقيق هدفها والمتمثل في تلبية إحتياجات المستخدمين يرتكز على تمكّنها من تخطي الصعاب التي تواجهها يومياً وذلك بالتخلص ولو نسبياً من العراقيل التي تقف كحاجز أمام تحقيق هذا الهدف، كما يجب أن تركز جميع جهودها نحو خدمة المستخدمين حسب ما يرضي إحتياجاتهم الفعلية، وعليه فإنه على المكتبات الجامعية بصفة عامة أن تكشف عما يناسب المستخدمين فعلاً وتحقيق سبل نجاح الخدمة المرجعية واستغلال المصادر والأوعية المرجعية إستغلالاً فعالاً.



قائمة
المصادر والمراجع

القواميس والمعاجم:

- 1) ادريس، سهيل. المنهل: قاموس فرنسي - عربي. بيروت: دار الآداب.
- 2) الشامي، أحمد محمد. حسب الله، السيد، المعجم الموسوعي للمصطلحات والمكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1988.
- 3) قارئ، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
- 4) يوسف عبد المعطي، ياسر لشر، تريسا. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات، إنجليزي عربي مع كشاف عربي إنجليزي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009.

المراجع:

- 1) إبراهيم، السعيد مبروك، المكتبة وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009.
- 2) إبراهيم، مروان عبد المجيد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
- 3) أحمد عبد الرحمان ريا، الدباس ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الإلكترونية، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2010.
- 4) أحمد عبد الرحمان ريا، الدباس. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة، 2008.
- 5) اسماعيل، نهال فؤاد. إدارة وبناء وتنمية مقتنيات في عصر المعرفة الرقمية. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.

- (6) بدر، أحمد . عبد الهادي، محمد فتحي . المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة الغريب، (د.س).
- (7) بدر، أحمد، المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.
- (8) البنهاوي، محمد أمين، دراسات في الكتب والمعلومات: إدارة العاملين في المكتبات، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، 1986.
- (9) الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008.
- (10) جرجيس، جاسم محمد. عبد الجبار، عبد الرحمان. المراجع والخدمات المرجعية في مراكز التوثيق والمعلومات. بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، 1985.
- (11) زايد، فهد خليل. أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية. عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2006.
- (12) صابر، فاطمة عوض إخفاجة، ميرفت، علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. (د.م): جامعة الإسكندرية، 2004.
- (13) صوفي، عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004.
- (14) عبد الحميد، فادي . المرجع في علم المكتبات . عمان :دار أسامة للنشر الثقافي، 2002 . ص .
- 77
- (15) عبد المنعم موسى، غادة .دراسات في نظم وخدمات المعلومات . الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.

- 16) عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
- 17) عبد الهادي، محمد فتحي. السيد محمود، أسامة. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر و التوزيع، 2006.
- 18) عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبة المدرسية ودورها في نظم التعليم المعاصر، القاهرة: الدار المصرية، 1999.
- 19) عطوي، جودت عزت. أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرق إحصائية. ط.4. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011.
- 20) عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات = **Information Services**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- 21) عليوي، محمد عودة المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006.
- 22) القنديلجي، عامر ابراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار المسيرة، 2007.
- 23) المالكي، مجبل، علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة. عمان: مؤسسة الوراق، 2009.
- 24) مجبل لازم، مسلم المالكي. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية وإتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000.
- 25) محروس أحمد مهران، ميساء، خدمات المعلومات في المكتبات، الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006.

- (26) المداحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: المعتر للنشر والتوزيع، 2007.
- (27) المداحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = **Types of libraries**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- (28) مهران، أحمد. محروس، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات . الإسكندرية: كلية الآداب، 2006.
- (29) النجاوي، أمين . عليان، رحي مصطفى . مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار الصفاء للنشر. (د.ت).
- (30) النشار، السيد النشار . الأوعية المرجعية: ماهيتها وفئاتها، خدماتها . الإسكندرية: دار الثقافة، (د.ت).
- (31) النشار، السيد . الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1992 .
- (32) النوايسة، غالب عوض . خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- (33) الهمشري، أحمد عمر، عليان رحي، مصطفى . المرجع في المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997.
- (34) الهمشري، عمر أحمد، المكتبة ومهارات استخدامها، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- (35) ياسر، عبد المعطي، لشر، تريسا. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2009.

المذكرات والأطروحات الجامعية:

- 1) بولعراس، سعاد، تأثير ظروف العمل على أداء الخدمة المكتبية. مذكرة ماستر: في قسم مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، 2013.
- 2) بومرخوفة، سارة، دور أخصائي المعلومات في تطوير الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات. مذكرة ماستر: في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012.
- 3) ثلجة بوشامة، كوثر شنيقي. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والتوثيق. 2015 - 2016.
- 4) رزايقية، إيمان، العمليات الفنية المباشرة بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية على المكتبات الجامعية بجامعة تبسة: علم المكتبات. تبسة، 2009.
- 5) سعيدة بودجاجة، الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي - نموذجاً - ، ماستر، علم المكتبات، 2015-2016.
- 6) صدقي، وسيلة. استخدام الخدمات المكتبة الإلكترونية من طرف الأساتذة الباحثين. مذكرة ماستر: علم المكتبات، قسنطينة: جامعة منتوري، 2011.
- 7) طواهري، فاطمة، تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2007.
- 8) الحداد، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.

- 9) عميمور، سهام، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، رسالة ماجستير: علم المكتبات: منتوري قسنطينة، 2012.
- 10) العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة-قسنطينة-.مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2012 .
- 11) غانم نذير. الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، دكتوراه علم المكتبات. جامعة قسنطينة، معهد علم المكتبات، 2010.
- 12) محمد صغير أسماء، بوجلال حفيظة، أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - نموذجاً -، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، 2017-2018.
- 13) مراكشي، أمال، تنمية المراجع في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة منتوري قسنطينة، ماستر، علم المكتبات، قسنطينة، 2010.
- 14) مقناني، صبرينة، التكوين الوثائقي لدى مستفيد المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة، دكتوراه علم المكتبات، قسنطينة، معهد علم المكتبات، 2006 .
- 15) نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2010.

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة: علم المكتبات والمعلومات
استمارة إستبانة

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د في علم المكتبات
والمعلومات تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق
تحت عنوان:

الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين

واستكمالا للشطر الميداني نود تعاونكم معنا بمعلومات تتعلق بالموضوع فنرجو مساعدتكم لنا والتفضل
بملاء هذه الاستمارة بعناية.

وننتعهد لكم بأن لا تستخدم معلوماتها إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (X) أمام الجواب المناسب ولكم منا جزيل الشكر والامتنان.

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبين:

بوطورة أكرم.

علي عادل.

المعتز بالله عباس.

السنة الجامعية: 2018-2019

الخدمة المرجعية:

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

البيانات الشخصية:

-التخصص:

.....
.....

المحور الأول: المكتبة والخدمة المرجعية:

1. ما وتيرة تردّدك على المكتبة:

دائما أحيانا نادرا

2. هل الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة تساعدك في تلبية احتياجاتك البحثية:

نعم لا

3. هل تعتقد أن توفير المكتبة للخدمة المرجعية هو أمر:

ضروري جدا ضروري غير ضروري

4. ما هي أغراض استخدامك للخدمة المرجعية:

-حل مشكلة ما.

-الوصول المباشر للمعلومة.

-للتقافة العامة.

.....-أخرى أذكرها.....

.....

5. ما هي أنواع المصادر والأوعية المرجعية التي تحتاجها:

-معاجم و قواميس.

-الموسوعات و دوائر المعارف.

-المصادر الجغرافية (الخرائط، الأطالس).

-الموجزات الإرشادية.

-الببليوغرافيات.

-الكشافات.

-المستخلصات.

.....-أخرى أذكرها.....

.....

6. هل هي كافية و متنوعة لتلبية رغباتك و إحتياجاتك البحثية ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة ب (لا) فهل الزيادة يجب أن تكون في:

-المعاجم و القواميس.

- الموسوعات و دوائر المعارف.

-المصادر الجغرافية (الخرائط و الأطالس).

-الموجزات الإرشادية.

-الببليوغرافيات.

-الكشافات.

.....أخرى أذكرها.....

.....

7. هل أنت راض على مستوى الخدمة المرجعية المقدمة بالمكتبة:

لا

نعم

إذا كانت الإجابة ب " نعم " فما هي نسبة رضاك:

قليلة

متوسطة

كبيرة

المحور الثاني: دور المكتبي في تقديم خدمات مرجعية سريعة وفعالة:

8. هل يمكن أن تستغني عن وساطة المكتبي أثناء بحثك عن مصادر المعلومات التي تحتاجها؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة ب " لا " فهل ذلك يعود إلى:

-تعقد احتياجاتك البحثية.

-عدم دقة أدوات البحث.

-تنوع رصيد المكتبة.

.....أخرى أذكرها.....

.....

9. هل تطلب مساعدة المكتبي في تلبية احتياجاتك البحثية ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل إيصال الخدمة إليكم يتم بسهولة و سرعة ؟

سهل تماماً سهل نوعاً ما صعب

10. ما هو شكل الإجابة على تساؤلاتك البحثية ؟

-إجابة مباشرة من أخصائي الخدمة.

-إجابة من مرجع محدد.

-إحالة إلى مرجع آخر.

.....أخرى أذكرها.....

.....

11. هل المعلومات التي يقدمها المكتبي كافية لتلبية إحتياجاتك البحثية ؟

كافية كافية نوعاً ما غير كافية

12. هل تعتقد أن مساعدة المكتبي لك في الإجابة على تساؤلاتك البحثية سوف يساهم في دعم تفاعلك

مع المكتبة ؟

نعم لا

المحور الثالث: الخدمة المرجعية وآفاقها المستقبلية:

13. ما هي معوقات استخدامك للخدمة المرجعية التقليدية ؟

-رصيد غير كافي.

-عدم قدرتك على البحث عن المعلومة في المراجع.

-عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية مؤهل.

-أخرى أذكرها.....

.....

14. هل تدعم فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية في مكتبتكم ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي الأهداف التي يمكن أن تحققها ؟

-الإستفادة من الأوعية المرجعية من طرف أعداد كثيرة من المستفيدين في وقت واحد.

-المحافظة على النسخ النادرة.

-توسعة في آفاق البحث.

-التقليل من تكلفة شراء و حفظ المقتنيات الورقية.

.....

.....

15. ما هي الأسباب حسب رأيك التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبكم.

-استخدامها معقد.

-تكاليفها باهظة.

-عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية مؤهلين.

أخرى أذكرها.....

.....

16. ما هي اقتراحاتكم لتطوير وتفعيل هذه الخدمة في مكتبكم؟

-توفير أخصائي مراجع ذو كفاءة.

-الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة.

-توفير تدريب للمستفيدين على استغلال الخدمة المرجعية الرقمية.

أخرى أذكرها.....

.....



الصورة رقم (01): تمثل موقع و مبنى مكتبة المجمع بجامعة تبسة



صورة رقم (02): تمثل الطابق الأرضي لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة تبسة