جامعة وهران-1- أحمد بن بلة

كلية الحضارة الإسلامية والعلوم الإنسانية

قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

أطروحة دكتوراه علوم

في علم المكتبات والعلوم الوثائقية

بعنوان:

أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية

-جامعات الغرب الجزائري نموذجا -

من إعداد:

كوار فوزية

تحت إشراف:

أ.د. عبد الإله عبد القادر

لجنة المناقشة

أ.د. عبد القادر خليفي	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 1	رئيسا
أ.د. عبد الإله عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 1	مشرفا
أ.د. علاهم رابح	أستاذ التعليم العالي	جامعة الجزائر 2	مناقشا
أ.د. سيكوك قويدر	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم	مناقشا
د. طاشور محمد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة أم البواقي	مناقشا
د. ناجي عبورة يمينة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة وهران 1	مناقشا

السنة الجامعية 2016/2015

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

قائمة المحتويات 02

قائمة الجداول 11

مقدمة. 21

1 - أساسيات موضوع البحث 26

1 1 -إشكالية الدراسة. 26

1 2 -أسئلة الدراسة. 28

1 3 -فرضيات الدراسة. 28

1 4 -أهمية الدراسة. 29

1 5 -أهداف الدراسة 30

1 6 -الدراسات السابقة. 31

2 - إجراءات الدراسة الميدانية 39

2 1 -المنهج المستخدم في الدراسة. 39

2 2 -أساليب تجميع البيانات 40

3 - ضبط المفاهيم والمصطلحات 43

الفصل الأول: أقسام المراجع والكتب المرجعية بالمكتبة الجامعية.

تمهيد. 49

1 1 المبحث الأول: قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.

1-1-1- تعريف قسم المراجع. 50

1-1-2-تنظيم قسم المراجع. 52

1-1-3-أهمية قسم المراجع في المكتبة الجامعية. 53

1-1-4- أنشطة ومهام قسم المراجع في المكتبة الجامعية. 54

1-1-5-مسؤوليات قسم المراجع. 56

1-1-5-1- تعليم استخدام المكتبة. 56

1-1-5-2-خدمة الإحاطة الجارية. 57
1-1-5-3-البحث التقليدي وقواعد البيانات. 57
1-1-5-4-التكشيف والإستخلاص. 57
1-1-6- طرق تطوير قسم المراجع. 58
1-1-6-1-المعاينة والمراقبة. 58
1-1-6-2-مجموعات العمل المعمق. 58
1-1-6-3- العمل الجماعي. 58
1-2 المبحث الثاني: الكتب المرجعية في المكتبات الجامعية.
1-2-1- تعريف الكتب المرجعية. 59
1-2-2- مميزات الكتب المرجعية. 61
1-2-3- أنواع الكتب المرجعية. 62
1-2-3-1- الموسوعات أو دوائر المعارف. 62
1-2-3-2 - القواميس أو المعاجم. 63
1-2-3-3- معاجم التراجم. 64
1-2-3-4- المصادر الجغرافية. 64
1-2-3-5- الأدلة. 64
1-2-3-6- كتب الحقائق. 65
1-2-3-7- الموجزات الإرشادية. 66
1-2-3-8- الببليوغرافيات. 66
1-2-3-9- الكشافات. 67
1-2-3-10- المستخلصات. 67
1-2-3-11- الحوليات والتقاويم والكتب السنوية. 68
1-2-3-12- الرسائل الجامعية. 68

1-2-3-13- المكانز. 69
1-2-3-14- المخطوطات. 69
1-2-3-15- الدوريات. 70
1-2-3-16- الكتب الإحصائية. 71
1-2-3-17- المطبوعات الحكومية. 71
1-2-3-18- بحوث المؤتمرات وأعمالها. 71
1-2-3-19- تقارير البحوث والتقارير العلمية والفنية. 72
1-2-3-20- القصاصات 73
1-2-4- طرق ترتيب الكتب المرجعية. 73
1-2-5- تقييم الكتب المرجعية. 74
1-2-5-1- مستوى التأليف. 75
1-2-5-2- حدود التغطية. 75
1-2-5-3- طريقة التنظيم. 75
1-2-5-4- المادة المرجعية. 75
1-2-5-5- الجوانب الشكلية. 75
خلاصة. 76

الفصل الثاني: الخدمة المرجعية وأخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية.

تمهيد. 79
2-1- المبحث الأول: الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية:
2-1-1- الخدمة المرجعية. 80
2-1-2- أهداف الخدمة المرجعية. 83
2-1-3- أنواع الخدمة المرجعية. 84

2-1-4- مستويات الخدمة المرجعية. 85

2-1-4-1- الخدمة المرجعية المتحفظة. 85

2-1-4-2- الخدمة المرجعية المتوسطة. 85

2-1-4-3- الخدمة المرجعية التامة. 85

2-1-5- مقومات الخدمة المرجعية. 86

2-1-6- تطور الخدمة المرجعية. 87

2-1-7- تسويق الخدمة المرجعية. 88

2-1-8- تقييم الخدمة المرجعية. 91

2-2- المبحث الثاني: أخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية.

2-2 -1- تعريف أخصائي المرجع. 93

2-2-2- صفات أخصائي المراجع ومؤهلاته. 94

2-2-3 - خدمات أخصائي المراجع ودوره. 96

2-2-4- إجراءات الخدمة المرجعية. 97

2-2-4-1- تلقي السؤال. 97

2-2-4-2- تحليل السؤال وتوضيحه. 99

2-2-4-3- إستراتيجية البحث 100

2-2-4-4- إجراءات أو تنفيذ البحث. 100

2-2-4-5- تقديم الإجابة. 101

2-2-4-6- تسجيل الإجابة. 101

2-2-4-7- مخطط إجراء العملية المرجعية. 102

2-2-5- تطور مهنة أخصائي المراجع. 103

خلاصة. 104

الفصل الثالث: تكنولوجيا الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية.

تمهيد. 107

3-1- المبحث الأول: الخدمة المرجعية الرقمية.

3-1-1- تعريف الخدمة المرجعية الرقمية. 108

3-1-2- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية. 109

3-1-3- أهداف الخدمة المرجعية الرقمية. 110

3-1-4- أنماط الخدمة المرجعية الرقمية. 111

3-1-4-1- الخدمة المرجعية غير التزامنية. 111

3-1-4-2- الخدمة المرجعية التزامنية. 113

3-1-4-3- الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية. 113

3-1-5- متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية. 114

3-1-6- دور أخصائي المراجع الرقمي. 115

3-1-7- مهارات أخصائي المراجع الرقمي. 117

3-1-7-1- المهارات المهنية. 117

3-1-7-2- المهارات الإدارية. 118

3-1-7-3- المهارات التكنولوجية. 118

3-1-7-4- المهارات الشخصية. 118

3-1-8- تقييم الخدمة المرجعية الرقمية. 119

3-2- المبحث الثاني: المراجع الرقمية وتطبيقاتها في المكتبة الجامعية.

3-2-1- تعريف المراجع الرقمية. 121

3-2-2- مزايا المراجع الرقمية. 123

3-2-3- عيوب المراجع الرقمية. 124

3-2-4- الاتجاهات الحديثة في أقسام المراجع. 124
3-2-4-1- حوسبة المراجع. 125
3-2-4-2- الاتجاه نحو خدمات الاتصال المباشر. 128
3-2-4-3- التحول نحو خدمات الأقراص المكتنزة. 128
3-2-4-4- استخدام الانترنت. 130
3-2-5- تطبيقات المراجع الرقمية. 133
3-2-6- طرق تقييم الخدمة المرجعية الرقمية. 137
3-2-7- معايير تقييم المراجع الإلكترونية 139
خلاصة. 141

الفصل الرابع: أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري ومسؤولياته .

تمهيد. 144
4-1- المبحث الأول: خصائص أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري
4-1-1- إجراءات الدراسة الميدانية. 145
4-1-2- حدود ومجال الدراسة. 147
4-1-2-1- المجال البشري. 147
4-1-2-2- المجال المكاني. 148
4-1-2-3- المجال الزمني 149
4-1-3- أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري..... 149
4-1-3-1- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار 149
4-1-3-2- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران 155
4-1-3-3- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت 158
4-1-3-4- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم 162
4-1-3-5- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر 166

4-1-3-6- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان 168

4-1-4- عينة الدراسة. 173

4-1-5- نتائج عينة الدراسة. 189

4-2- المبحث الثاني: مسؤوليات أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري.

4-2-1- خصائص عينة الدراسة 191

4-2-1-1- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار. 192

4-2-1-2- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران..... 201

4-2-1-3- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية بجامعة تيارت..... 209

4-2-1-4- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية بجامعة مستغانم. 217

4-2-1-5- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية بجامعة معسكر. 225

4-2-1-6- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية بجامعة تلمسان. 233

4-2-2- أخصائي المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري. 241

4-2-3- دور أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائر 252

4-2-4- تعليقات عامة. 258

خلاصة. 261

الفصل الخامس: الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

تمهيد 271

5-1-المبحث الأول: نوعية الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

5-1-1- أنواع الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري..... 265

5-1-2-أنماط تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.... 303

5-1-3- تقييم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري..... 322

5-1-4- تعليقات عامة 342

5-2-المبحث الثاني:الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

5-2-1-تطبيقات المراجع الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري..... 343

5-2-2- أنواع الخدمة المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.. 368

5-2-3- الاتجاهات الحديثة في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري..... 378

5-2-4- تعليقات عامة 385

النتائج العامة للدراسة 386

الخاتمة 390

قائمة المصادر والمراجع 395

الملاحق:

الملحق رقم 01.

الملحق رقم 02.

الملخصات

ملخص البحث باللغة العربية.

ملخص البحث باللغة الفرنسية.

ملخص البحث باللغة الإنجليزية.

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الجنس	175
02	توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب المستوى	176
03	توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الوظيفة	177
04	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت.	178
05	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبن خلدون بتيارت.	179
06	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.	181
07	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.	182
08	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بوهران.	183
09	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بوهران.	183
10	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار.	184
11	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار.	185
12	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.	186
13	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.	187
14	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية مصطفى اسطمبولي بمعسكر.	188
15	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية مصطفى اسطمبولي بمعسكر.	189

	المستفيدون من المكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الافريقية بأدرار	
16	التردد على المكتبة الجامعية.	192
17	إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.	193
18	وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	194
19	أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	195
20	التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	196
21	أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.	197
22	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.	198
23	أنواع الكتب المرجعية التي يتردد المستفيدين على قسم المراجع للاطلاع عليها.	199
	المستفيدون من المكتبة الجامعية المركزية بجامعة وهران.	
24	التردد على المكتبة الجامعية.	201
25	إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.	202
26	وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	203
27	أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	204
28	التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	205
29	أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.	206
30	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.	207
31	أنواع الكتب المرجعية التي يتردد المستفيدين على قسم المراجع للاطلاع عليها.	208
	المستفيدون المكتبة الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت	
32	التردد على المكتبة الجامعية.	209
33	إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.	210
34	وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	211
35	أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	212
36	التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	213
37	أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.	214
38	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.	215
39	أنواع الكتب المرجعية التي يتردد المستفيدين على قسم المراجع للاطلاع عليها.	216
	المستفيدون من المكتبة الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم	
40	التردد على المكتبة الجامعية.	217

41	إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.	218
42	وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	219
43	أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	220
44	التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	221
45	أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.	222
46	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.	223
47	أنواع الكتب المرجعية التي يتردد المستفيدين على قسم المراجع للاطلاع عليها.	224
	المستفيدون من المكتبة الجامعية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر	
48	التردد على المكتبة الجامعية.	225
49	إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.	226
50	وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	227
51	أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	228
52	التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	229
53	أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.	230
54	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.	231
55	أنواع الكتب المرجعية التي يتردد المستفيدين على قسم المراجع للاطلاع عليها.	232
	المستفيدون من المكتبة الجامعية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.	
56	التردد على المكتبة الجامعية.	233
57	إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.	234
58	وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	235
59	أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	236
60	التردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.	237
61	أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.	238
62	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.	238
63	أنواع الكتب المرجعية التي يتردد المستفيدين على قسم المراجع للاطلاع عليها.	239
	الموظفون في أقسام المراجع بالمكتبات الستة	
64	التردد على قسم المراجع.	241
65	المراجع الأكثر استعمالا من قبل المستفيدين.	243
66	سبب تردد المستفيدين على قسم المراجع.	245

67	قيام القسم بالتسويق للخدمة المرجعية بالمكتبة.	246
68	الوسائل المعتمدة في التسويق للخدمة المرجعية داخل المكتبة.	247
69	مواظبة المستفيدين على قسم المراجع بالمكتبة.	248
70	أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	249
71	رضى المستفيدين عن الخدمة المرجعية بالمكتبة.	250
72	تقديم المستفيدين لأسئلة مرجعية.	251
73	نوع الأسئلة المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع.	252
74	مدى تلقي المستفيدين إجابات صحيحة وكاملة عن أسئلتهم.	254
75	نوع الخدمة المرجعية المقدمة داخل قسم المراجع بالمكتبة.	255
	الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة أدرار	
77	عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها في قسم المراجع بالمكتبة.	266
78	أشكال الإجابة على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع.	268
79	طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	269
80	فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.	270
81	مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع.	271
	الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران	
82	عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها في قسم المراجع بالمكتبة.	273
83	أشكال الإجابة على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع.	275
84	طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	276
85	فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.	277
86	مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع.	278
	الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت	
87	عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها في قسم المراجع بالمكتبة.	279
88	أشكال الإجابة على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع.	281
89	طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	282
90	فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.	283
91	مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع.	284
	الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	
92	عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها في قسم المراجع بالمكتبة.	285

93	أشكال الإجابة على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع.	287
94	طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	288
95	فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.	289
96	مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع.	290
	الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	
97	عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها في قسم المراجع بالمكتبة.	291
98	أشكال الإجابة على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع.	293
99	طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	293
100	فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.	294
101	مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع.	295
	الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	
102	عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها في قسم المراجع بالمكتبة.	297
103	أشكال الإجابة على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع.	298
104	طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	299
105	فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.	300
106	مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع.	301
	أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار	
107	دور المكتبي بقسم المراجع في تعليم المستفيد استخدام المكتبة والمواد المرجعية.	303
108	دور المكتبي في التعريف بأنواع الكتب المرجعية.	305
109	نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	306
	أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران	
110	دور المكتبي بقسم المراجع في تعليم المستفيد استخدام المكتبة والمواد المرجعية.	307
111	دور المكتبي في التعريف بأنواع الكتب المرجعية.	308
112	نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	309
	أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت	
113	دور المكتبي بقسم المراجع في تعليم المستفيد استخدام المكتبة والمواد المرجعية.	310
114	دور المكتبي في التعريف بأنواع الكتب المرجعية.	311
115	نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	312
	أنماط الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	

116	دور المكتبي بقسم المراجع في تعليم المستفيد استخدام المكتبة والمواد المرجعية.	313
117	دور المكتبي في التعريف بأنواع الكتب المرجعية.	314
118	نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	315
	أنماط الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	
119	دور المكتبي بقسم المراجع في تعليم المستفيد استخدام المكتبة والمواد المرجعية.	316
120	دور المكتبي في التعريف بأنواع الكتب المرجعية.	317
121	نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	318
	أنماط الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	
122	دور المكتبي بقسم المراجع في تعليم المستفيد استخدام المكتبة والمواد المرجعية.	319
123	دور المكتبي في التعريف بأنواع الكتب المرجعية.	320
124	نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	321
	تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار	
125	دور الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	323
126	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	323
127	أسباب عدم رضى المستفيدين عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	324
128	تسويق المكتبة للخدمة المرجعية بقسم المراجع.	325
	تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران	
129	دور الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	326
130	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	326
131	أسباب عدم رضى المستفيدين عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	327
132	تسويق المكتبة للخدمة المرجعية بقسم المراجع.	328
	تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت	
133	دور الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	328
134	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	329
135	أسباب عدم رضى المستفيدين عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	330
136	تسويق المكتبة للخدمة المرجعية بقسم المراجع.	331
	تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	
137	دور الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	331
138	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	332

139	أسباب عدم رضى المستفيدين عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	333
140	تسويق المكتبة للخدمة المرجعية بقسم المراجع.	334
	تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	
141	دور الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	334
142	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	335
143	أسباب عدم رضى المستفيدين عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	336
144	تسويق المكتبة للخدمة المرجعية بقسم المراجع.	337
	تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	
145	دور الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	338
146	رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	338
147	أسباب عدم رضى المستفيدين عن الخدمة المرجعية بقسم المراجع.	339
148	تسويق المكتبة للخدمة المرجعية بقسم المراجع.	340
	تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار	
149	استناد الخدمات المرجعية بأقسام المراجع على التسيير الآلي.	343
150	الإجراءات المتبعة للرد على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	344
151	تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	345
152	معوقات تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	345
153	المصادر المعتمدة للإجابة على الأسئلة المرجعية.	346
	تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران	
154	استناد الخدمات المرجعية بأقسام المراجع على التسيير الآلي.	347
155	الإجراءات المتبعة للرد على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	348
156	تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	349
157	معوقات تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	350
158	المصادر المعتمدة للإجابة على الأسئلة المرجعية.	351
	تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت	
159	استناد الخدمات المرجعية بأقسام المراجع على التسيير الآلي.	352
160	الإجراءات المتبعة للرد على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	353
161	تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	354
162	معوقات تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	354

163	المصادر المعتمدة للإجابة على الأسئلة المرجعية.	355
	تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	
164	استناد الخدمات المرجعية بأقسام المراجع على التسيير الآلي.	356
165	الإجراءات المتبعة للرد على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	357
166	تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	358
167	معوقات تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	358
168	المصادر المعتمدة للإجابة على الأسئلة المرجعية.	359
	تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	
169	استناد الخدمات المرجعية بأقسام المراجع على التسيير الآلي.	360
170	الإجراءات المتبعة للرد على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	361
171	تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	362
172	معوقات تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	362
173	المصادر المعتمدة للإجابة على الأسئلة المرجعية.	363
	تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	
174	استناد الخدمات المرجعية بأقسام المراجع على التسيير الآلي.	364
175	الإجراءات المتبعة للرد على الأسئلة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	365
176	تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	366
177	معوقات تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	366
178	المصادر المعتمدة للإجابة على الأسئلة المرجعية.	367
	أنواع الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار	
179	ضرورة تألية الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	369
180	تقديم قسم المراجع لخدمات مرجعية رقمية.	369
181	تقديم خدمات مرجعية رقمية يسرع الحصول على المعلومة من قبل المستفيدين.	370
	أنواع الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بوهران	
182	ضرورة تألية الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	370
183	تقديم قسم المراجع لخدمات مرجعية رقمية.	371
184	تقديم خدمات مرجعية رقمية يسرع الحصول على المعلومة من قبل المستفيدين.	371
	أنواع الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بتيارت	

185	ضرورة تأليه الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	372
186	تقديم قسم المراجع لخدمات مرجعية رقمية.	372
187	تقديم خدمات مرجعية رقمية يسرع الحصول على المعلومة من قبل المستفيدين.	373
	أنواع الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بمستغانم	
188	ضرورة تأليه الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	373
189	تقديم قسم المراجع لخدمات مرجعية رقمية.	374
190	تقديم خدمات مرجعية رقمية يسرع الحصول على المعلومة من قبل المستفيدين.	374
	أنواع الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بمعسكر	
191	ضرورة تأليه الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	375
192	تقديم قسم المراجع لخدمات مرجعية رقمية.	375
193	تقديم خدمات مرجعية رقمية يسرع الحصول على المعلومة من قبل المستفيدين.	376
	أنواع الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بتلمسان	
194	ضرورة تأليه الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.	376
195	تقديم قسم المراجع لخدمات مرجعية رقمية.	377
196	تقديم خدمات مرجعية رقمية يسرع الحصول على المعلومة من قبل المستفيدين.	377
	الاتجاهات الحديثة في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية	
197	استناد الخدمات المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة على التسيير الآلي.	378
198	نوع الخدمات المرجعية الحديثة المعتمدة في أقسام المراجع.	379
199	تقديم المكتبة لخدمات مرجعية رقمية.	380
200	امتلاك المكتبة لمراجع رقمية.	381
201	الإجراءات المتبعة داخل القسم للرد على الأسئلة المرجعية.	382
202	تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة.	383
203	تدريب المكتبي للمستفيدين على استخدام الحاسب الآلي للحصول على المعلومة	384

المقدمة

مقدمة

إن نجاح أي مكتبة في أداء رسالتها يتوقف على إمكانياتها من حيث البناية والتجهيز ومحتوياتها من مصادر المعلومات بأوعيتها المختلفة، التي تمد القراء والباحثين بما يحتاجونه من حقائق ومعلومات أساسية عامة ومتخصصة، وهي تواكب اليوم أحدث التطورات العلمية والتكنولوجية المتلاحقة في ميادين الخزن والمعالجة والاسترجاع فتستخدم أفضل السبل و أنجح الوسائل في تقييم المعلومات إلى المستفيدين بأقصر الطرق وأكثرها يسرا وتركيزا، وتقسم أوعية المعلومات في المكتبات إلى نوعين، النوع الأول هو الأوعية التي وضعت لتقرأ لغرض استزادت المعلومات أما النوع الثاني فهو الأوعية المرجعية، هذه الأخيرة التي توضع في مكان متميز بالمكتبة بغرض الرجوع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة، وقد يشرف عليها قسم خاص من أقسام المكتبة وهو قسم المراجع، هذا الأخير الذي يعتبر في المكتبة الجامعية من الأقسام الرئيسية التي لا يمكن الاستغناء عنها والذي يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين على استخدام ما هو متاح به من أوعية مرجعية والإجابة على الاستفسارات والأسئلة الخاصة بمعلومات أو بيانات، وهي ما نسميها "بالخدمة المرجعية".

الخدمة المرجعية هي من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ذلك لأنها تهتم بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة لكن هذه الخدمات تغيرت بظهور التكنولوجيات الجديدة وكذا خدمات الاتصال المباشر والأقراص المكتنزة والانترنت، إلا أنها تبقى بمثابة القلب من الجامعة وذلك لأنها تسهم إسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

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

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

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

ومن هنا فقد عملت إدارة المكتبات الجامعية على تزويد قسم المراجع بأكبر عدد ممكن من المراجع المختلفة من أجل إجابة حاجات الباحثين والرواد في الحصول على المعلومات بصورة مركزة ومنسقة توفيرا للوقت والجهد، وتسهيلا للمتابعة، فالقارئ على سبيل المثال قد يبحث عن معنى كلمة أثناء مطالعته فيستعين بمعجم لغوي أو قد يرغب في الإطلاع على خلاصة موضوع معين فيسترشد بمادة في موسوعة.

لا تستطيع المكتبات اليوم الحياة بعيدا عن تقنيات المعلومات الحديثة ومواكبة تطورها باستمرار لأنها أصبحت في صميم أعمالها وحاجاتها اليومية، فهي لا تفيد منها في برمجة أعمالها الإدارية والحفظ والإجراءات الفنية فحسب، بل اتسع ذلك ليشمل تحصيل المعلومات من مصادرها القريبة أو البعيدة ونقلها للباحثين أينما كانوا، ولذلك فإنه على المكتبات اليوم توفير أوعية المعلومات بجميع أشكالها المقروءة والمرئية والمسموعة والبصرية والرقمية التي يجب اختيارها بعناية وفق أهداف المكتبة وحاجات المستفيدين منها ومن ثم تنظيمها، بإشراف متخصصين في المكتبات والمعلومات باستخدام التقنيات الحديثة، فقد تحولت معظم مكتبات الدول المتقدمة التقليدية إلى النظم الآلية الإلكترونية بغية الارتقاء بخدماتها وزيادة فعاليتها وتطوير أدائها ومردوديتها وهي التي تشهد اليوم لتدعيم المكتبات الرقمية وتحسينها وربطها بشبكات المعلومات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية ومن أهم محاسن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية

في الدول المتقدمة على سبيل المثال: فهرس الاتصالات المباشر بالكليات والفهرس الآلي الموحد على جميع المستويات خدمات النصوص الكاملة إلكترونيا.

وبما أن قسم المراجع في المكتبة الجامعية يحتل موقعا محوريا لمعظم أقسام المكتبة، إذ أنه يعمل على اختيار مجموعات المراجع كما أنه يساعد الطلاب والباحثين والأساتذة في استخدام فهارس المكتبة وبذلك فهو في موقع يتيح له ملاحظة مظاهر القصور التي ينبغي تنبيه قسم الفهارس إليها، كما يهتم قسم المراجع في المكتبة الجامعية اهتماما وثيقا بأعمال قسم الإعارة وبالمقتنيات الموجودة ضمن التشكيل المكتبي الجامعي ذلك لأنه يرشد الطلاب والباحثين عند اختيار الكتب.وبما أننا دخلنا عالما حيث التكنولوجيات تستطيع تدعيم اتصالنا بالآخرين بصورة أكثر قوة وسرعة وفعالية مما هي عليه الآن والمستقبل سوف يكون مختلفا في العديد من السبل والطرق عما هو عليه الآن، وكما هو الأمر بالنسبة للبريد والهاتف وأشكال الاتصال الأخرى عن بعد فإن المراجع والخدمات المرجعية سوف تواكب التغيرات التي تحصل في الميدان لذلك عليها أن تتعانق وتتفجر وتصنع نفسها قيد الاستثمار في أي مكان تكون الحاجة موجودة إليها فيه حيث يتم الانتفاع بها.

وخدمة لإشكالية بحثنا المعنون ب:" **أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية جامعات غرب الوطن نموذجا.**" قمنا بتقسيم الدراسة إلى 05 فصول إضافة إلى مقدمة وخاتمة وقد جاءت فصول الدراسة كما يلي:

مقدمة عامة والذي تم الحديث فيها عن أساسيات موضوع البحث، إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية لها وأهميتها، وأهدافها وكذا فرضيات الدراسة والدراسات السابقة، وإجراءات الدراسة الميدانية من منهج البحث وأساليب تجميع البيانات وتحديد المجتمع الأصلي للدراسة وكيفية اختيار العينة وأخيرا عنصر ضبط المصطلحات المتعلقة بالدراسة.

الفصل الأول : معنون بـ " أقسام المراجع والكتب المرجعية بالمكتبات الجامعية" تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول يخص أقسام المراجع من حيث تعريفها وكذا كيفية تنظيم هذا الأخير وأهميته بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، ثم تطرقنا إلى أنشطة ومهام أقسام المراجع في المكتبات الجامعية بالنظر إلى أهميتها داخل هذه الأخيرة ولما لها من دور كبير بالنسبة للمستفيدين فقد عرجنا على مسؤوليات هذا القسم وكذا طرق تطويره.أما المبحث الثاني لهذا الفصل الخاص بالكتب المرجعية في المكتبات الجامعية فقد تم الحديث فيه عن تعريف الكتب المرجعية ومميزاتها وكذا مختلف أنواعها، ثم طرق ترتيب الكتب المرجعية وأخيرا كيفية تقييم الكتب المرجعية.

الفصل الثاني : بعنوان" الخدمة المرجعية وأخصائي المراجع بالمكتبات الجامعية" قسم بدوره إلى مبحثين، الأول حول الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية تحدثنا فيه عن مفهوم الخدمة المرجعية وأهدافها، وكذا أنواع الخدمة المرجعية المقدمة في أقسام المراجع ومن ثم مستوياتها إضافة إلى مقومات الخدمة المرجعية، وتطور الخدمة المرجعية وكيفية التسويق لهذه الأخيرة داخل قسم المراجع وأخيرا طرق تقييم الخدمة المرجعية، أما المبحث الثاني فكان حول أخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية تناولنا فيه تعريف أخصائي المراجع والصفات الواجب توافرها فيه ومؤهلاته، وكذا الخدمات التي يقدمها هذا الأخير في أقسام المراجع بالمكتبات ودوره إضافة إلى إجراءات الخدمة المرجعية التي يقوم بها هذا الأخير وأخيرا تطور مهنة أخصائي المراجع في المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة.

الفصل الثالث : بعنوان " تكنولوجيا الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية" قسم كذلك إلى مبحثين، المبحث الأول حول الخدمة المرجعية الرقمية تطرقنا فيه إلى تعريف الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع

ظهورها على اعتبار أنها امتداد للخدمة المرجعية التقليدية، ثم الأهداف التي حققتها وأنماط تقديمها داخل أقسام المراجع، إضافة إلى متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية، كما كان لابد من الحديث عن دور أخصائي المراجع الرقمي ومهاراته وفي الأخير تقييم الخدمة المرجعية الرقمية. أما فيما يخص المبحث الثاني والموسوم ب" المراجع الرقمية وتطبيقاتها في المكتبة الجامعية" أين تحدثنا عن تعريف المراجع الرقمية والتي تعتبر من متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية، وكذا مميزات المراجع الرقمية وعيوبها، ثم تحدثنا عن الاتجاهات الحديثة في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية، وتطبيقات المراجع الرقمية إضافة إلى طرق تقديم الخدمة المرجعية الرقمية وأخيرا تقييم المراجع الرقمية.

الفصل الرابع : هذا الفصل كان لأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري بمعنى أنه كان عبارة عن دراسة ميدانية لهذه المكتبات وقد قسم إلى مبحثين: المبحث الأول خاص بخصائص أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري يحتوي هذا المبحث على العناصر التالية: إجراءات الدراسة الميدانية، حدود ومجال الدراسة ، المجال البشري ، المجال المكاني ، المجال الزمني، ثم أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري، ثم عينة الدراسة، نتائج عينة الدراسة .أما المبحث الثاني فقد خصص لمسؤوليات أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري احتوى هذا المبحث على مايلي: خصائص عينة الدراسة، بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الافريقية بأدرار ، بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة وهران ، بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت ، بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم ، بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر ، بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان ، ثم أخصائي

المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري ، دور أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري إضافة إلى تعليقات عامة حول خصائص ومسؤوليات أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

الفصل الخامس: هذا الفصل هو كذلك خصص للدراسة الميدانية وهو مخصص للخدمات المرجعية المقدمة بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدراسة قسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان نوعية الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري تم التطرق فيها إلى أنواع الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري كل مكتبة على حدا، ثم أنماط تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري كل مكتبة على حدا، يليه تقييم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري كل مكتبة على حدا، وأخيرا تعليقات عامة، أما المبحث الثاني فكان مخصص للخدمة المرجعية الرقمية بهذه الأقسام وقد تم التفصيل في ذلك في كل المكتبات التي كانت موضوع الدراسة بدءا بعنصر تطبيقات المراجع الرقمية في هذه الأقسام، ثم أنواع الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري، يليه تعليقات عامة حول ذلك.

وفي الأخير قدمنا حوصلة لنتائج الدراسة المتوصل إليها من خلال فحص فرضيات البحث بتحققها من عدمه وعرض النتائج النهائية، وجاءت الخاتمة للتأكيد على أهمية أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية وضرورة اهتمام ومواكبة المكتبات الجامعية الجزائرية للتطورات الحاصلة في مجال الخدمات المرجعية بأقسام المراجع.

1- أساسيات موضوع البحث:

تعرف المكتبات ومراكز المعلومات بأنها مؤسسات علمية ثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبث مصادر المعلومات بكل أشكالها ثم تسهيل أو تيسير سبل وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة، ومن هنا ينبع مفهوم خدمات المعلومات التي تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ومن بين هذه الخدمات المرجعية، ممثلة في العاملين فيها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث والمستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات.

1-1- إشكالية الدراسة:

إن الهدف الأساسي من وجود المكتبات ومراكز المعلومات هو خدمة المستفيدين منها وتلبية حاجاتهم المعلوماتية ولقد كان لانتشار المكتبات داخل الجامعات دور كبير في توفير الوثائق المساعدة للطلبة والباحثين، وتسهيل عملية الحصول على المعلومات

وبما أن لقسم المراجع دور لا يمكن إنكاره داخل المكتبة وفي كل النواحي العلمية، هذا القسم الذي يهدف إلى مساعدة الطلبة والباحثين في الوصول إلى أوعية المعلومات وتعليمهم كيفية استعمال الكتب المرجعية، هذا الأخير الذي يعد أساسا للبحث كما أنه يشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة وهو عنصر لا غنى عنه في الحياة العلمية، زيادة على ذلك فإنه بدخول تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة تضخم الإنتاج الفكري وتعقد احتياجات المستفيدين.

ولقد كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في خدمات المعلومات وبرامجها دورها الأساسي في خروج المكتبات ومراكز المعلومات من إطارها التقليدي، وإرساء خدمات وعمليات جديدة، وتحولت إستراتيجيتها من اقتناء الإنتاج الفكري وتجميعه والطلب من المستفيدين الوصول إليه للاستفادة منها إلى التركيز على تسويق المعلومات والوصول إلى المستفيدين وبث المعلومات وإتاحتها وإيصالها إليهم، وتكنولوجيا المعلومات التي كان لها الأثر الكبير في جميع الميادين بما في ذلك المكتبات الجامعية، فقد تغيرت الخدمات المكتبية بما في ذلك الخدمة المرجعية المقدمة في قسم المراجع،ومن هنا جاءت دراستي التي تمحورت حول:

فيما يتمثل دور أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية بظهور التقنيات الحديثة؟.

1- 2- أسئلة الدراسة:

من أجل إقامة الدراسة وخدمة لإشكاليتنا المطروحة قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية تمثلت فيما يلي:

- هل تمتلك المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري أقسام للمراجع؟.
- ما هي أنماط تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالغرب الجزائري؟.
- هل تقدم أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟.
- ما هي الأساليب المعتمدة للتسويق للخدمات المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية؟.

1-3- فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات وهي كالآتي:

1. إن قسم المراجع بالمكتبة الجامعية يحتل موقعا محوريا لمعظم أقسام المكتبة،إذ أنه يعمل على اختيار مجموعات المراجع كما أنه يساعد الطلاب والباحثين والأساتذة في استخدام فهارس المكتبة وبذلك فهو في موقع يتيح له ملاحظة مظاهر القصور التي ينبغي تنبيه قسم الفهارس إليها، كما يهتم قسم المراجع بأعمال قسم الإعارة وبالمقتنيات الموجودة ضمن التشكيل المكتبي الجامعي ذلك لأنه يرشد الطلاب والباحثين عند اختيار الكتب ولذا فإن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري تعمل على تقديم أحسن الخدمات لمستفيديها من خلال العمل على تطوير قسم المراجع.
2. رغم وجود قسم المراجع في المكتبة الجامعية بالغرب الجزائري كهيكل قائم بذاته، بموظفيه ورصيده إلا أن الخدمة المرجعية تبقى غائبة نظرا لغياب التأهيل الخاص بالعاملين بأقسام المراجع وكذا غياب أساليب التسويق والتقييم للخدمة المرجعية ما أدى إلى تراجع فعالية الخدمات المرجعية المقدمة من خلال هذه الأقسام.
3. إن التطورات الحديثة في مجال المعلومات والمكتبات ولدت خدمات مرجعية حديثة واتجاهات معاصرة كحوسبة المراجع، والاتجاه نحو خدمات الاتصال المباشر(ON LINE) والتحول نحو خدمات الأقراص المكتنزة(CD-ROM) واستخدام شبكة الانترنت كما أنه بظهور التقنية الحديثة ظهر ما يسمى بالخدمات المرجعية الرقمية وهذا ما حتم على أقسام المراجع على اعتبار أنها تحتل موقع القلب من المكتبة الجامعية نظرا لأهميتها العمل على مواكبة التطورات الحاصلة والحرص على تقديم خدمات مرجعية رقمية.

1-4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة واقع أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بصفة عامة ومكتبات جامعات الغرب الجزائري بصفة خاصة، على اعتبار أن الخدمات التي يقدمها هذا القسم تعتبر

الواجهة الحقيقية للمكتبة الجامعية ذلك لأنها الخدمة المباشرة التي تجمع بين المستفيدين والأوعية الفكرية.

الخدمة المرجعية من الخدمات المهمة في المكتبات، إذ ينبغي الحرص على إتاحتها للمستفيدين بصورة أفضل من خلال الدخول في نظم تعاونية تسمح بالمشاركة في الموارد والحد من التكاليف.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في تبيان دور التقنية الحديثة للمعلومات إذ لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرا على الحدود المكانية للمكتبة، فلم تعد الخدمات تقدم داخل المكتبة فقط، بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب متعددة ومن هنا يتجلى لنا واجب استثمار التقنية الحديثة وشبكة الانترنت لتطوير الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية وتقديمها بصورة أفضل للمستفيدين على اختلاف تخصصاتهم.

1-5- أهداف الدراسة: لهذه الدراسة هدف عام وأهداف فرعية:

الهدف العام:

يتمثل في التعرف على أقسام المراجع الموجودة بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري ومعرفة نوع الخدمات المقدمة بها والمقصود بهذه المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار ، والمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت، المكتبة الجامعية المركزية بمعسكر .

الأهداف الفرعية:

- معرفة مدى تردد المستفيدين على قسم المراجع واستعمالهم للكتب المرجعية.

- معرفة مدى تلبية الخدمة المرجعية لتساؤلات المستفيدين.
- معرفة مدى رضا المستفيدين من خدمات أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية.
- تحديد أساليب تقييم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية.
- تحديد نوع مصادر المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في أقسام المراجع لتقديم الإجابة على الأسئلة المرجعية.
- معرفة أساليب تقديم الخدمات المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية.
- معرفة مدى تأثير التكنولوجيات الحديثة على الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية بالغرب الجزائري.
- معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال التقنية الحديثة.

1-6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: "الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها" للدكتورة سوسن طه ضليمي والدكتورة بدوية محمد البسيوني

تناولت الدكتورتين في هذه الدراسة تحليل وتقييم الخدمة المرجعية الرقمية في 116 مكتبة وطنية على مستوى العالم، وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي في حصر المكتبات الوطنية وتحليل مواقعها وتحليل إجابات الأسئلة المرجعية التي تم إرسالها للخدمة وتحديد سلوك الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز عند استخدامهن لها والأساليب المستخدمة في تسويق وتقييم الخدمة في المكتبات الوطنية، وقد خلصت الدراسة إلى:

- أن 90%من أخصائي المراجع فيها قد حصلوا على مؤهلات علمية في تخصص المكتبات والمعلومات ، وأن مصطلح "أخصائي المراجع" هو أكثر المصطلحات المستخدمة للدلالة على المسمى الوظيفي الخاص بالخدمة المرجعية الرقمية.
- 70% من المكتبات الوطنية توافرت لديها سياسة لتقديم الخدمة.
- تحرص المكتبات الوطنية على تقديم الخدمة على شكل استمارة بريد، كذا البريد البسيط، ثم تقديم الخدمة بشكل الأسئلة المتكررة ، والدردشة ، وتليها الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية والتصفح المشترك .
- ومن بين النتائج المتحصل عليها كذلك استخدام الطالبات عدة أساليب للمساعدة في الوصول للخدمة المرجعية الرقمية منها فحص روابط وأيقونات الصفحة الرئيسية، يليها استخدام محرك البحث، ثم شاشة المساعدة، ثم أيقونة contact us، وأخيرا خريطة الموقع.

الدراسة الثانية:" الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبات جامعة السلطان قابوس ومكتبات جامعة الإمارات العربية المتحدة: دراسة استطلاعية" دراسة مقدمة للمؤتمر السنوي التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي، أبو ظبي 23-25 أبريل 2013 من أعداد الباحثين سليم بن مسلم المحروقي، والدكتور خلفان بن زهران بن حمد الحجي.

تناولت هذه الدراسة الخدمة المرجعية الرقمية بمواقع مكتبات جامعة قابوس وجامعة الإمارات العربية المتحدة ومدى تطبيقها للمعايير التي وضعتها RUSA، واعتمد الباحثان في هذه الدراسة على منهج تحليل المحتوى وذلك من خلال تتبع مسارات الخدمة وأدواتها في موقع المكتبات التي كانت موضوع الدراسة، كما استخدم الباحثان المنهج التجريبي لمعرفة سرعة الإجابة ودقتها عن طريق إرسال استفسارات لأقسام المراجع بالمكتبتين المذكورتين وقد خلصت الدراسة إلى أن المكتبتين لا تلتزم التزاما كليا بالخطوط الإرشادية التي وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين، كما اتضح من الدراسة أنه

هناك ضعف في التسويق للخدمة في كلا المكتبتين وهو ناتج من ندرة الروابط الخارجية ذات الصلة تثري الخدمة المرجعية الرقمية لدى الموقعين، ومن بين النتائج المتوصل إليها أن المكتبتين حققت نتيجة إيجابية في سرعة الرد على الاستفسارات.

الدراسة الثالثة :كتاب " المراجع التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها"للدكتور مجبل لازم مسلم المالكي.

قدم هذا الدكتور في دراسته تعريفا شاملا ودقيقا لكتب المراجع وسماتها لينتقل إلى تعريف الخدمة المرجعية وتطورها وكذا مستوياتها،كما تطرق الدكتور إلى وظائف قسم المراجع في المكتبة ومؤهلات أمنائه، زيادة على الأنواع المختلفة لكتب المراجع.

كما ذكر الدكتور العوامل الأساسية المؤثرة في خدمة المراجع كالعامل التكنولوجي والمقصود به تكنولوجيا المعلومات هذا المصطلح الذي يشير إلى مدى واسع من المواد والقدرات التي تستخدم لخلق وخزن وبث المعلومات، إضافة إلى تعدد احتياجات المستفيدين وهذا أيضا من العوامل التي تؤثر في خدمة المراجع.

وقد خصص الدكتور فصلا كاملا تحدث فيه عن التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، درس فيه الدكتور التأثيرات التي أحدثتها ثورة المعلومات على الخدمة المرجعية إذ ظهرت خدمات مرجعية حديثة ومتطورة نتيجة دخول تكنولوجيا المعلومات إلى المكتبات ومن بين هذه الخدمات حوسبة المراجع والاتجاه نحو خدمات الاتصال المباشر وكذا التحول نحو خدمات الأقراص المكتنزة واستخدام شبكة الانترنت.

وفي الأخير يرى الدكتور أن التطورات الحاصلة تفرض على المكتبات بصفة عامة والمكتبة الجامعية بصفة خاصة على اعتبار أنها مركز إشعاع علمي التحقق من تطور قدراتها وتقييم خدماتها لتظل قنوات ومراكز حقيقية لشبكات المعلومات المستقبلية.

الدراسة الرابعة:" أثر اختلاف تصميم نمط الإبحار في برامج الكمبيوتر متعددة الوسائط المتفاعلة ومستوى القابلية للتعلم الذاتي على تنمية مهارات الخدمة المرجعية الرقمية لدى طلاب شعبة المكتبات والمعلومات وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية" في مجلة تكنولوجيا التعليم، سلسلة دراسات وبحوث محكمة، تصدرها الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، العدد الرابع، المجلد السابع عشر، أكتوبر 2007 ، من إعداد الدكتور حسن فاروق محمود، والدكتور حمادة محمد مسعود.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية كل من نمط الإبحار بمستوييه الخطي والقائمة في برامج الكمبيوتر متعددة الوسائط المتفاعلة، ومستوى قابلية التعلم الذاتي بمستوييه المرتفع والمنخفض في تنمية كل من التحصيل المعرفي، والأداء العملي لمهارات الخدمة المرجعية الرقمية وقد تمت الدراسة على 80 طالبا من طلاب الفرقة الثالثة شعبة المكتبات والمعلومات وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة واستخدم الباحثان الأسلوب الإحصائي المعروف بتحليل التباين ثنائي الاتجاه على درجات القياس البعدي في تحليل نتائج البحث وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود فرق بين متوسطي درجات الطلاب الذين درسوا البرنامج الكمبيوتري متعدد الوسائط بنمط إبحار خطي والطلاب الذين درسوه بنمط إبحار قائمة لكل من اختبار التحصيل العلمي لمهارات الخدمة المرجعية الرقمية والتحصيل المعرفي وذلك نتيجة التأثير الأساسي لنمط الإبحار المستخدم في برامج الكمبيوتر متعددة الوسائط المتفاعلة لصالح الطلاب الذين درسوا البرنامج بنمط إبحار بالقائمة.

– كان هناك تأثير أساسي لمستوى القابلية للتعلم الذاتي لصالح الطلاب ذوي القابلية المرتفعة للتعلم الذاتي في وجود الفرق بين الطلاب ذوي القابلية المنخفضة للتعلم الذاتي، والطلاب ذوي القابلية المنخفضة للتعلم الذاتي والطلاب ذوي القابلية المرتفعة في القياس البعدي لكل من اختبار التحصيل المعرفي، والأداء العلمي لمهارات الخدمة المرجعية الرقمية.

– ومن بين نتائج الدراسة كذلك الوصول إلى تصميم بطاقة معايير لتقييم جودة المصادر المرجعية الرقمية المتاحة على شبكة الانترنت يمكن أن يستعين بها أخصائي المراجع الرقمية في عملية التقييم.

الدراسة الخامسة:"المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية" للدكتور عبد اللطيف صوفي.

عالج الدكتور في هذه الدراسة أنواع المراجع مع التعريف بمصادره وخدماتها، كما عالج موضوع تكنولوجيا الخدمات المرجعية والتخطيط للمستقبل إضافة إلى مستقبل المكتبات الرقمية وحاجات المكتبيين والمستفيدين منها.

إن هدف الدكتور عبد اللطيف صوفي من هذه الدراسة هو معالجة هذا الموضوع أي الخدمات المرجعية والمراجع الرقمية في المكتبات الجامعية الذي يعتبر موضوع جديد في شكله ومضمونه، كما كان هدفه هو الاستفادة من التطورات الحاصلة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير المراجع، هذه الأخيرة التي تعتبر الواجهة الأساسية للمكتبة، إذ على المكتبات العمل على تطوير أقسام المراجع والإفادة من تكنولوجيا المعلومات وهذا كله من أجل تقديم خدمات كاملة وسريعة للمستفيد.

وفي الأخير يرى الدكتور أن المكتبات لا ينبغي أن توجه جميع اهتماماتها للمواد والأوعية المكتبية، بل يجب عليها وضع سياسة حكيمة للإنفاق تشمل جميع أنواع المواد المعلوماتية والتجهيزات واللوازم الأخرى.

الدراسة السادسة:الدراسة الخاصة بالسيدة قيتوني زينب المقدمة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان"قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بقسنطينة"

إن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة نوعية الخدمات المرجعية المقدمة في قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بقسنطينة ومدى رضى المستعملين عن الأداء المقدم لهم من هذا القسم وعلى اعتبار أن المكتبة الجامعية لا يقتصر عملها على اقتناء المجموعات وإنما يتعداها إلى تطوير أقسامها وتكييفها لمختلف المستعملين المترددين عليها.

هذه الدراسة التي تمت على عينة معينة مكونة من طلبة وأساتذة أعطت النتائج التالية:

- عدم معرفة المستعملين بوجود هذا القسم وهذا راجع إلى نقص الإعلام والتوجيه من طرف المكتبيين.
- عدم رضى المستعملين عن الرصيد الموجود في قسم المراجع الذي يعتبر قديم ولا يلبي احتياجاتهم المعلوماتية.
- غياب العاملين ذوي الكفاءة.

كما قدمت اقتراحات من طرف المستعملين حول عمل هذا القسم وذلك من أجل تبيان أهمية هذا القسم وكذا دوره المهم في البحث العلمي بالجامعة، هذه الاقتراحات تؤكد كلها على ضرورة تكوين المستعمل كي يصبح مستقل قادر على الحكم والتقييم ومعرفة المعلومات التي يبحث عنها.

الدراسة السابعة: " نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات" في Cybrarians Journal issn 1687-2215 دورية إلكترونية فصلية محكمة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات من إعداد الدكتور: محمود عبد الستار خليفة.

تناول الباحث في هذه الدراسة برمجيات إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات وفئاتها حيث تقسمها من حيث طرق الإتاحة إلى نظم تجارية وهي التي تسوق تجاريا من قبل أحد الشركات وأبرزهاQuestionPoint ونظم محلية وهي تطبيق بسيط تصممه المكتبة لاستخدامه في تقديم الخدمة المرجعية مثل تصميم استمارة إلكترونية لتلقي الأسئلة والاستفسارات المرجعية، ومن حيث تكامل النظم والتي تقسم إلى نظم متكاملة وهي التي تشتمل على أكثر من شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية مثل البريد الالكتروني والمحادثة الفورية وقاعدة المعرفة والتقسيم الثاني هو النظم غير المتكاملة وهي التي تقتصر على شكل واحد من أشكال الخدمة المرجعية وتعتبر المحادثة الفورية من أكبر الأشكال انتشارا، كما تضمنت الدراسة المواصفات الواجب توافرها في نظم إدارة الخدمة المرجعية وهي قاعدة المعرفة، المحادثة الفورية، البريد الالكتروني، التصفح التعاوني، الرسائل المعدة مسبقا، الإحصائيات، واستعرض الباحث في الأخير ثلاثة من أشهر النظم العالمية في إدارة الخدمة المرجعية الرقمية: QuestionPoint, RefTracker, LibAnswers

الدراسة الثامنة: مداخلة بعنوان " خدمات المكتبة الرقمية: مقوماتها وطرق تقييمها" في المؤتمر الحادي والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات المعلومات(اعلم) حول المكتبة الرقمية العربية عربي @نا: الضرورة، الفرص والتحديات بيروت- لبنان 06-2010/10/08 من اقديم الدكتور غانم نذير.

تناولت الدراسة خدمات المكتبة الرقمية مع إبراز أنواعها ومقومات تطويرها وإتاحتها مع التركيز على الطرق والمنهجيات الإحصائية والكمية والنوعية المستعملة في تقييمها وقياس مستويات الرضا عنها من جمهور المستفيدين وذلك من خلال طرح بعض التساؤلات المرتبطة بإشكالية تقييم هذا النوع من الخدمات والتطرق لأهم المواصفات الدولية الموجهة لذلك الغرض وكذا أهم المشاريع والمبادرات الهادفة إلى وضع أطر ومنهجيات تمكن من تقييم هذه الخدمات، إضافة إلى مناقشة مدى ملائمة مؤشرات التقييم التي تتضمنها هذه المواصفات مع بيئة المكتبة الرقمية العربية وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن إتاحة مثل هذه الخدمات يتطلب توفير حد أدنى من الشروط والمواصفات التي لابد على المكتبات العربية توفيرها كما من الضروري على هذه الأخيرة اعتماد الطرق والأساليب التي تمكنها من قياس مدى تحقيق خدماتها الإلكترونية لأهدافها والمبادرة لوضع اقتراحات حول صياغة مواصفات ومؤشرات قياس متعلقة بخدمات المكتبة الرقمية.

خلاصة:

من خلال الدراسات السابقة في هذا الموضوع والتي تعتبر قليلة مقارنة مع أهمية الموضوع والتي تؤكد على أن ضرورة تخصيص المكتبات لأقسام خاصة بالمراجع لأنها تهدف إلى مساعدة المستفيد لاستخدام المجموعة المكتبية بشكل مفيد وتجعله قادرا على إدراك ما يصبو إليه من المعلومات التي تلبي حاجاته الفعلية ويكون ذلك طبعا عن طريق قدرة وكفاءة أخصائي المراجع، وكذا مجموعة متنوعة وحديثة من الكتب المرجعية ونتيجة لأهمية هذا القسم والخدمة المقدمة فيه فإنه يتوجب عليها مواكبة كل التطورات والتغيرات الحاصلة الحاضرة والمستقبلية خصوصا وأن

هذه التطورات أحدثت الكثير من التغييرات الإيجابية في العديد من المجالات ولأن الخدمة المرجعية ما زالت وستبقى بمثابة القلب والروح في المكتبة مهما تطورت هذه الأخيرة.

ومن هنا جاءت دراستي لتكمل الدراسات التي سبقتها ولكي تثري هذا الموضوع المهم" **أقسام المراجع في المكتبات الجامعية المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري** " وقد تم اختيار كل من أقسام المراجع في المكتبات التالية: المكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الإفريقية بأدرار ، المكتبة المركزية بجامعة وهران ، المكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت والمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية الجامعية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.

2- إجراءات الدراسة الميدانية:

تعد هذه الدراسة بمثابة دراسة مسحية لعينة من مختلف أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية بالغرب الجزائري، وذلك لمعرفة نوعية الخدمات المقدمة في هذه الأخيرة، ومدى إرضاءها لمستفيديها من حيث الجودة والنوعية والحداثة في تقديم الخدمات، وذلك من خلال إجراءات الدراسة الميدانية التالية:

2-1- المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضع البحث أو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من

القواعد تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة حقيقية [1] ، ومن أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي في وصف وتحديد العينة المدروسة والمتمثلة في مجتمع المستفيدين من الأقسام التالية:

- قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بوهران.
- قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت.
- قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.
- قسم المراجع في المكتبة المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار.
- قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة معسكر.
- قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.

كما اعتمدنا على المنهج التحليلي في التعمق في نتائج الدراسة وللمعرفة الدقيقة لما يود المستفيدين إبلاغه من خلال إجاباتهم على الاستبيان وما يود المكتبيين تقديمه من خلال استبياناتهم وما نستنبطه من خلال معرفة قسم المراجع في المكتبات الجامعية التي كانت محل الدراسة، وفي ذلك الربط والتحليل بين مجمل التحاليل الفرعية في تحليل عام تجيب على تساؤلات الدراسة.

2-2- أساليب تجميع البيانات: في أي بحث من البحوث العلمية وعند الاعتماد على منهج لاستخدامه في الدراسة لابد كذلك من الاعتماد على أدوات ووسائل معينة لجمع البيانات والمعلومات اللزمة من أجل تحقيق الأهداف أو الإجابة عن التساؤلات أو تحقيق الفروض [2] .

[1] بدوي، عبد الرحمان. **مناهج البحث العلمي**القاهرة: دار النهضة العربية1967.ص5

[2] فتحي عبد الهادي، محمد. **البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات**- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية2003، ص167

والجدير بالذكر أنه من الممكن استخدام أكثر من أداة أو أكثر من وسيلة في البحث الواحد، ومن بين الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة الاستبيان.

2-2-1- الاستبيان: هو أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة، توجه أو تسلم أو ترسل إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة به وإعادته بعد ذلك للباحث.

وللإشارة فقد تم صياغة استبيانين في هذه الدراسة، الأول خاص بالمكتبيين العاملين في قسم المراجع بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة والثاني خاص بالمستفيدين من الخدمات المرجعية في هذه المكتبات الجامعية.

احتوت استمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين على 25 سؤال وزعت على 3 محاور رئيسية بالطريقة التالية: **معلومات عامة:** يتضمن هذا الجزء 05 أسئلة تتعلق بالجنس، الجامعة المنتسب إليها، وكذا المستوى العلمي للطلبة، وكذا الأساتذة.

المحور الأول: أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية.

خصص له 7 أسئلة، من السؤال الأول إلى السؤال السابع، وقد تناولت قسم المراجع في المكتبة الجامعية من حيث تردد المستفيدين عليه، أنواع الكتب المرجعية المستعملة، طريقة الوصول إلى الكتب المرجعية.

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.

خصص له 11 أسئلة، من السؤال الثامن إلى السؤال الثامن عشر وقد تناولت هذه الأسئلة نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.

المحور الثالث:الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية.

خصص له 7أسئلة، من السؤال التاسع عشر إلى السؤال الخامس والعشرين تناولت هذه الأسئلة الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة والتي ولدت ما يسمى بالخدمات المرجعية الرقمية ودورها في مساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات المطلوبة.

أما الاستمارة الخاصة بالمكتبيين فقد احتوت 11 سؤال وزعت على 03 محاور كالتالي:

معلومات عامة: تضمنت 04 أسئلة تعلقت باسم الجامعة، الجنس، المستوى العلمي، وكذا الوظيفة.

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

خصص له 8 أسئلة، من السؤال الأول إلى السؤال الثامن، وقد تناولت حالة قسم المراجع في المكتبة الجامعية، وكذا مدى تردد المستعملين عليه ونوعية الخدمات المقدمة فيه.

المحور الثاني: الخدمة المرجعية بأقسام المراجع.

خصص له 4 أسئلة من السؤال التاسع إلى السؤال الثاني عشر وقد تناول هذا المحور وضعية الخدمات المرجعية المقدمة في هذه المكتبات الجامعية ونوعها وكذا نوع الأسئلة الموجهة لهذا القسم.

المحور الثالث: الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المرجع بالمكتبات الجامعية:

خصص له 06 أسئلة من السؤال الثالث عشر إلى السؤال الثامن عشر، تناول هذا المحور تأثير التطورات التكنولوجية على الخدمة المرجعية وظهور خدمات مرجعية رقمية ومدى مساهمة هذه الأخيرة في نجاح المكتبة الجامعية في تأدية واجبها اتجاه مستفيديها.

2-2-2- الملاحظة: هي المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، أو هي المراقبة لظاهرة ما بطريقة منهجية وعلمية. وتمثلت الملاحظة في هذه الدراسة في معاينة المحيط الخاص بالدراسة، ومعرفة مسؤوليات ومهام أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة وكذا كانت هذه الأخيرة أداة من أجل المطابقة مع نتائج الاستبيان المتحصل عليها والوصول إلى النتائج العامة.

3- ضبط المفاهيم والمصطلحات:

3-1- مفهوم أقسام المراجع: هو قسم مستقل من المكتبة له موظفيه الفنيون المدربون على عملهم تدريبا خاصا ، وله حجراته الخاصة به وله برامجه وخططه يقوم بتنفيذها متعاونا مع الأقسام الأخرى بالمكتبة،ويحتل موقعا محوريا بالنسبة لمعظم أقسام المكتبة ، وهو يستخدم في تقديم خدماته المرجعية كل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية ولكنه يعتمد أساسا على ذلك النوع من الأوعية الفكرية التي تسمى (بالأوعية المرجعية) .[1]

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

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

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

3-2- مفهوم الكتب المرجعية: على الرغم من استخدام مصطلحي المراجع والمصادر كمترادفين في بعض الأحيان، إلا أن هما يختلفان في المعنى فالمصدر لدى المؤرخين هو ما يمدهم

[1] محمد، فتحي عبد الهادي،السيد محمود، أسامة. **مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات**. مصر: المكتبة الأكاديمية2006،ص24-25

بالمعلومات الأولية والمباشرة، أما المرجع فيمدهم بمعلومات غير مباشرة [1]، وعند الأدباء يعتبر ديوان الشاعر مصدرا أما ما كتب عن الشاعر أو عصره فهو مرجع، وفي علم المكتبات والمعلومات تعني المراجع مصادر المعلومات التي تمتلك من طبيعة التنظيم والمعلومات ما يجعلها غير صالحة لأن تقرأ من أولها من آخرها ككيان فكري واحد مترابط ولكن يرجع إليها عند الحاجة أو تستشار عند البحث عن معلومة معينة. أما كلمة مصادر المعلومات فهي كلمة واسعة جدا في علم المكتبات وتشمل جميع أوعية المعرفة والمواد المكتبية بغض النظر عن شكلها وموضوعها وعليه فإن كل مرجع مصدر وليس كل مصدر مرجع.

3-3- مفهوم الخدمة المرجعية: إن الخدمة المرجعية هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة ساء للدراسة أو البحث، إذ أن مساعدة المستفيد في الوصول إلى أوعية المعلومات وتعليمه كيفية استعمال كتب المراجع، والإجابة على أسئلته واستفساراته هي خدمة مرجعية.

3-4- مفهوم أخصائي المراجع: يعد أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية إذ أن قدرة هذه الأخيرة على تقديم خدمة مرجعية تعتمد أساسا على أخصائي المراجع وكفاءته، وبذلك فإن أخصائي المراجع هو المكلف بالإجابة على الاستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع وكذا بحل المشكلات المرجعية [2]. إن أخصائي المراجع هو القائم على قسم المراجع في المكتبة الجامعية ويلعب دورا أساسيا في تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين من هذا القسم بصفة خاصة ومن المكتبة بصفة عامة.

[1] همشري، عمر أحمد.-**مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع2008.- ص119
[2] السيد، سيد النشار **دراسات في المكتبات والمعلومات** القاهرة:[د.ن.]،2002 ، ص259

3-5- الخدمة المرجعية الرقمية: عرفت جمعية المراجع والمستفيدين Refence and User Services Association (RUSA)التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تقدم الكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه.وهي الخدمة التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر. [1]وعليه فأن الخدمة المرجعية الرقمية هي الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإمدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم عن طريق استقبال أو تلقي أسئلة المستفيدين والإجابة عنها عن طريق الأشكال المختلفة للاتصال الالكتروني المتاحة عل الشبكة.

3-6- المراجع الرقمية: هي تلك الأنواع من أوعية المعلومات التي تنشر على وسائط إلكترونية كالأقراص المدمجة بمختلف أنواعها والأقراص المرنة والأقراص الصلبة [2]. وهناك تعريف آخر:" مجموعة من المعلومات المتوفرة والمتاحة على وسيط أو وسائط يتم التعامل معها بواسطة الحاسبات الالكترونية، أو عن طريق شبكات المعلومات سواء كانت محلية أو عالمية كما تضم من جهة أخرى المعلومات والملفات المتوافرة على الانترنت والأقراص المدمجة [3].

3-7- المكتبات الجامعية: تعرف بأنها " مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية جمع وإتاحة أوعية المعلومات وتنظيمها وتجهيزها لتقديمها خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي" [4]، أو هي" ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمع

---

[1] شاهين، شريف كامل.- **الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت** تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال2005، ص324

[2] زكي حسين، الوردي،مجبل لازم، المالكي.-مصادر**المعلومات الالكترونية وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية** عمان:الوراق للنشر والتوزيع2002،ص25-26

[3] فايقة، حسين.- **تقييم مصادر المعلومات المرجعية الالكترونية المتاحة على ملفات شبكات الانترنت**مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات،ع17، 2002،ص

[4] إبراهيم، السعيد مبروك.-**ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة**. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص40

الأساتذة والكلية والأدوات المختلفة في الجامعة والكلية أو المعهد العالي، وتختلف بحجم الجامعات والكليات وعدد الطلبة المسجلين فيها وعدد الأقسام العلمية."[1]

وعليه فإن المكتبة الجامعية هي ذلك النوع من المكتبات الذي يرتبط ارتباطا وثيقا بالجامعة وتستمد المكتبة الجامعية أهدافها من أهداف الجامعة في حد ذاتها وتتمثل أهدافها في خدمة مجتمع المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين،وتناولت الدراسة المكتبات الجامعية المركزية بالغرب الجزائري.

[1] عبد الكريم، ابراهيم أمين، قندلجي، عامر ابراهيم. **إدارة المكتبة**. - بغداد: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي1980، ص25

الفصل الأول

أقسام المراجع والكتب المرجعية

الفصل الأول:

1- أقسام المراجع والكتب المرجعية بالمكتبة الجامعية

تمهيد

1-1- المبحث الأول: أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية.

1-2- المبحث الثاني: الكتب المرجعية بالمكتبة الجامعية.

خلاصة.

تمهيد

تعتبر المكتبات الجامعية نوعا متميزا من المكتبات الأكاديمية، تظهر بعدة أشكال أهمها المكتبة الرئيسية أو المركزية التي تخدم الجامعة بعامة، أو بشكل مجموعة من المكتبات التي تتبع الكليات أو الأقسام و البرامج الأكاديمية وعليه فإن المكتبة الجامعية هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تقوم الجامعة بإنشائها وتمويلها وادارتها بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها، وتعد هذه الأخيرة العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة، متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة منها.

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

وفي هذا الفصل سنتناول بالدراسة قسم المراجع في المكتبات الجامعية والكتب المرجعية التي يتوفرعليها هذا الأخير.

1-1- المبحث الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

1-1-1- تعريف قسم المراجع:

"هو قسم مستقل من المكتبة له موظفيه الفنيون المدربون على عملهم تدريبا خاصا ، وله حجراته الخاصة به وله برامجه وخططه يقوم بتنفيذها متعاونا مع الأقسام الأخرى بالمكتبة ،ويحتل موقعا محوريا بالنسبة لمعظم أقسام المكتبة ، وهو يستخدم في تقديم خدماته المرجعية كل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية ولكنه يعتمد أساسا على ذلك النوع من الأوعية الفكرية التي تسمى (بالأوعية المرجعية) .[1]

من خلال العديد من الأمثلة المأخوذة في العديد من البلدان وفي أزمنة مختلفة وكذا مؤسسات متعددة يمكن إعطاء تعريف أولي وبسيط لقسم المراجع:" يتعلق بذلك المكان الذي يحتوي على مكتب للتوجيه مع مجموعة من الكتب المرجعية وكذا أخصائي مراجع قائم على هذه المجموعة" [2].

يمكن تعريف قسم المراجع على أنه"ذلك الجزء أو القسم من المكتبة الذي تعهد إليه مسؤولية مساعدة المستفيدين والمترددين في استخدامهم لها وخاصة في استخدامهم في تلك المراجع في كافة احتياجاتهم المتميزة للمعلومات" [3].

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

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

---

[1] محمد، فتحي عبد الهادي،السيد محمود، أسامة. **مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات**. مصر: المكتبة الأكاديمية2006،ص24-25

[2] BARROCHE, Marie-claude. **les services de référence : deux journée de réflexion. Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires**, 1992, n°154 .P29

[3] محمد فتحي، عبد الهادي؛ نعمات، سيد أحمد مصطفى.**المصادر المرجعية المتخصصة**. القاهرة: المكتبة الأكاديمية،1991،ص.34

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

ومن هنا فقد عملت إدارة المكتبات الجامعية على تزويد قسم المراجع بأكبر عدد ممكن من المراجع المختلفة من أجل إجابة حاجات الباحثين والرواد في الحصول على المعلومات بصورة مركزة ومنسقة توفيرا للوقت والجهد، وتسهيلا للمتابعة، فالقارئ على سبيل المثال قد يبحث عن معنى كلمة أثناء مطالعته فيستعين بمعجم لغوي أو قد يرغب في الاطلاع على خلاصة موضوع معين فيسترشد بمادة في موسوعة[1].

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

كما يهتم قسم المراجع في المكتبة الجامعية اهتماما وثيقا بأعمال قسم الإعارة وبالمقتنيات الموجودة ضمن التشكيل المكتبي الجامعي ذلك لأنه يرشد الطلاب والباحثين عند اختيار الكتب [2].

[1] سعيد أحمد، حسن. **المكتبات وأثرها الثقافي والإجتماعي التعليمي** القاهرة: دار الفكر العربي،[د.ت.].ص71

[2] عبد المنعم موسى، غادة. **المكتبات النوعية: ماهيتها وادارتها وخدماتها** الاسكندرية: دار الثقافة العلمية2002،ص207

1-1-2- تنظيم قسم المراجع:

قد نجد البعض من المكتبات الجامعية الصغيرة تجمع بين خدمتي الإعارة و المراجع في قسم واحد تحت إشراف مكتبي واحد، و إن كان هذا الإجراء غير مرغوب فيه على اعتبار أن خدمة الإعارة قد تطغى على خدمة المراجع في هذه الحالة، و من ثم فمن الأفضل الفصل بين الخدمتين في قسمين مستقلين، و بحيث يكون رئيس كل قسم منهما تابعا لمدير المكتبة [1].

ونظرا للخلط الكبير عندنا في الجزائر عموما و خاصة بعض المكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدراسة فيما يخص تسمية قسم المراجع الذي يعرف بـ:

قاعة الدوريات في كل من المكتبة الجامعية المركزية بوهران و المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهران، و يسمى بقاعة الدراسة بالمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم، وغيرها إلا أن نورد رأي الدكتور محمد فتحي عبد الهادي في هذا الشأن إذ يقول:

"أنه بالرغم من أن بعض المكتبات الأكاديمية أو المتخصصة أو العامة المركزية تعد ضمن تنظيمها أقساما خاصة بالمطبوعات الدورية، إلا أن الحاجة تدعو دائما في قسم المراجع إلى بعض التكرار في عناوين هذه الدوريات خاصة منها الكشافات و المستخلصات.

و بالتالي سواء كانت المطبوعات الدورية في قاعة مستقلة مخصصة لها أو تكون في نفس قاعة المراجع فإنها لابد أن تقع تحت إدارته أو إشرافه، بأن تصبح مسؤولياتها تابعة لمدير المراجع" [2].

ومما لاشك فيه أن طبية العمل المرجعي تستدعي عند التخطيط والتنظيم لقسم المراجع أن تخصص غرفة عمل بخلاف مركز أو مكتب تلقي أسئلة ومواجهة المستفيدين واحتياجاتهم والذي يعرف بمكتب الخدمة المرجعية أو قسم المراجع .

---

[1] بدر، أحمد؛ فتحي عبد الهادي، محمد. **المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها و خدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي** ط4 مزيدة ومنُقحة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص231

[2] محمد فتحي، عبد الهادي؛ نعمات، سيد أحمد مصطفى. المرجع السابق.ص37

1-1-3- أهمية قسم المراجع في المكتبة الجامعية:

ليست المكتبة الناجحة ما كانت ذات مجاميع واسعة وإنما يقاس نجاحها بمقدار الخدمة التي تؤديها في المجتمع الذي وجدت فيه وبمقدار إقبال الناس المنتفعين منها للاستفادة، وهكذا إذا اكتسبت مكتبة ما ثقة جمهورها استطاعت أن تصل بمجموعاتها المستعارة إلى حد واسع، وإذا بلغ منسوب المواد الثقافية التي استشيرت حدا عاليا، وإذا وجد القراء حاجاتهم الثقافية بين موادها، وإذا قدمت هذه الخدمات بشكل سهل ومنظم صارت بذلك مكتبة ناجحة استطاعت تحقيق أهدافها [1].

ومن هنا تبرز أهمية الخدمات المقدمة من قسم المراجع، هذا الأخير الذي يعتبر في المكتبة الجامعية من الأقسام الرئيسية التي لا يمكن الاستغناء عنها، لما له من أهمية في تقديم خدمات تسهل مهمات المستفيدين وكذا الإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم. كما يبرز دور قسم المراجع فيمايلي:

- تجميع المعلومات المتعلقة بمصادر البيانات والمعلومات في إطار مجال موضوعي معين أو نشاط معين في شتى أنحاء العالم.
- إعداد حصر شامل لمختلف أنواع خدمات البيانات والمعلومات التي توفرها هذه الخدمات، مع إعداد كشاف موضوعي مفصل لتيسير الإفادة من هذا الحصر.
- إرشاد المستفيدين وتوجيههم إلى المصادر التي تتناسب واحتياجاتهم من المعلومات والبيانات.

إن المراجع هي تلك الكتب التي تقدم لنا المعرفة الإنسانية في صور وأشكال تختلف باختلاف طبيعة كل منها، ذات قيمة كبرى بالنسبة للبحث العلمي وكذا الباحثين ذلك لأنها تعرض جهود الخلاقة المبدعة في مختلف مجالات البحث العلمي والأدبي والفني، وترينا مواقع أقدام السابقين في كل مجال من تلك المجالات، وإلى أين انتهى بهم المطاف، من سعيهم وراء الحقيقة والكشف العلمي.

[1] عبد الكريم، ابراهيم الأمين. **إدارة المكتبة**. بغداد: جامعة المستنصرية،1980،ص21

وعليه فإن قيمة المراجع العامة بالنسبة للأبحاث العلمية والأدبية، تتلخص في أنها تعرض أحدث صور لما انتهت إليه هذه الأبحاث، وهي صورة قد تكون مفصلة ولكنها دقيقة على كل حال، لأن الذين يقدمونها هم أعلام الباحثين المتخصصين، في كل مجال تخصصه [1] .

1-1-4- أنشطة ومهام أقسام المراجع:

تقوم أقسام المراجع في المكتبات الجامعية بالعديد من المهام والوظائف والتي هي في مجملها هي واجبات إدارية أو إرشادية وتوجيهية تهدف كلها إلى مساعدة المستفيدين في سبيل الحصول على ما يحتاجون إليه من معلومات والوصول إليها بأنفسهم، إلا أنه من المؤكد أن قسم المراجع يقوم بأعباء ومسئوليات جانبها الأكبر بحثي كذلك من أجل الحصول على الإجابة على ما يرد إلى القسم من استفسارات أو أسئلة مرجعية يحتاج البحث عنها وإيجادها استخدام منهجية علمية فعلا.إن قسم المراجع في المكتبة الجامعية لا يقتصر بحثه في حدود مصادره وإمكاناته بل يتعداها إلى خارجحدوده من خلال تبادل الإعارة بين المكتبات ونظم توصيل المادة العلمية، ويمكن إجمال الوظائف التي يقوم بها قسم المراجع ما يلي:

- تنظيم الأوعية المرجعية بشكل يسهل استرجاعها في أقل وقت ممكن، ووضع الكادر القادر على القيام بالخدمة المرجعية، وهذا يتضمن المهام التالية:

أ – معرفة أهداف الجامعة ومستوى طلابها الثقافي ورغباتهم، والمواد التي تدرس في الجامعة.

ب +ختيار واقتناء مجموعات متنوعة وحديثة تتناسب مع المستفيدين من المكتبة من طلاب وأساتذة وباحثين، وهنا لابد من الدقة والعناية في اختيار المرجع الناجع الذي يتصف بصفات تجعله

[1] سعيد أحمد، حسن. **المكتبات الجامعية: نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها**بيروت: دار الجيل،1992.ص129

مرجعا قيما، يعتمد عليه ويتصف بحداثة المعلومات، كي لا تصرف الميزانية المخصصة دون جدوى لشراء كتب المراجع.

ت اقتناء مراجع حديثة للمعلومات بدل المواد المرجعية القديمة.

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

- تقديم المساعدة الصادقة للمستفيدين في كيفية استخدام الأوعية المرجعية بالإضافة إلى الإجابة على الأسئلة المرجعية.
- تعليم المستفيدين من طلاب وباحثين وأساتذة كيفية استخدام المكتبة ومجموعات المصادر والمراجع والبحث في قواعد البيانات الببليوغرافية وغير الببليوغرافية.
- إعداد الكتيبات والنشرات واللوحات الإرشادية والإشارات التوجيهية.
- توجيه المستفيدين إلى المراجع والمصادر التي تتناسب مع احتياجاتهم من المعلومات.
- تدريب الموظفين الجدد.
- تقديم بعض الخدمات الهامة كالإحاطة الجارية وخدمات التكشيف والاستخلاص والبحث في قواعد البيانات فضلا عن تعليم استخدام المكتبة[1].
- إعداد دليل للمكتبة Library Guide وهذا ضمن مسؤولية قسم المراجع لأنه يوضح بالتفصيل كيفية الإفادة من خدمات المكتبة وكذا الوصول إلى مصادرها ومقتنياتها، كما يجب أن يضم هذا الدليل المعلومات التالية:

[1] عبد المنعم موسى:، غادة. **الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف العربية والأجنبية**. الأسكندرية: دار الهدي للمطبوعات2004.ص38

- قائمة بأسماء أعضاء وموظفي المكتبة ومجالات تخصصاتهم ومسؤولياتهم وأماكن وجودهم وأرقام تلفوناتهم.
- ساعات فتح المكتبة وكيفية استخدام خدماتها.
- رسم توضيحي لمبنى المكتبة بأقسامه المختلفة.
- طريقة ترتيب المجموعات والمقتنيات بالمكتبة.
- نبذة عن الفهارس العامة للمكتبة وأنواعها وكيفية ترتيبها واستخدامها.
- تفاصيل الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية، لخدمة المراجع والإعارة.
- وحجز الكتب والترجمة والنسخ والتجليد...إلخ.

1-1-5- مسؤوليات قسم المراجع:

1-1-5-1- تعليم استخدام المكتبة:

تعمل أقسام المراجع في المكتبات الجامعية على تعريف وتعليم الطلاب والأعضاء الأكاديميين والباحثين بإمكانات المكتبة من مصادر المعلومات والمراجع المتخصصة، وقد تنوعت برامج تقديم هذه الوظيفة التعليمية التي أضيفت إلى أقسام المراجع ما بين مادة دراسية أو برنامج دراسي منظم من المحاضرات وبرنامج تدريبي عملي في كيفية استخدام مجموعات المكتبة ومصادر المعلومات فيها، واستخدمت في تقديمها وسائل متنوعة حتى أصبحت هذه الوظيفة بمحتواها ومنهجها وطرق تقديمها غاية في الأهمية بالنسبة للمستفيدين في تنمية وتحسين قدراتهم على استخدام مصادر المكتبة بكفاءة عالية.

1-1-5-2- خدمة الإحاطة الجارية:

- من الواجبات الوظيفية لاختصاصي المراجع تعريف المستفيدين لأحدث ما وصل من الكتب والوثائق والمواد الأخرى [1] وتعرف هذه الخدمة بالإحاطة الجارية أو البث الانتقائي للمعلومات وكان يقوم بها أخصائي المراجع قبل وجود المراصد الببليوغرافية أو قواعد البيانات ، البث الانتقائي للمعلومات والذي يكون على أساس مطابقة تلك المعلومات لاحتياجات الباحث أو القارئ بهدف توفير خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد تبعا لاحتياجاته الفعلية وتوفير وقت وجهد المستفيد وذلك باستبعاد الوثائق والمعلومات التي لا يحتاجها. [2]

1-1-5-3- البحث التقليدي وقواعد البيانات:

كانت الأدوات المطبوعة كالببليوغرافيات والكشافات وكذا فهارس المكتبة هي الوسيلة المعتمدة من طرف أخصائي المراجع للإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم، ولكن نتيجة للتطورات الحاصلة وتعقد احتياجات المستفيدين تغيرت هذه الوسيلة وتغيرت طريقة البحث التقليدي بوجود قواعد البيانات وتعددها وتنوع إمكانيات البحث فيها.

1 -1-5-4- التكشيف والاستخلاص:

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

---

[1] بن سبتي، عبد المالك. **محاضرات في تكنولوجيا المعلومات** قسنطسنة: مطبعة جامعة منتوري،2004. ص174

[2] عبد الجواد، محمد شريف. **التكشيف والمكانز والمستخلصات بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية** القاهرة: دار العلم والايمان للنشر،2008، ص180.

[3] محمد فتحي، عبد الهادي؛ نعمات، سيد أحمد مصطفى. المرجع السابق. ص52

1-1-6- طرق تطوير قسم المراجع:

لكي يواكب قسم المراجع في المكتبات الجامعية التطورات الحاصلة ولكي يحرص على تقديم الأفضل لابد له من المراجعة والتطوير وذلك في مجالات [1]:

1-1-6-1- المعاينة والمراقبة:

يكون ذلك بعدة طرق كالاستبيانات مثلا وذلك بطرح أسئلة على المستفيدين حول جودة الخدمات وحداثتها وقضايا تجديدها، كما وأنه لابد من استشارة الخبراء والاطلاع على كل ما تحققه المكتبات الأخرى إذ لابد أن تعرف المكتبة الأوعية الأكثر استخداما من قبل المستفيدين هل هي: الكتب المطبوعة، أم الصحف، أم الدوريات، أم الأقراص، أم الانترنت...

1 -1-6-2- مجموعات العمل المعمق:

إن لهذه المجموعات أهمية كبيرة في إنتاج أشكال متعددة من المعلومات وتكمل الأهمية من خلال تفاعل المستفيدين مع بعضهم البعض، والتأثير المتبادل والآراء المتبادلة والنقاش حولها وهذا ما يفيد المكتبة في تطوير وتحسين خدماتها.

1 -1-6-3- العمل الجماعي:

إن العمل الجماعي هو أساس النجاح فمن خلاله وكذا من خلال التكامل بين الأوعية والخدمات والموظفين، إن العمل المشترك بين المراقبة والمعاينة والمتابعة، وبين فرق العمل المعمق، ومعرفة الحاجات يسهل وضع خطة على مدى السنوات القليلة القادمة في مجال التزويد الملائم بالمواد والأوعية التي يحتاجها المستفيد والتي تتماشى مع احتياجاته وكذا مع التطورات الحاصلة.

[1] صوفي، عبد اللطيف. **المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية**. عين ميلة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع،2004،ص76

1-2- المبحث الثاني: الكتب المرجعية

1 -2-1- تعريف الكتب المرجعية:

أ -الدلالة اللغوية:

كلمة مرجع وجمعها مراجع هي المقابل العربي للمصطلح الإنجليزي [1] Référence، مصدر للفعل رجع ويعني الرجوع، ومحل الرجوع- كالمنزل والمقعد – وما يرجع إليه في علم أو أدب من عالم أو كتاب. أي أنه الموضع أو المكان الذي يرجع إليه شخص من الأشخاص أو الذي يصرف إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد إليه أمر من الأمور، ومن ثم فإن كتاب" مرجع " لمن يريد الاطلاع والقراءة والبحث عن المعرفة. هذا هو المعنى اللغوي لكلمة "مرجع " في الثقافة العربية [2].

أما معناها في اللغة الإنجليزية فقد أورد The Oxford EnglishDictionary للمصطلح Référence عدة معان منها:

- الإحالة إلى معلومات معينة في كتاب أو مقالة وهذا المعنى يستخدم منذ بداية القرن 17.
- العلاقة التي تشير إلى مكان وجود المعلومات في كتاب أو تحيل إلى كتاب آخر.
- ما يستخدم لغرض المراجعة أو الاستشارة، وقد بدأ في استخدام هذه الدلالة الأخيرة منذ عام 1836.[3]

ب -الدلالة الاصطلاحية:

المرجع اصطلاحا في الدراسات التاريخية: يميز المؤرخون بين المصدر والمرجع على أساس الوساطة أو المباشرة في تقديم المعلومات، فالمصدر في نظرهم هو الذي يمدهم بالمعلومات بطريقة

[1] LAVIGNE,Nicole . **les outils de référence sur les municipalités : ou trouver quoi ? Documentation etbibliothéque**.jan-mars 1994.p47

[2] ابن منظور، محمد بن مكرم. **لسان العرب**. ط. منقحة مشكلة ومزيدة. القاهرة: دار المعارف، 1981، ج.8، ص114

[3] **The Oxford English Dictionary**.Oxford :clarendon press. 1961.VOL ,p337

مباشرة كالآثار والوثائق والكتابات المعاصرة للحدث التاريخي والمرجع هو الذي يمدهم بطريقة غير مباشرة تبين وجهات نظر المؤرخ الحديث وتحليلاته للأحداث القديمة.

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

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

المرجع اصطلاحا في علم المكتبات والمعلومات: ففي هذا المجال لا يعرف بالتحديد متى بدأ الاستخدام الاصطلاحي لكلمتي مصادر ومراجع ولذلك اختار المكتبيون العرب كلمة مراجع، كتب المراجع تقابل référence books وكلمة مصادر لتقابل في المعنى كلمة sources فالمصادر أعم من المراجع[2].

ومن خلال ما سبق ، وعلى الرغم من استخدام مصطلحي المراجع والمصادر كمترادفين في بعض الأحيان، إلا أن هما يختلفان في المعنى فالمصدر لدى المؤرخين هو ما يمدهم بالمعلومات الأولية والمباشرة، أما المرجع فيمدهم بمعلومات غير مباشرة [3]، وعند الأدباء يعتبر ديوان الشاعر مصدرا أما ما كتب عن الشاعر أو عصره فهو مرجع، وفي علم المكتبات والمعلومات تعني المراجع

[1] شاهر ذيب، أبو شريح. **دراسات في علوم المكتبات**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2000،ص.314

[2] الحزيمي، سعود بن عبد الله. **المراجع العربية: دراسة شاملة لأنواعها العامة والمتخصصة** المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للبحوث، 1990، ص21

[3] همشري، عمر أحمد.-**مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2008.- ص119

مصادر المعلومات التي تمتلك من طبيعة التنظيم والمعلومات ما يجعلها غير صالحة لأن تقرأ من أولها من آخرها ككيان فكري واحد مترابط ولكن يرجع إليها عند الحاجة أو تستشار عند البحث عن معلومة معينة. أما كلمة مصادر المعلومات فهي كلمة واسعة جدا في علم المكتبات وتشمل جميع أوعية المعرفة والمواد المكتبية بغض النظر عن شكلها وموضوعها وعليه فإن كل مرجع مصدر وليس كل مصدر مرجع.

1 -2-2- مميزات الكتب المرجعية:

تعتبر المصادر المرجعية للمعلومات سواء فيشكلها التقليدي أو الالكتروني من أهم أنواع مصادر المعلومات بصفة عامة لأنها تقدم خلاصة المعرفة البشرية ومفاتيحها، وتمتاز الكتب المرجعية بالميزات التالية:

- أنها الكتب التي وضعت لتستشار من أجل معلومة أو معلومات معينة.
- لا تسمح طبيعة تكوينها أن تقرأ بأكملها قراءة مفصلة ومتتابعة [1].
- لا تعار خارج المبنى.
- ضخامة الحجم والعدد في الأجزاء والمجلدات.
- دقة المعلومات وحداثتها.
- شموليتها من حيث التغطية في معالجتها للموضوعات [2].
- يشترك فيها مجموعة من المؤلفين [3].
- ارتفاع أثمانها.
- الاختصار والتركيز في معالجة الموضوعات وعرضها [1].

[1] الهجرسي، سعد محمد. **المراجع ودراستها في علوم المكتبات** القاهرة: جمعية المكتبات المدرسية، 1984، ص28
[2] حشمت، قاسم. **المكتبة والبحث**. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.]، ص89
[3] رشاد، حسن. **المكتبة ورسالتها**. ط.3 مزيدة ومنقحة. [د.م.]: دار الفكر العربي، [د.ت.] ،ص219

- سهولة التنظيم، فهي تعرض المعلومات بأسلوب معين من التنظيم يسهل عملية استخدامها؛ وترتب المراجع بطرق مختلفة مثل الترتيب الهجائي، أو الموضوعي، أو الجغرافي، أو الزمني،...إلخ. [2]

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

تعتبر الكتب المرجعية القاسم المشترك لجميع المكتبات وهي مصدر أساسي من مصادر المعرفة البشرية التي يمكن من خلالها الوصول إلى الحقائق العلمية المختلفة [3].

1-2-3- أنواع الكتب المرجعية:

هناك أنواع مختلفة للمراجع يهدف كل منها إلى الإجابة عن أسئلة معينة، وتقديم معلومات ذات طبيعة خاصة وفيما يلي الأنواع المقصودة:

1-2-3-1- الموسوعات أو دوائر المعارف Encyclopedias: تعتبر الموسوعات من أهم الكتب المرجعية لأنها مراجع شاملة تحيط بالمعرفة البشرية وهي من أقدم المراجع التي عرفها الإنسان وقد دخلت اللغة اللاتينية من اللغة اليونانية مركبة في الأصل من مقطعين(enklio) بمعنى دائرة و(pedia) بمعنى تعليم، ومن خلال التركيب يصبح المعنى" التعليم الدائري" [4]. إن أول من استعمل مصطلح دائرة المعارف هو بطرس البستاني حين أطلقه عام 1876 على عمله كتاب دائرة المعارف، أما كلمة موسوعة فقد شاع استعمالها كبديل لاصطلاح دائرة المعارف، ومهما يكن فإن دوائر المعارف والموسوعات هي كتب مرجعية تضم معلومات في مجالات المعرفة البشرية المختلفة، مرتبة ترتيبا

---

[1] قندلجي، عامر ابراهيم؛ عليان ربحي، مصطفى؛ السمرائي، ايمان فاضل. **مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت**. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000. ص77.

[2] همشري، عمر أحمد وعليان، ربحي مصطفى. **أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات**. عمان: دار الرؤى العصرية، 1997، ص88.

[3] عبابدة، حسان. **مصادر المعلومات وبناء وتطوير مقتنيات المكتبات**. القاهرة: [د.ن.]، [د.ت.]، ص38-39.

[4] مجبل لازم، مسلم المالكي. المرجع السابق. -ص49.

هجائيا وتضم عادة عدد كبير من المقالات أو الدراسات التي تكتب بأقلام عدد من المتخصصين في الموضوع[1]، وهي مزودة بكشافات موضوعية مما يزيد من قيمتها المرجعية وعموما فإن الموسوعات تختلف تبعا للموضوع الذي تغطيه ومدى شموليته، ومستوى المعلومات المعالجة، والحجم، وفئة المستفيدين الموجهة إليهم، وهي تقسم إلى:

موسوعات عامة : وهي التي تعالج مختلف موضوعات المعرفة البشرية في ترتيب هجائي دون تقييد موضوعي أو جغرافي. [2]ومن أمثلتها الموسوعة العربية الميسرة، ودائرة معارف القرن العشرين، الموسوعة البريطانية.

موسوعات متخصصة : وهي تلك التي تعالج في ترتيبها الهجائي موضوعا محددا أو موضوعات مترابطة ذات علاقة ومن أمثلتها الموسوعة الفلسفية، ودائرة المعارف الإسلامية.

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

1-2-3-2- القواميس أو المعاجم Dictionaries : كلمة معجم اسم مفعول مشتقة من مادة "أعجم"، وأعجم الحرف والكتاب عجما أي أزال إبهامه بالنقط والشكل أو بالتفسير، أما القاموس فهو بالأصل أحد لفظين لعنوان كتاب في اللغة ألفه الفيروز أبادي المتوفى عام 817هـ\1425م وسماه "القاموس المحيط" ومعناه البحر الأعظم، ونظرا لمكانة هذا المعجم عند علماء اللغة أطلقوا على كل كتاب ألف في هذا الميدان "قاموسا" [3].

[1] عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات** عمان: دار الفكر1999،ص79

[2] الحزيمي، سعود بن عبد الله. **المراجع العربية: دراسة شاملة لأنواعها العامة والمتخصصة** الرياض: معهد الادارة العامة، الإدارة العامة للبحوث، 1990، ص33

[3] عبد الجبار، عبد الرحمن. **المدخل إلى المراجع العربية العامة** البصرة: جامعة البصرة،1990،ص45

إن كلمتي قاموس ومعجم يستعملان استعمالا تبادليا للدلالة على معنى كلمة أو كلمات أو التحقق من تهجي الكلمة ونطقها أو لمتابعة تاريخ الكلمة وأصولها وتطور استخدامها واشتقاقها فضلا عن مرادفاتها وأضدادها وتحديد استعمالها، ويمكن تقسيم المعاجم إلى ثلاث:قواميس الألفاظ وقواميس المعاني[1]،قاموس المختصرات والأسماء الاستهلاكية.

1-2-3-3- معاجم التراجم Biographies: ويهدف هذا النوع من الكتب المرجعية إلى إعطاء المعلومات عن الأشخاص مثل: الاسم، سنوات الميلاد والوفاة ونشأة الشخصية وتطورها والظروف التي مرت بها ، والدرجات العلمية التي حصل عليها المترجم والمناصب التي تقلدها، ومؤلفاته إن كان من أرباب القلم والأعمال التي خلفها واتجاهاته المهنية ويمكن تقسيم هذه المعاجم إلى أنواع مختلفة نذكر منها: معاجم تراجم القرون، معاجم التراجم العامة،معاجم التراجم العالمية،معاجم التراجم المتخصصة وهي التي تتناول مشاهير فن أو تخصص ويكثر هذا النوع من المعاجم ويتنوع فمنه تراجم الرسامين والشخصيات التاريخية وكذا الأحداث [2].

1-2-3-4- المراجع الجغرافية Geographical References[3]: وهي التي تتناول الأماكن والمواقع الجغرافي المختلفة كالبلدان والمدن والأنهار والجبال وغيرها من المعالم الجغرافية، وتعرف بها من حيث الموقع والمميزات الطبيعية أو الحضارية والأحداث التاريخية المرتبطة بها. وهناك ثلاثة أنواع من المصادر الجغرافية هي:معاجم البلدان، أدلة السفر والسياحة ، الخرائط والأطالس.

1-2-3-5- الأدلة Directories: تعتبر الأدلة من أكثر الأوعية المرجعية استعمالا في تقديم الخدمة المرجعية وتفيد في تحصيل المعلومات الجارية والتعريف بأنواعها وأماكن وجودها، ومنها ما

[1] السيد النشار، سيد. **الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات**1992، ص16

[2]BEAUDIQUEZ, Marcel. **Guide de bibliographie général : méthodologie et pratique**. New York :(s.e .). 1983.p.91

[3]عليان، ربحي مصطفى وأبو عجمية،يسرى.-**تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات** عمان: دار صفاء،2005، ص108

يصدر لمرة واحدة أو لعدة مرات وعلى فترات متقطعة أو على فترات منتظمة، ومنها ما يصدر في مجال موضوعي متخصص، أو يغطي بقعة جغرافية أو يكون وإقليميا أو عالميا. وتشمل:

- أدلة الأفراد بدون ترجمة لحياتهم بمعنى إعطاء أسماء وعناوين ومناصب هؤلاء الأفراد [1].
- أدلة الهواتف سواء كانت لمدينة معينة أو لمنطقة جغرافية.
- أدلة الهيئات والمؤسسات.
- أدلة مصادر المعلومات مثل أدلة الدوريات والرسائل الجامعية.
- أدلة الأماكن الجغرافية والسياحية.

مثال: **دليل مدارس علم المكتبات والمعلومات في الوطن العربي.- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1984.**

1 -2-3-6- كتب الحقائق Hand book: هي الكتب التي تقدم معلومات موجزة ومختصرة ومكثفة مثل الحقائق الثابتة والبيانات الأساسية المرتبطة بموضوع من الموضوعات، وتشمل المصادر الإحصائية الرسمية والتجميعات الإحصائية التي تصدرها المنظمات الدولية مثال:

حقائق وأرقام/ تأليف حمد محمد السعيدان، الكويت: مطبعة حكومة الكويت، 1970. ويمكن تقسيم كتب الحقائق وفقا لنوعية المعلومات التي تركز عليها إلى الأنواع التالية:

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

[1] أنور عمر، أحمد. **مصادر المعلومات في المكتبات** القاهرة: المكتبة الأكاديمية1990، ص40

1-2-3-7- الموجزات الإرشادية Manuels: هي الأعمال التي تشتمل على التوجيهات أو التعليمات أو الإجراءات الخاصة بتنفيذ مهمة معينة كالتعامل مع المكتبة أو صيانة جهاز معين مثل: كيف تستخدم المكتبة/ إياد جعفر مروة.- بغداد: مطبعة الإرشاد، 1966.

وتقسم الكتب الإرشادية وفقا لتخصصاتها إلى الأنواع الرئيسية التالية:

- كتب التدريب والصيانة المنزلية.
- كتب التسلية والهوايات والصناعات المنزلية.
- كتب الصحة والإسعافات الأولية.
- كتب السلوك الاجتماعي.
- الكتب الإرشادية المهنية.

1 -2-3-8- الببليوغرافيات Bibliographies: يرجع أصل كلمة الببليوغرافية إلى اللغة الإغريقية وهي مكونة من كلمتين biblion تعني الكتاب و graphia ومعناها ينسخ وبالتالي تعطي معنى "فن نسخ الكتب"، وقد انتقلت إلى اللغة اللاتينية ومنها إلى اللغات الأوروبية الحديثة، ومن ثم لأكثر لغات العالم فيما بعد، وقد تغير معناها بعد القرن 17 من "نسخ الكتب" إلى مدلول فكري عام هو" "الكتابة عن الكتاب" [1]، وعليه فإن الببليوغرافية فهي قوائم الكتب التي تحصي الإنتاج الفكري وتحاول تصنيفه وتحديد أماكن وجوده، فهي هامة جدا للباحثين والدارسين نظرا لضخامة هذا الإنتاج مما جعل من الاستحالة الإلمام به ، ما لم يحصى ويبوب بطريقة علمية تيسر الرجوع إليه [2]. تقسم الببليوغرافيا إلى الأقسام التالية:

[1] محمود الهوش، أبو بكر.-**المدخل إلى علم الببليوغرافيا**- طرابلس: قطاع الكتاب والتوزيع والإعلان والمطابع1981، ص13

[2] أبو شعيشع، مصطفى علي. **دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية**الإسكندرية: دار الثقافة العلمية2001، ص32

- الببليوغرافية النسقية الحصرية [1]: وهي الببليوغرافيا المرتبطة بإعداد القوائم وحصر النتاج الفكري وضبطه ومنها: الببليوغرافيا العامة والببيليوغرافيا الوطنية كما تقسم الببليوغرافيا إلى: الشاملة، المتخصصة، المعيارية، النوعية[2].
- الببليوغرافيا النقدية التحليلية: وهي الببليوغرافيا التي تعطي وصفا مفصلا دقيقا للكيان المادي للكتاب ومنها: الببليوغرافيا التاريخية، والببليوغرافيا النصية والببليوغرافيا الوصفية.

ومن أمثلة الببليوغرافيات: كشف الظنون عن أسامي الكتب والفنون/ حاجي خليفة.

الببليوغرافيا الوطنية البريطانية British National Bibliography

الببليوغرافيا الوطنية الأمريكية(الفهرس الوطني الموحد) National Union Catalog.

1-2-3-9- الكشافات Indexes: يعرف الكشاف بأنه:" دليل منهجي لموضع الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب أو الدوريات أو غير ذلك من الأوعية الفكرية، ويتكون الكشاف عادة من سلسلة من المداخل ترتب وفقا لنظام مقرر سلفا يتيح الوصول لأدق المعلومات بسهولة وفي أقل وقت ممكن، بما يمكن من الاستفادة منها على الوجه الأكمل" [3]، وتصنف الكشافات إلى الأنواع التالية:

- كشاف الدوريات بنوعيها العامة والخاصة.
- كشافات الأحداث الجارية وهذه الأخيرة تعطي ملخصات لأنباء منتخبة من مصادر متعددة.

ومن أمثلتها: كشاف الدوريات العربية، 1876-1984 لمؤلفه عبد الجبار عبد الرحمن

Reader's Guide to Periodical Literature.Newyork :h.w.Wilson,1960.

[1] شرف الدين، عبد التواب.-**نظم المعلومات الببليوغرافية**-القاهرة:الدار الدولية للنشر والتوزيع1998، ص75
[2] عبد الهادي، محمد فتحي. **مقدمة في علم المعلومات** القاهرة: دار غريب،[د.ت.]. ص205
[3] السيد نشار، سيد. **الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها** ص179

1-2-3-10- المستخلصات Abstracts: يعرف المؤتمر الدولي للاستخلاص في العلوم International Conférence on Science Abstracting الذي عقد بباريس عام 1949 المستخلص بأنه:" ملخص لأحد المطبوعات أو الوثائق مصحوب بوصف وراقي يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية"[1].

ويعرف الدكتور محمد فتحي عبد الهادي المستخلص بأنه [2]:" تمثيل موجز ودقيق لمحتويات وثيقة بأسلوب مشابه لأسلوب الوثيقة الأصلية مصحوب بوصف ببليوغرافي يكفل تيسير الوصول لهذه الوثيقة". ويمكننا تقسيم الملخصات إلى أربعة أقسام:

- ملخص إشاري أو بياني: يشرح عنوان الوثيقة ويهدف إلى وضع المستخدم أمام معلومات تجعله أمام اختيار قراءة الوثيقة كاملة أو جزء منها.
- ملخص إعلامي: يعطي توضيحات أكثر ويخبر المستفيد على محتوى الوثيقة.
- ملخص انتقائي: يختار معلومات خاصة ومتعلقة بصنف معين من المستعملين.
- ملخص نقدي: ملخص وصفي أو إعلامي مصحوب بتقييم المحتوى.

1-2-3-11- الحوليات والتقاويم والكتب السنوية: وهي عبارة عن كتب تصدر سنويا تستعرض فيها التطورات والنشاطات والأعمال أو الأحداث التي جرت من خلال تلك السنة مثل: تلخيص الأحداث السياسية خلال عام 1980. ومن أشكالها: حولية الإحصاء، حوليات الأحداث، حوليات الأهداف.

1-2-3-12- الرسائل الجامعية: هي عبارة عن الدراسات والأبحاث التي يقوم بإعدادها طلبة الدراسات العليا للحصول على درجات علمية معينة كالماجستير والدكتوراه.يتناولون فيها موضوعا

[1] حشمت، قاسم. **خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها** القاهرة: مكتبة غريب1984، ص209

[2] محمد فتحي، عبد الهادي.**العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات** المجلة العربية للمعلومات.مج4.ع3 (1983)، ص44

جديدا أو جانبا من موضوع لم يتم التطرق إليه سابقا باستخدام منهجية واضحة للبحث العلمي، مما يؤدي إلى الوصول إلى نتائج جديدة. [1] لذا تهتم المكتبات الجامعية باقتناء الرسائل الجامعية لاسيما وأنها تسد فراغا كبيرا في الدراسات والأبحاث التي يقوم بها طلبة الدراسات العليا، لذلك الجامعة تحتفظ بنسخ من الرسائل التي تجريها الجامعة الأم وتحاول الحصول على الرسائل من مكتبات أخرى ويكون ذلك إما بالإهداء أو الإيداع أو التبادل.

1-2-3-13- المكانز Thesaurus : المكنز أداة بحث وهو أيضا وسيلة الباحث، وكلاهما مستفيد منها، فالمكشف يعتمد في الحصول على الواصفات المناسبة التي يستعملها في وصف محتويات الوثائق ويعتمد عليه أيضا في الحصول على الواصفات الملائمة التي يستعملها في وصف حاجته. المكنز حلقة وصل بين المكشف والباحث وهو كذلك اللغة المشتركة بين المكشف والباحث على فهم بناء المجال، على أساس أنه يقدم خريطة لمجال محدد من مجالات المعرفة تشير إلى كيفية اتصال المفاهيم أو الأفكار عن المفاهيم ببعضها البعض [2]، وهناك أنواع متعددة من المكانز منها:

المكانز المتخصصة، مكنز اللغة الحرة، المكنز المصغر، مكنز أحادي اللغة، مكنز متعدد اللغات، المكنز الهجائي أو المكنز المصنف.

1-2-3-14- المخطوطات: هي كل كتاب قديم كتبه المؤلف بخط اليد، سواء بخط يده أو خط أيدي تلاميذه، وتعد المخطوطات جزءا مهما من التراث العربي الإسلامي، إذ وصل فن صناعة المخطوط في العصور الإسلامية مرحلة متقدمة في خطوطه وزخارفه وجاذبية صوره، ورسوماته والمواد المستخدمة في كتابته، وغيرها، وتمتع الخطاطون بمكانة مرموقة لدى المسلمين آنذاك. [3] وهناك أنواع متعددة من المخطوطات منها:

---

[1] قندلجي، عامر. - **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية** عمان: دار اليازوري، 2002، ص253

[2] محمد فتحي، عبد الهادي. **المكانز كأدوات للتكشيف واسترجاع المعلومات** القاهرة: مكتبة عريب، ص.ص32-36

[3] قنديلجي، عامر ابراهيم، وعليان، ربحي مصطفى، والسمرائي، إيمان فاضل. **مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت**. - عمان: دار الفكر، 2000، ص49

المخطوطات القديمة في الشرق، مخطوطات الشرق الأقصى القديم، المخطوطات الأوروبية في القرون الوسطى، المخطوطات الإيضاحية، المخطوطات المزخرفة، المخطوطات العربية الإسلامية [1].

1 -2-3-15- الدوريات: تعرف الدوريات حسب اليونسكو بأنها المطبوعات التي تصدر على فترات محددة أو غير محددة، منتظمة أو غير منتظمة الصدور، لها عنوان واحد مميز، ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب ويقصد بها الصدور إلى ما لا نهاية، وتتنوع الدوريات:

حسب الصدور: فهناك:

- الدوريات اليومية: تركز اهتمامها على الأخبار اليومية وموضوعات الساعة.
- الدوريات نصف الأسبوعية.
- الدوريات الأسبوعية والدوريات نصف الشهرية: تهتم بالأمور الترويجية وأبرز أحداث الساعة، وعدم التعمق في المواضيع.
- الدوريات الشهرية، الدوريات التي تصدر مرة كل شهرين، الفصلية، نصف السنوية، السنوية، الدوريات منظمة الصدور: تهتم هذه الأنواع بنشر الأبحاث والمقالات العلمية المتخصصة التي تمثل إضافات حقيقة للمعارف البشرية.

حسب الجهة المصدرة: دوريات الهيئات العلمية والأكاديمية، الدوريات الحكومية، الدوريات التجارية، الدوريات المهنية، دوريات الشركات.

حسب المواضيع: الدوريات العامة: تعطي مقالات مواضيع ثقافية متنوعة لأنها موجهة إلى كافة شرائح المجتمع.

الدوريات المتخصصة: تهتم بنشر المقالات والأبحاث العلمية المتخصصة في مجال علمي معين.

[1] الكمالي، عبد الله. **كتابة البحث وتحقيق المخطوطة خطوة خطوة**دولة الإمارات المتحدة: دار بن حزم،2001،ص91

Ulrishs International Periodicals يصدر هذا الدليل في طبعات سنوية ويغطي الدوريات الصادرة في كافة أنحاء العالم، كما وأنه يعطي المعلومات الضرورية التالية: اسم الدورية ومقدار الإشتراك، الرقم المعياري الدولي الناشر، بدء الصدور، خدمات التكشيف والاستخلاص.

The Standard Periodical Directory يصدر ما يزيد عن 60000 دورية في الو.م.أ. أو كندا وهذا الدليل مرتب حسب رؤوس الموضوعات.

الدورية العربية 1988: هو عبارة عن دليل عام للمجلات والصحف العربية.

الدوريات الأردنية 1982: يعطي الصحف والدوريات الأردنية [1].

1-2-3-16- الكتب الإحصائية Statistical Books: هي كتب مرجعية تهتم بتجميع وتبويب وتحليلي وتفسير الأرقام والبيانات عن نشاط معين أو موضوع محدد أو عدة مواضيع. وتظهر المراجع الإحصائية، عادة في إصدارات متتابعة، وغالبا ما تكون منتظمة، وتصدر العديد من الدول قوائم إحصائية مختلفة عن نشاطاتها وإنجازاتها، كما تصدر المنظمات والمؤسسات على اختلافها مثل هذه الإحصائيات سنويا على أقل تقدير. وتعتبر الإحصائيات مصادر مهمة جدا للباحثين في مجال تدعيم بحوثهم وتعزيز المعلومات فيها [2].

1-2-3-17- المطبوعات الحكومية(الرسمية): Government Publication: تعرف المطبوعات الحكومية بأنها " أي منشور سواء كان مطبوعا أو غير مطبوع يحمل اسم الحكومة أو أي هيئة متفرعة عنها، ويفيد في وصف سير العمل الحكومي أو التعريف بالأنشطة الحكومية." [3] ويضيف بعضهم إلى هذا التعريف جميع الأعمال التي تمولها وتصدرها أي هيئة حكومية، بما فيها الدوريات والبحوث والدراسات التي يعدها الأفراد وتنشرها هذه الهيئات. [4]وتشمل المطبوعات الحكومية

[1] عبايدة، حسان. **مصادر المعلومات وبناء وتطوير مقتنيات المكتبات**القاهرة :[د.ن.]،[د.ت.]،ص58

[2] همشري، عمر أحمد. **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**-عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع2008،ص132

[3] شرف الدين،عبد التواب.-**المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات**1984،ص206

[4] السويدان، ناصر محمد.-**المطبوعات الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة ببليوغرافية** مكتبة الادار13(1)،1985،ص89

التقارير الحكومية، والمطبوعات الإدارية، واللوائح والقرارات والقوانين والدساتير، والتعليمات، والتقارير الإحصائية، والوثائق البرلمانية، والببليوغرافيات الوطنية، وغيرها من المطبوعات. [1]

1 -2-3-18- بحوث المؤتمرات وأعمالها: Conference Proceedings

وهي وثائق تشتمل على دراسات وبحوث عرضت ونوقشت في مؤتمر أو ندوة أو لقاء علمي، وتعالج موضوعا أو موضوعات حديثة متخصصة. وتشمل وقائع المؤتمرات والندوات، بالإضافة إلى النصوص الكاملة لهذه الدراسات والبحوث، وملخصات لها، وتوصيات المؤتمر، وخلاصة للمناقشات التي جرت حول الموضوع. وقد يتم نشر هذه البحوث والدراسات في إصدارات خاصة على شكل كتاب أو عدد خاص لإحدى المجلات، فتكون بذلك من المصادر المنشورة.

1 -2-3-19- تقارير البحوث والتقارير العلمية والفنية: Research Reports

تعتبر هذه الأخيرة من أهم مصادر المعلومات الأولية التي تسجل نتائج كثير من مشاريع الأبحاث الجارية، وتكمن أهمية هذا النوع في كونه وسيلة سريعة لنشر المعلومات، ووسيلة للإجابة عن الأسئلة والاستفسارات المرجعية وبخاصة في المكتبات المتخصصة ومراكز البحوث، ووصولها المباشر إلى المستفيد، إذ عادة ما تصدر هذه التقارير بأعداد محدودة من النسخ، ويتم إيصالها لمن يحتاجونها داخل الهيئة فقط.

1 -2-3-20- القصاصات Clips: القصاصات هي مجموعة المقالات والأخبار والرسومات والموضوعات المختلفة التي يتم اختيارها، ثم قصها من الصحف والمجلات والنشرات التي ترد إلى المكتبات ومراكز المعلومات، وتحفظ بشكل مناسب ليتم الرجوع إليها عند الحاجة للإفادة من معلوماتها الحديثة والمتنوعة.

[1] الهوش، أبو بكر. - **الدوريات والمطبوعات الرسمية**. - طرابلس(ليبيا): الدار الجماهيرية، 1986. ص145-147

1 -2-4- طرق ترتيب الكتب المرجعية:

عادة ما تقوم المكتبات الجامعية بعزل مجموعات الأوعية المرجعية عن بقية مجموعات المكتبة وتضعها في قسم خاص بالمكتبة يدعى قسم المراجع، كما وأنه لا يسمح بإعارة الكتب المرجعية خارج المكتبة [1]. وتقوم المكتبة الجامعية بترتيب الكتب المرجعية وفقا لأساس أو أكثر من أسس:

- هناك كتب للمراجع العامة التي تهتم بمعظم المعارف الإنسانية العامة، وكتب مراجع متخصصة في فرع واحد من فروع المعرفة.
- بعضها مرتب ترتيبا هجائيا كما هو الحال في القواميس ودوائر المعارف.
- هناك من الكتب المرجعية ما هو مرتب ترتيب زمني كما هو الحال في كتب التراجم.
- ومنها ما هو مرتب ترتيب جدولي كالملخصات الإحصائية.
- ومنها ما هو مرتب حسب المناطق كما في الأطالس.
- أو موضوعيا كما هو الحال في الببليوغرافيات وكتب الحقائق [2].
- طبقا لوظيفة المرجع، بحيث يتم تجميع وترتيب النوع الواحد من الأوعية المرجعية مع بعضه البعض بمعنى مجموعات القواميس مع بعضها وتفصل عن مجموعات الموسوعات ودوائر المعارف وهكذا.
- طبقا لشكل المرجع فالمراجع المطبوعة تفصل عن المراجع الإلكترونية.
- طبقا لأرقام التصنيف، حيث توضع الأوعية المرجعية على أرفف المكتبة مع بعضها البعض بطريقة مصنفة حسب خطة التصنيف المتبعة في المكتبة.

---

[1] عبد المنعم، موسى غادة. **الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات** الاسكندرية: دار الهدى للمطبوعات 2004، ص 40.

[2] محمد الشريف، عبد الله. **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات** القاهرة: عصمى للنشر والتوزيع 1996، ص 209.

وقد تجمع المكتبات بين أكثر من أساس من الأسس السابقة، فغالبية المكتبات تفصل المراجع العامة عن المراجع المتخصصة ثم تقوم بتنظيم كل نوع إما حسب الوظيفة أو الموضوع المغطي في حالة المراجع المتخصصة وترتبها بعد ذلك بأرقام تصفها، هذا ويتولى قسم المراجع تنظيم وإدارة بعض المصادر المرجعية الهامة لعمل القسم أو المستفيدين كالمطبوعات الدورية والمطبوعات الحكومية والكشافات ونشرات المستخلصات والببليوغرافيات وغيرها من المصادر الهامة للمستفيدين ولأخصائي المراجع.[1]

1 -2-5- تقييم الكتب المرجعية:

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

- مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها.
- أخصائي مراجع مؤهل ومتخصص ولا يستطيع هذا الأخير أداء عمله إلا إذا كان ملما إلماما كافيا بالمراجع التي يستعين بها للإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية، وهذا يتطلب منه دراسة فردية لأهم وأبرز المراجع حتى يتمكن من التعرف عليها تعرفا كاملا ودقيقا، ولكي يقوم بذلك لابد من إتباع الطرق التالية:

1 -2-5-1- مستوى التأليف Authority: هنا يتم تحديد المسؤول عن المراجع سواءا من الناحية الفكرية أو المعنوية كالمؤلف، المترجم، المحقق، كما يبين دور كل منهم بالنسبة للمرجع، إضافة إلى تحديد المسؤول عن المرجع من الناحية المادية كالناشر والطابع.

[1] عبد المنعم موسى، غادة.-**الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف وقواعد البيانات**.- الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012، ص41-42

1 -2-5-2- حدود التغطية Scope: وهنا يتم تحديد ما يلي:

- الحدود الكمية: عدد المواد الموجودة بالمراجع.
- الحدود الزمنية: الفترة الزمنية المغطاة بالمرجع.
- الحدود المكانية: النطاق الجغرافي الذي يغطيه المرجع.
- الحدود النوعية: المجال الذي يغطيه المرجع، اللغة المغطاة في المرجع.
- أغراض الكاتب وهل سعي المؤلف لأن يكون الإنتاج الفكري إبداعا وهو يهدف لتقديم حقائق ومعلومات حديثة تفيد الباحثين عنها ومدى التركيز في عرضه للمعلومات حين نجدها مضغوطة.[1]

1 -2-5-3- طريقة التنظيم Arrangement: وهنا لابد من التعرف على الطريقة المتبعة في ترتيب المراجع، فهناك الترتيب الهجائي والزمني، الترتيب الجدولي، الترتيب الجغرافي وكذا الترتيب الموضوعي.

1-2-5-4- المادة المرجعية(المعالجة): ومعناها:

- الطبيعة العامة للمعلومات الموجودة في المرجع، وحجمها.
- التعرف على الأسلوب ومدى ملائمته للجمهور الموجه له.
- التعرف على الدقة والموضوعية في تناول المعلومات [2].

1 -2-5-5- الجوانب الشكلية:

- الشكل العام للمرجع: هل يقع في مجلد واحد أم أكثر وكذا عدد الصفحات.
- الجانب الطباعي: نوع الورق ومدى جودته، وحروف الطباعة ومدى تسهيلها للقراءة.

---

[1] بدير، جمال.- **المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات**-عمان: دار حامد2008،ص142

[2] محمد فتحي، عبد الهادي.**المصادر المرجعية في الانسانيات والعلوم الاجتماعية**القاهرة: دار الثقافة العلمية2004، ص21

- وسائل الإيضاح: الصور والرسوم والخرائط والأشكال والجداول [1].

خلاصة:

مما سبق اتضح لنا أن لقسم المراجع دور مهم في المكتبات بصفة عامة والمكتبة الجامعية بصفة خاصة ولذلك وجب على المكتبات إفراد قسم خاص يضم الأوعية المرجعية التي تعتبر من المصادر المهمة التي تساعد الباحثين في حل مشاكلهم البحثية.

كما أن نجاح المكتبة الجامعية يتوقف بالدرجة الأولى على نجاح قسم المراجع بها في الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم البحثية والمرجعية حيث ما يقدم من عون صادق ومباشر لمجموعة المستفيدين يبقى معهم وفي ذاكرتهم لسنوات طويلة.

إضافة إلى ذلك فإن نجاح قسم المراجع يتوقف كذلك بدوره على توافر مجموعات متنوعة ومناسبة من المراجع الأساسية التي تساعد أخصائي المراجع وجمهور المستفيدين على الوصول إلى المعلومات المطلوبة وعليه فإن على المكتبة الجامعية توفير مجموعات قوية وحديثة وتحتوي على تمثيل عريض لأهم الأعمال المرجعية العامة والمتخصصة من دوائر المعارف والقواميس والموجزات الإرشادية، والتجميعات الإحصائية والأطالس الجغرافية وآداب الجامعات والببليوغرافيات والكشافات ونشرات المستخلصات وذلك في مجالات المعرفة المختلفة وباللغات العالمية الأساسية.

[1] عبد المنعم، غادة. **الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات** ص47

الفصل الثاني:

خدمة المرجعية وأخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية

الفصل الثاني:

2 – الخدمة المرجعية وأخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية.

تمهيد

2-1- المبحث الأول: الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية.

2-2- المبحث الثاني: أخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية.

خلاصة

تمهيد:

تطرقنا في الفصل الأول إلى قسم المراجع وأهميته في المكتبات الجامعية، وتكمن أهميته من خلال الخدمة التي يقدمها إلى المستفيدين من خلال مصادره والمتمثلة في الخدمة المرجعية والتي تتبر من أبرز الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية والتي تهتم بتقديم المساعدة المباشرة للمستفيدين في التوصل إلى الحقائق والمعلومات المطلوبة أو استخدام مجموعات المكتبة للدراسة أو البحث أو التنقيب، كما تهتم بإرشادهم إلى أماكن الأوعية المرجعية أو كيفية الوصول إليها والتعرف عليها من خلال أدوات الضبط والاسترجاع.

ويتطلب القيام بهذه الخدمة شخص مسؤولا ومؤهلا ومتمكنا يطلق عليه اسم أخصائي المراجع يقوم بتقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين من المكتبات الجامعية.

وفي هذا الفصل سنتناول بالتفصيل كلا من الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية وكذا القائم على هذا النوع من الخدمات في المكتبة ألا وهو أخصائي المراجع.

2-1- المبحث الأول: الخدمة المرجعية

2-1-1- مفهوم الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمه يضم قسما أو جناحا للمراجع يشرف عليه مكتبي، ومهما كان حجمها(المكتبة) أيضا فإن هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها [1].

يقدم كل من(Thomas J .Galvin)[2]و (Samuel Rothstein[3]) وجمعية المكتبات الأمريكية (A.L .A)[4] تعريفات متشابهة تقريبا لمفهوم الخدمة المرجعية وهي المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومات والتحقق من الاستخدام المتكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة، وإذا كانت الوظائف الأساسية الشائعة للمكتبة على حد تعبير(كالفن) هي التزويد، التنظيم، وبث المعلومات فإن الخدمة المرجعية تتجه بشكل كبير إلى الوظيفة الثالثة والمتمثلة في عملية بث المعلومات.

ويعرف كاتز (Katz) [5]الخدمة المرجعية في أبسط صورها على أنها عملية الإجابة على الأسئلة بالاعتماد على توافر العناصر التالية:

المعلومات المستفيد أمين المراجع

كما يعتقد جيمس توماس [1] بأن الخدمة المرجعية تتضمن هدفين أساسيين هما:

---

[1]الشيمي، حسن عبد الرحمن؛ محمد الفرماوي، جمال الدين. **تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات**. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة1996،ص63

[2]Thomas.J.Galvin**." Reference Services and Libraries"in:Encyclopedia of Library and Information Science**.-NewYork: Marcel Dekker Inc.,1978.Vol.25.-p210.

[3] Samuel Rothstein**. « Reference Services :The New Dimension in Librarianship** ».College and Resaerch Libraries. Vol.22(January 1961)p.12

[4]American Library Association. **« A commitment to InformationServices :DevelopmentGuidelines1979**. »RO.18(Spring 1979)p.275

[5]William A.Katz. **Introduction to Reference Work**.- 2ne ed.- NewYork:McGraw-Hill Book Company 1974.- vol.2.- pp:4-7.

- أن المواد المكتبية يجب أن تكون متاحة للاستخدام وبشكل واسع وبيسر وسهولة ولكافة المستفيدين من المكتبة.
- أن الخدمة المرجعية الصحيحة يجب أن تؤمن إمكانية تحديد موقع وجود المواد المطلوبة من قبل المستفيد .

أما Sheehy فتؤكد بأن العمل المرجعي بمفهومه الواسع يشمل كل ما يمكن أن يقوم به قسم المراجع لمساعدة المستفيد في الحصول على ما يحتاجه للإجابة على استفساره وطلباته. [2]

وعليه فإن الخدمة المرجعية هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة ساء للدراسة أو البحث، إذ أن مساعدة المستفيد في الوصول إلى أوعية المعلومات وتعليمه كيفية استعمال كتب المراجع، والإجابة على أسئلته واستفساراته هي خدمة مرجعية.

إلا أن هذه العملية ليست بهذه البساطة خاصة مع التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات وتعقد احتياجات المستفيد، لتعتمد بذلك هذه العملية على تحقيق التفاعل والاتصالات بين أمين المراجع والمستفيد بهدف تحليل وترجمة الأسئلة المرجعية ومن ثم تحويلها إلى معلومات تتوافق مع ما هو موجود من مصطلحات في مصادر المعلومات المختلفة.

ولقد ظهرت عدة مصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات للدلالة على هذا النشاط المكتبي منها:

خدمة المراجع Reference services

خدمة المعلومات Information service

خدمة القارئ Reader service

[1]James Thompson.- **An Introduction to university Library administration**.-2nd ed.- London: Clive Bingly,1974,p.112

[2]Euguen Sheehy.-**Guide to Reference Books**.- 9th ed.- Chicago:ALA,1976,p.

الخدمات الببليوغرافية Bibliographic services

العمل المرجعي Référence work

خدمات توصيل الوثائق Document delivery services

خدمات التكشيف والاستخلاص Indexing and abstracting services

خدمات الاسترجاع المباشر On line search services

خدمات الإحاطة الجارية [1] .

وبالرغم من اختلاف التسميات إلا أنها تسعى لتحقيق هدف واحد ألا وهو تقديم المساعدة والإرشاد للمستفيد للحصول على المعلومات التي يريدها.

إن الخدمات المرجعية قديمة وسابقة لظهور الدراسات الأكاديمية للمراجع وكانت أشكالها الأولى تتمثل في تقديم المساعدة والخدمات الإرشادية باستخدام الطرق التقليدية والأدوات الببليوغرافية المتاحة[2] ، وقد تميز القرن الحالي بالنمو الواسع للمكتبات المتخصصة وظهور الاختصاصيين الموضوعيين، فضلا عن تطور الخدمات المرجعية المقدمة من قبل هذه المكتبات مثل بحث النتاج الفكري وعمل المستخلصات وتحقيق الضبط الببليوغرافي والتحليل الموضوعي لسجلات المعرفة بأشكالها المختلفة.

وفي نهاية الحرب العالمية الثانية أخذت التطبيقات الواسعة للحاسوب والتخزين والاسترجاع الآلي للمعلومات تأخذ مكانتها في مختلف أنواع المكتبات وبخاصة في المكتبات الجامعية، هذه الأخيرة التي تحتل موقع القلب من الجامعة لما لها من أهمية كبرى في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

[1] السيد، سيد النشار. **الأوعية المرجعية: ماهيتها، فناتها، خدماتها** القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2002، ص.198

[2] الوردي، زكي حسين.- **مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية** عمان:دار الوراق،2002.- ص228

2-1-2- أهداف الخدمة المرجعية:

تكمن أهداف الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية في الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل :

- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام واستخدام كتب المراجع بشكل خاص للحصول على المعلومات.
- إرشاد المستفيدين إلى المصادر المرجعية التي تساعدهم في الحصول على المعلومات.

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

- التعرف على الاحتياجات الحالية للمستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها، والتنبؤ قدر الإمكان باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.
- العمل على اقتناء مجموعة متكاملة وكافية من الكتب المرجعية وتنميتها.
- الربط بين استخدام مجموعة الكتب المرجعية، وبين الاستخدام الشامل لمجموعات المكتبة من المواد في مختلف التخصصات.
- مسح مصادر المعلومات المتوافرة بالمجتمع سواء أكانت رسمية أم خاصة والتعرف على إمكانات الاستفادة منها في تلبية احتياجات المستفيدين. [1]

[1] مدحت، كاظم،عبد الشافي، حسن.-**الخدمة المكتبة المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها** القاهرة:الدار المصرية اللبنانية1993،ص188-189

2-1-3- أنواع الخدمة المرجعية:

هناك نوعين من الخدمة المرجعية، خدمة مرجعية مباشرة وخدمة مرجعية غير مباشرة [1]،وفيما يلي تعريف كل نوع:

2-1-3-1-الخدمة المرجعية المباشرة Direct Reference Services[2]:

أ- خدمات المراجع: تتمثل في مساعدة المستفيد في سعيه للحصول على المعلومات من خلال مجموعة المراجع وتختلف هذه الخدمة باختلاف المكتبة وجمهورها، أما المدى الذي يشمله هذا النمط فيمتد من الإجابة على سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثا ببليوغرافيا توظف فيه جميع إمكانات المكتبة وأمين المراجع المتخصص في موضوع البحث.

ب- الإعلام الببليوغرافي: يعتبر هذا الأخير نوعا متطورا من الخدمة المرجعية ومعناه توجيه الباحث إلى الببليوغرافيات المنشورة الشاملة أو الموضوعية الجارية أو الراجعة وإرشاده إلى كيفية استخدامها والإفادة منها.

ج- التربية المكتبية: والمقصود بها تعليم المستفيدين استخدام المكتبة والمواد المكتبية أي تعليم المستفيدين وتدريبهم على البحث في فهارس المكتبة وكذا تخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة في كيفية استخدام المكتبة.

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

تتضمن العديد من الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع من أجل تسهيل وصول المستفيد إلى الكتب المرجعية، ومن بين هذه النشاطات [3]:

- اختيار الأوعية المكتبية.

---

[1] جرجيس، جاسم، صباح، كلو .- **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات**- صنعاء: دار الفكر2002 .- ص56-57

[2] جرجيس،جاسم محمد، عبد الرحمن، عبد الجبار .-**المراجع والخدمات المرجعية**- بغداد، مركز التوثيق الإعلامي1985،ص11

[3] همشري، عمر أحمد؛ ربحي، مصطفى عليان. **المرجع في علم المكتبات والمعلومات** عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع1997،ص289

- ترتيب المصادر المرجعية وتنظيمها.
- تبادل الإعارة بين المكتبات.
- تقويم الخدمات المرجعية.
- وظائف أخرى متنوعة كالمساعدة في عمليات الاستنساخ، وترتيب البطاقات في الفهارس وإعداد الإحصائيات والتقارير عن أنشطة قسم المراجع.

2-1-4- مستويات الخدمة المرجعية:

هناك مستويات ثلاثة للخدمة المرجعية:

2-1-4-1-الخدمة المرجعية المتحفظة Minimum Reference Rervices :

تقتصر على الحد الأدنى من الخدمة المرجعية، كأن يشير أخصائي المراجع إلى مكان وجود المراجع التي تحتوي على الإجابة وهذه المهمة لا تحتاج إلى جهد تعليمي أو إعلامي.

2-1-4-2- الخدمة المرجعية المتوسطة Moderate or Middling Reference:

هنا لا يكتفي أخصائي المراجع بالإشارة إلى المصادر بل يزيد على ذلك بتوضيح بعض الشروح كتوضيحه كيفية استخدام المكتبة وتقديم الإجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين.

2-1-4-3- الخدمة المرجعية التامة Liberal or Maximum Reference Service:

لا يكتفي أخصائي المراجع بالإشارة إلى المرجع أو تعليم المستفيد كيفية استخدامه كما في النمطين السابقين إنما يعتمد هذا الأخير إلى تقديم الإجابة جاهزة للمستفيد .[1]

[1] غالب، عوض النوايسة. **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات** عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع2000،ص85

2-1-5- مقومات الخدمة المرجعية:

من أجل تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية لابد من توفر مجموعة من العناصر منها مايلي[1]:

- المستفيد من الخدمة المرجعية بالمكتبة الجامعية المتمثلين في الطلبة والأساتذة والباحثين وعمال الجامعة.
- السؤال أو الاستفسار النابع من المستفيد واحتياجاته المختلفة.
- خطة أو سياسة منظمة للخدمة تحدد أهدافها والمستفيدين منها وغيرها من العناصر المهمة المرشدة للأداء السليم.
- مصادر المعلومات المرجعية الموجه إليها السؤال.
- معايير التقييم والحكم على جودة الخدمة.
- الإجابة المرجعية وتسجيلها وحفظها لأغراض الاستخدام في المستقبل أو لأغراض أخرى.
- أخصائي المراجع أو القائم على تقديم الخدمة المرجعية للمستفيد.
- المقابلة المرجعية بين المستفيد وأخصائي المراجع.
- قناة أو آلية الإجابة أو الوسيلة المستخدمة لإيصال السؤال ونقل الإجابة المرجعية.
- الموارد المالية والتجهيزات أو البرمجيات وغيرها من الموارد لتشغيل الخدمة,
- شبكة الانترنت فيما يخص الخدمة المرجعية الحديثة.

[1] شريف، شاهين. - **الخدمة المرجعية الألكترونية..واقعها ومستقبلها** ص101

2-1-6- تطور الخدمة المرجعية:

تم الاعتماد على كتاب مجبل لازم مسلم المالكي للتحدث عن تطور الخدمة المرجعية لأنه تناول هذا العنصر بالدراسة التامة.

إن الخدمة المرجعية قديمة وسابقة لظهور الدراسات الأكاديمية للمراجع، فقد كانت المكتبات منذ بداية تأسيسها تسهم في تقديم المساعدات والخدمات الإرشادية، فضلا عن الاهتمام بتسيير المكتبة وبناء المجموعات المكتبية.

وتشير الدراسات إلى أن أول خدمة مرجعية بدأت حين تم إنشاء أول مكتبة متخصصة في تقديم خدمات المراجع لجمهور القراء في المملكة المتحدة عام 1852 وسميت ب The Manchester Reference Library وكان ذلك قبل إنشاء أول برنامج للتعليم المنهجي لتخصص المكتبات في الو.م.أ.

وفي أول مؤتمر لجمعيات المكتبات الأمريكية عام 1876 قدم أحد المكتبيين بحث بعنوان:"**العلاقات الشخصية بين المكتبيين والقراء**" وقد عد من المشروعات المتقدمة لتأسيس الخدمة المرجعية الرسمية، ونتيجة لانتشار هذه الأفكار تضمن التعليم المنهجي لتخصص المكتبات مواد لدراسة المراجع والخدمة المرجعية، وقد حرص مالفيل ديوي على احتواء البرنامج الدراسي بالمواد الدراسية مثل: Bibliography, Aids to Readrers, Use of Books .

وفي عام 1883 تم إنشاء وظيفة المراجع في مكتبة بوسطن العامة، وفي عام 1891 ظهر مصطلح عمل المراجع Référence Work.

وقد قبلت نظرية الخدمة المرجعية بشكل عام من قبل المكتبيين الأمريكيين خلال 1893، أما في سنة 1913 فقد تبنت مكتبة كليفلاند CLEVELAND Public Library خطة متكاملة لإنشاء هذه الأقسام.

ومن التطورات المهمة الأخرى في هذا المجال هو حركة المكتبات المتخصصة وتأسيس جمعيتها في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1909 وإنشاء مكتبات المراجع القانونية، ومن أكثر النماذج شهرة هي: قسم المراجع القانونية لولاية ويسكونسن Legislative Reference Departement of the State of Wisconsin.

وفي نهاية الحرب العالمية الثانية أخذت التطبيقات الواسعة للحاسوب والتخزين والاسترجاع الآلي للمعلومات تأخذ مكانتها في مختلف أنواع المكتبات، وبمرور الزمن تطور مفهوم الخدمة المرجعية ووضحت معالمه كاختصاص متكامل منذ 1920، وصدر عن قسم المراجع في جمعية المكتبات الأمريكية عدة مجلات ومن أهمها [1]مجلة Référence Libraryعام 1981.

2-1-7- تسويق الخدمة المرجعية:

إن الحديث عن تسويق المكتبات والمعلومات يبدو للبعض أمرا غير عادي بحجة أن التسويق يهتم بالمؤسسات الاقتصادية التي تنتج سلعا وتقدم خدمات بمقابل بينما المكتبات وأنظمة المعلومات الأخرى فهي مؤسسات ذات طابع غير نفعي تقدم في الغالب خدمات بدون مقابل اعتمادا على الجانب النوعي للمعلومات والمعارف[2].

وترجع هذه الآلية والتقنية في الحقيقة إلى آدم سميث Adam Smith عندما كتب سنة 1776 "إن الاستهلاك هو الغاية الوحيدة للإنتاج"[3]ويرمي هذا الاقتصادي الليبرالي المشهور إلى اعتبار الاستهلاك هو الهدف من أي عمل أو إنتاج، كذلك فإن خدمات المعلومات ينبغي أن تبني على أساس تقديم

[1] مجيل لازم، مسلم المالكي. المرجع السابق، ص22-25

[2] SALAUN.jean-michel. **marketing des bibliothèques et des centres de documentation**.édition du cercle de la librairie .1992.p13

[3] إيدروح، الأخضر. - **المكتبات الجزائرية: مفارنة التوثيقية، المجلة العربية للمعلومات**، 1998، ص70

المعلومات إلى المستفيدين ويضيف Kotlerو Baker أن النشاط الإنساني موجه لإشباع الاحتياجات والرغبات من عملية التبادل.[1]

وقد استخدمت المكتبات ومراكز المعلومات آنذاك طرقا تقليدية للتعريف بنفسها ومصادرها ومنتجاتها وخدماتها، مثل لوحة الإعلانات وصحيفة المكتبة وبذلك يمكن القول أن مفهوم التسويق لم يكن معروفا آنذاك بمعناه الحديث.[2]

تنبغي الإشارة إلى أن عملية التسويق كانت سابقا تخص المؤسسات الاقتصادية والتي كان محور نشاطها التبادل التجاري المتمثل في المنتوج المادي، ولكن نظرا للتطورات الراهنة اليوم في مجال الخدمات المكتبية، ومع تغير نظرة المكتبي إلى المؤسسات الوثائقية على أنها مؤسسات تحتاج إلى عملية تبادل المنتوج بينه وبين الزبون من خلال عملية الاتصال والاطلاع إلى حاجيات هذا الأخير وبالتالي أصبح مصطلح التسويق رائجا في المؤسسات الخدماتية وهذا ما يوضح ه الدكتور مجبل لازم مسلم المالكي من خلال تعريفه لمصطلح التسويق:" هو نشاط يهدف إلى إرضاء المستفيدين أو تحقيق منفعة متبادلة بين المستفيد والمنتوج وذلك يكون على أساس فهم رغبات هذا المستفيد، مع الاهتمام بأساليب التسويق في المكتبات ومراكز المعلومات ودراسة مجتمع المستفيدين الذي أصبح يطلق عليه **السوق المستهدفة** بحيث يؤدي دورا مهما في تطوير الخدمات المرجعية، كما يمثل تسويق خدمات المراجع أحد أدوات الإدارة التي تمكن أخصائي المراجع من إعداد خطة إستراتيجية لتحديد الأهداف ونوعية جمهور المستفيدين، وهذا وحده غير كاف فلابد من دراسة عناصر المزيج التسويقي الذي يتكون من أربعة متغيرات رئيسية تتمثل في: الإنتاج – السعر – المكان – الترويج ".

[1] زين عبد الهادي،إجلال بهجت.-**تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكزالمعلومات**مدخل نظري، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع1،القاهرة ، المكتبة الأكاديمية1984، ص93

[2] همشري، عمرأحمد.-**الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات**- عمان: مؤسسة الرؤى العصرية،2001،ص242

وتعد بيئة تسويق المعلومات من العوامل المهمة المؤثرة على نجاح إدارة التسويق وأنشطته المختلفة وتنقسم إلى:

البيئة الخارجية: وتشمل العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والديموغرافية والقانونية والثقافية والتكنولوجية، كما تشمل المنافسين والعملاء والموردين والوسطاء وغيرهم.

البيئة الداخلية: وتشمل المناخ التنظيمي للمكتبة أو مركز المعلومات، ومواردها المالية والبشرية، وسمعتها، وموقعها، وقدرتها على التجديد والإبداع والابتكار. [1]

إضافة إلى هذا فإن أخصائي المراجع يحتاج إلى تحديد وتوضيح الخدمات الجديدة التي تلبي الاحتياجات الجارية وأماكنها وتحديد سياسات الأسعار التي ينبغي الاهتمام بها من قبل إدارة المكتبة، كما ينبغي الاهتمام بتصميم بناية المكتبة وخاصة مكتب الخدمة المرجعية والعناية بتنظيمه [2]. كما يمكن لأخصائي المراجع كتابة بعض الأخبار حول الإصدارات الجديدة وإرسالها إلى محطات الإذاعة والتلفزيون لتقرأ مباشرة على الهواء، ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات استخدام البريد المباشر لتحقيق الدعاية للكتب والخدمات والأحداث، ويعتبر ذلك وسيلة غير مكلفة نسبيا ومناسبة للمستفيدين من المكتبة.[3]ومن هنا يمكن استخلاص الفوائد العامة المؤثرة في الخدمة المرجعية من خلال التسويق والمتمثلة فيما يلي:

- معرفة حاجيات المستعملين بشكل جيد.
- العناية بالمستعمل أكثر ومعرفة العوامل التسويقية.
- يسمح بتطوير البحوث ويهتم بوضع سياسات لذلك.
- يطور الخدمات ويقومها من خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية.

[1] عليان، ربحي مصطفى، السامرائي، ايمان فاضل. **تسويق المعلومات**- عمان: دار صفاء،2006، ص43-51

[2] المالكي مسلم، مجبل لازم. المرجع السابق،ص166

[3] Gene,Norman. **« Marketing Reference Service » in :Library Users and Reference Service**.- edited by Jo Bell Whitlatch .New York :The Howorth Press,1995.pp53-56

- معرفة الإدارة للأفكار الجيدة والمفيدة.
- توفير الموارد والإمكانيات لإعداد خدمات جديدة.
- التعاون بين جميع أقسام المكتبة من أجل تقديم الخدمات للمستفيد.

ويتضح مما سبق أن التسويق أداة ضرورية تؤثر على الإدارة الحديثة مهما كان نوعها وتخصصها، وهي السبيل الأمثل والقياسي الذي يمكن من معرفة وضعية أي هيئة أو مؤسسة في البيئة المتواجدة فيها وبالتالي تعتبر نقطة البداية المبنية على دراسة ميدانية واعية تؤثر إيجابا على الخدمات والنشاطات والمكتبة باعتبارها مؤسسة نامية حسب تعبير رانجاتان تسعي للاستفادة من خدمات أي تقنية أو أداة حديثة من شأنها أن تجعل العمل مبنيا على أسس موضوعية وواقعية.

على غرار المؤسسات الاقتصادية فإن نجاح المكتبات اليوم يتوقف على مدى التحكم في التوازن بين العرض والطلب من حيث المعلومات والخدمات المقدمة للاستفادة منها، وهذا لا يتأتى إلا عن طريق سياسة تسويقية تبدأ كما يقول اليابانيون بالمستفيد وتنتهي عنده [1].

2-1-8- تقييم الخدمة المرجعية:

التقييم هو عملية جمع وتصنيف وتحليل معلومات عن ظاهرة أو موقف أو سلوك بقصد استخدامها في إصدار حكم أو تقدير قيمة الشيء تقديرا شاملا تقديرا شاملا للتأكد من سلامة الأهداف، إذ يعتمد التقييم على جمع المعلومات والبيانات التي يمكن الحصول عليها وفق إجراءات وطرق جمع البيانات المتبعة وتحليلها وصولا إلى النتائج ويقوم تقييم الخدمات المرجعية على قياس أي جانب من جوانب الخدمة وكذا تشخيص نقاط القوة والضعف وصولا إلى اقتراح الحلول التي تساعد على التخطيط

[1] أعراب، عبد الحميد **تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات** في توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية. الجزائر: جامعة الجزائر: المكتبة الوطنية، ماي 2004. ص ص 97-119

المستقبلي للخدمة.[1] وتقيم الخدمة المرجعية في المكتبة من أجل معرفة الوضع الراهن لها ومعرفة الإمكانات البشرية والمادية لقسم المراجع إضافة إلى معرفة انجازاته وتفسيرها ومن ثم تحديد احتياجاته والتخطيط لمستقبل الخدمة المرجعية ومن هنا يمكن تحديد أهداف التقييم للخدمة المرجعية فيما يلي:

- حصر الموارد المالية، والبشرية التي تتوفر بالمكتبة للقيام بالخدمة المرجعية.
- معرفة مدى تحقيق الأهداف الموضوعة للخطة المتعلقة بالخدمة المرجعية.
- التخطيط المستقبلي للخدمة المرجعية واتخاذ القرارات التي تكفل اختيار أحسن الحلول الممكن في ضوء الموارد المادية والبشرية المتاحة.

ويحدد لانكستر الخطوات التي يجب الاسترشاد بها عند وضع خطة التقييم على النحو التالي [2]: تحديد مجال التقييم، تصميم برنامج التقييم، تنفيذ التقييم، تعديل النظام أو الخدمة بناءا على نتائج التقييم. ويمكن تحديد الجوانب التي يمكن قياسها في الخدمة المرجعية في:

- الإفادة من الخدمة المرجعية بمعنى عدد الاستفسارا ت التي تلقاها قسم المراجع من المستفيدين ومدى سرعة أخصائي المراجع في تقديم الإجابة للمستفيدين وهنا يمكن تخصيص سجل خاص لإحصاء هذه الاستفسارات.
- مدى رضا المستفيد ولمعرفة ذلك يمكن الاستعانة باستمارة استطلاع والتي تشمل عدد من الأسئلة الخاصة بمواصفات المستفيد وقد يطلب منه تسجيل رأيه في الخدمة المرجعية المقدمة له.
- كفاءة أخصائي المراجع وقياس مدى معرفتهم بالأوعية المرجعية وإجراءات المقابلة المرجعية من أجل تقديم خدمة مرجعية فعالة.

[1] حسن محمد، عبد الشافي.- **تقييم الخدمة المكتبية المدرسية** مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س6، ع3 (جوان 1986)، ص134-135

[2] لانكستر، ولفرد.- **نظم استرجاع المعلومات**، ترجمة حسمت قاسم.- القاهرة: مكتبة غريب، 1981، ص175

- المصادر المرجعية ومدي ملائمتها لاحتياجات المستفيدين المعلوماتية وقد سبق تناول هذا العنصر بالتفصيل في الفصل الأول(تقييم الكتب المرجعية).

وهناك مجموعة من الطرق الوسائل من أجل تقييم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع منها: المقابلة الشخصية، الملاحظة المباشرة، الاستبيانات، الإحصاءات.

وبمجرد الانتهاء من إجراءات تقييم الخدمة المرجعية ينبغي تسجيل النتائج التي تم التوصل إليها في تقرير شامل، هذا الأخير الذي يمثل الركيزة اللازمة لاتخاذ القرارات بالتخطيط المستقبلي، ولذلك عند صياغة التقرير لابد أن يكون بأسلوب سليم واضح العبارة دقيق التعبير مع مراعاة التركيز على المعلومات والبيانات الضرورية فضلا عن وضع التوصيات اللازمة لتطوير الخدمة وتحسينها.

2-2- المبحث الثاني: أخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية

2-2-1- تعريف أخصائي المراجع:

إن هدف خدمة المراجع هو معاونة المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين في الحصول على المعلومات التي يريدونها عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام لذلك لابد أن يكون لقسم المراجع مدير أو أخصائي يدير هذا القسم ويساعده عدد من الموظفين المؤهلين في علم المكتبات وتوزع عليهم المسؤوليات حسب قدراتهم وكفاءاتهم في العمل المكتبي، وعليه فإن أخصائي المراجع يعتبر وسيطا بشريا بين المعلومات والمستفيد.

يعد أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية إذ أن قدرة هذه الأخيرة على تقديم خدمة مرجعية تعتمد أساسا على أخصائي المراجع وكفاءته، وبذلك فإن أخصائي المراجع هو المكلف بالإجابة على الاستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع وكذا بحل المشكلات المرجعية[1].

[1] السيد، سيد النشار. **دراسات في المكتبات والمعلومات**. القاهرة:[د.ن.]،2002 ، ص259

ونظرا لأهمية الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية فإنه يجب توافر عدد من اختصاصي المراجع لأداء العمل بكفاية واقتدار، ومع ذلك لا تقتصر خدمة المراجع على أخصائي معين أو قسم معين وإنما يمكن أن يقوم بها جميع المكتبيين الذين يتعاملون مباشرة مع المستفيدين [1] .

هناك عدة عوامل تؤثر على تحديد عدد اختصاصي المراجع بالمكتبة الجامعية منها:

- عدد المستفيدين من المكتبة وتخصصاتهم.
- عدد ساعات فتح المكتبة والساعات التي تقدم فيها الخدمة المرجعية.
- عدد الأسئلة المرجعية والبحثية التي ترد إلى قسم المراجع.
- أنواع الخدمات المرجعية المطلوب تقديمها.
- التنظيم الإداري المتبع في المكتبة وعدد القاعات الخاصة بقسم المراجع.

2-2-2- صفات أخصائي المراجع ومؤهلاته:

إن طبيعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع في المكتبة الجامعية تحتم وجود مؤهلات وخصائص في أخصائي المراجع لكي يؤدي واجباته على أكمل وجه:

- أن يكون مؤهلا مكتبيا وإداريا وحاصلا على شهادة في علم المكتبات والمعلومات.
- يجب أن يكون أخصائي المراجع متمتعا بالعقل اليقظ وسرعة البديهة.
- القدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر بالمستفيدين وبزملائه العاملين معه في المكتبة.
- الصدق مع النفس ومع الزملاء في علاقته معهم.
- الخبرة، لأن لها دور كبير في تأدية الخدمة المرجعية.
- الإدراك التام لأهداف الجامعة والمكتبة والبرامج الخاصة بكل منهما.
- التمكن من مناهج البحث و أساليبه وأدواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث .

[1] بدر، أحمد؛ محمد فتحي، عبد الهادي. **المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة**. ط.2 مزيدة ومنقحة. القاهرة: مكتبة غريب،1987، ص226-227

- أن يستفيد أخصائي المراجع من جميع مقتنيات المكتبة في عمله، وكذا تحديد الفجوات الهامة في مجموعات الكتب العامة.
- بناء مجموعات المراجع وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة.

هذا ويتحتم على أخصائي المراجع معرفة جيدة بأساسيات العمل المكتبي والمهارة في تطبيق هذه المعرفي في هذا المجال، وكذا خبرة كافية بمبادئ التنظيم والإدارة والقدرة على تطوير طرق العمل، وهذا فضلا عن معرفة كيفية التعامل مع الحاسبات الآلية وتقديم الخدمة من خلال البحث في قواعد البيانات أو المواقع المرجعية وغيرها [1].

يتم إعداد أخصائي المراجع من خلال شكلين متلازمين:

- التكوين الأساسي عن طريق دراسة جامعية معترف بها.
- التعليم والتدريب المستمر اعتمادا على أساليب متعددة تتمثل في عملية الاتصال والتفاعل مع المستفيدين وتحليل وترجمة الأسئلة المرجعية وصياغة استراتيجيات البحث لتقديم الإجابات المطلوبة.

وقد لخص بعض المتخصصين المهارات والقابليات المطلوبة في أمناء المراجع في العديد من الدراسات ويمكننا تقديم بعض الأمثلة على ذلك منها دراسة والترز (Walters) وسوزان بارنيز (Barnes) قدما من خلالها تفاصيل حول هذه المهارات لأخصائي المراجع في المكتبات المتخصصة ومنها [2]:

- معرفة بالمواد المرجعية الرئيسية في بعض حقول المعرفة.
- القدرة على إجراء مقابلة مرجعية جيدة

[1] الهوش، أبو بكر. **تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل** القاهرة: عصمى للنشر والتوزيع 1996،ص.235

[2] Roberta Walter and Susan Barnes. **« Goals,Objectives ,and Competencies For Reference Services :A TrainingProgram at the UCLA Biomedical Library »** Bulletin of the Medical Library Library Assiciation.73(April 1985)pp :162-167

- القدرة على تعليم المستفيد كيفية استخدام المواد المرجعية.
- القدرة على إيجاد المواد المكتبية التي تمتلكها المكتبة.
- معرفة المواد المكتبية التي تمتلكها المكتبات الأخرى.
- القدرة على إحالة المستفيد لاستخدام المكتبات الأخرى، وتسهيل الخدمات.

إضافة إلى ذلك لابد من معرفة عريضة بالإنتاج الفكري لعدد ضخم من التخصصات الموضوعية وإدراكه لعدد من اللغات [1]، زيادة على تدرب أخصائي المراجع على الصبر مع تهيئة المناخ المناسب لتبادل المعلومات مع المستفيدين لتحديد أسئلتهم والاستجابة لاحتياجاتهم المعلوماتية باهتمام كبير، وبذلك يظهرون السلوك المهني والأخلاقي.

عموما فإن الاتجاه العام هو الموضوعية والخدمة المتساوية لجميع رواد المكتبة قدر الإمكان، وذلك لأن مردود هذا السلوك الأخلاقي لاختصاصي المراجع لا يعود على الهيئة التي تنتمي إليها المكتبة [2].

والجدير بالذكر أن معظم أخصائي المراجع الجيدين خاصة في المكتبات الجامعية يكونون من نفس الحي أو البيئة أو من خريجي نفس الكلية ولديهم علاقات شخصية مع أغلب المستفيدين [3]، لأن عملهم يعتمد في المقام الأول على الألفة والتفاهم الشخصي أكثر مما يعتمد على الإجراءات النظامية والتعامل الرسمي الجاف.

[1] محمد فتحي، عبد الهادي. **اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات** القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. [د.ت.]،ص255

[2] محمود الهوش، أبو بكر. **التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات** القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع،2002،ص255

[3] محمد فتحي، عبد الهادي، السيد محمود، أسامة **مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات** القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر،2000، ص227

2-2-3- خدمات أخصائي المراجع ودوره:

إن لأخصائي المراجع دور أساسي بالنسبة لدفع البحث العلمي بالجامعة إذ يتمثل دوره في:

- القيام بتكوين المجموعات المرجعية المناسبة والعمل على تحديثها باستمرار زيادة على تجميع الببليوغرافيات الموضوعية وإجراء بحوث الإنتاج الفكري للباحثين وإتمام الاستعارات بالتعاون مع المكتبات الأخرى.
- تنظيم وإدارة برامج الخدمة المرجعية وذلك بدءا من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية النوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار تحتاج للبحث في قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي وأخيرا الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد.
- التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين وتقييمها [1].
- توزيع المهام والمسؤوليات على الموظفين العاملين بقسم المراجع.
- الإشراف الكامل على قسم المراجع من النواحي الفنية والإدارية.
- تدريب المستفيدين على استخدام الكتب المرجعية وكيفية استعمال قسم المراجع كما أسندت إليه مسؤولية إدارة قواعد البيانات على الأقراص المدمجة، وكل ما يتعلق بتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام التقنية[2].
- إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة وأقسام المراجع في المؤسسات و المكتبات في نفس المنطقة والمناطق المجاورة وتنسيق التعاون معها. [1]

---

[1] ناجي، مها محمود.- **دور أخصائي المكتبات والمعلومات في العلاقات العامة والدعوة المكتبية.في: أخصائيو المكتبات والمعلومات في مصر: الواجبات والحقوق وتحديات المستقبل**.أعمال المؤتمر القومي الخامس للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات.24-23 أبريل 2001.ص358.

[2] السالم، سالم محمد.- **استخدام الطلبة للمكتبة الجامعية**.- مجلة المكتبات والمعلومات، العدد2 للسنة19 (إبريل1999). ص64

إن مسؤوليات أخصائي المراجع وخدماته تعكس لنا ضخامة الدور الملقى على عاتقه في توجيه المستفيدين، وإعداد الببليوغرافيات المتخصصة والعمل مع زملائه كفريق، هذا ما يؤدي إلى كسب ثقة جمهور المستفيدين وتحقيق نجاح المكتبة.

2-2-4- إجراءات الخدمة المرجعية:

هناك عدة إجراءات أو خطوات يتبعها أخصائي المراجع من أجل تقديم الخدمة المرجعية إلى المستفيدين نوردها فيما يلي:

2-2-4-1- تلقي السؤال : هناك عدة تعريفات للسؤال المرجعي من بينها،أي شيء يسأل عنه أي شخص بقصد معرفته. وهذا التعريف يمكن أن يتضمن أسئلة مثل: أين قاعة الموسيقى؟ [2]

تتلقى المكتبة الجامعية الأسئلة المرجعية من المستفيدين بعدة طرق هي:الزيارة المباشرة ، البريد العادي، الهاتف، البريد الإلكتروني، شبكة الانترنت.

وحديثا أصبحت ترد هذه الأسئلة عن طريق البريد الإلكتروني وشبكة الانترنت. يمكن تقسيم الأسئلة المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع بالمكتبة الجامعية إلى:

أ- أسئلة إرشادية أو توجيهية Directional Questions:

وتتطلب هذه الأسئلة الإجابة عليها تحديد مكان وعاء معين أو خدمة معينة [3]، مثلا: أين أجد الرسائل الجامعية؟.

ب- أسئلة مرجعية جاهزة أو سريعة Ready Référence Questions:

وهي الأسئلة التي تتطلب الإجابة عليها إجابات محددة، يتم الإجابة عليها في دقائق معدودة إذ تساعد كتب الموسوعات والكشافات والأدلة والتقاويم في تقديم الإجابة على هذه الأسئلة.

---

[1] بدر، أحمد. **مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات** الرياض: دار المريخ للنشر 1988،ص221

[2] خشروم، سليمان مصطفى.- **الأسئلة المرجعية وأنواعها في المكتبة العامة** ص56

[3] بن سبتي، عبد المالك. **محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات** قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري قسنطينة2006، ص184

ت- أسئلة البحث المحدد Specific Search Questions:

وهي الأسئلة الخاصة بعدد قليل من المراجع المختارة المتصلة بموضوع محدد، تتطلب هذه الأخيرة تقديم قائمة مختصرة بالمراجع التي تتناول موضوعا محددا.

أ -الأسئلة البحثية Research Questions:

الأسئلة التي تتطلب الإجابة عليها ببليوغرافيات تضم كل المراد التي تحتوي على معلومات في موضوع معين[1]. وقد يلجأ أخصائي المراجع إلى الاستعانة ببعض المصادر الخارجية للمساعدة في إجراء البحث وتقديم المساعدة.

وهناك تقسيم آخر يعتمد فيه على الزمن الذي استغرقته عملية الإجابة على الاستفسارات المرجعية كأساس. فبموجب هذا التقسيم تقسم الأسئلة إلى تلك الأسئلة التي استغرقت الإجابة عليها بضع ثوان أو بضع دقائق أو ساعة،...إلخ. [2]

2-2-4-2- تحليل السؤال وتوضيحه :

تبدأ مهمة أخصائي المراجع بتلقي الاستفسار وهنا يحتاج من البداية إلى فهم الجوانب المختلفة للاستفسار، ومن ثم لابد من تنظيم لقاء بين المستفيد وأخصائي المراجع لتوضيح تلك الجوانب وهذا ما يسمى ب " **المقابلة المرجعية Référence Interview**" وتهدف المقابلة المرجعية إلى:

- التعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والزمنية والجغرافية واللغوية للاستفسار والمعلومات التي يحتاجها المستفيد.
- التعرف على أهداف المستفيد ودوافعه وصفاته الشخصية.
- السبل التي طرقها المستفيد قبل اللجوء إلى المكتبة، وإلى أي مدى أفادت هذه السبل و الظروف التي لجأ فيها المستفيد إلى المكتبة.

[1] بدر، أحمد؛ حشمت، قاسم. **المكتبات المتخصصة: إدارتها وتنظيمها وخدماتها**.الكويت، وكالة المطبوعات،1978،ص376

[2] الصمادي، نسيم.-**الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة**.- رسالة المكتبة.- مج13، ع3+4(1978)،ص17-28.

- علاقة الاستفسار وطريقة صياغته بالمصادر التي يمكن الاعتماد عليها حتى يتسنى لأخصائي المراجع تحديدها بسرعة ودقة.
- تحديد الشكل الذي يتوقعه المستفيد لنتائج استفساره أو يمكن أن يقبله من حيث عدد الأوعية وما إذا كان يحتاج النصوص الكاملة أو المستخلصات أو مجرد قائمة ببليوغرافية.
- ينبغي على أخصائي المراجع طرح جميع الصيغ البديلة للتعبير عن موضوع الاستفسار حتى يختار المستفيد الصيغة التي تناسبه[1] .

2-2-4-3- إستراتيجية البحث:

تتضمن اختيار المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الإجابة على الاستفسار مصدرا بعد الآخر ثم ترتيبها حسب درجة إجابتها على الاستفسار كما تتضمن المداخل أو الكلمات المفتاحية، ويتوقف نجاح هذه المرحلة على خبرة أخصائي المراجع في التعامل مع المراجع وتقييمه لها.

2-2-4-4- إجراءات أو تنفيذ البحث:

يبدأ أخصائي المراجع في إجراء البحث ملتزما بمبدأين:

- البدء بأحدث الكتب المرجعية ثم الرجوع إلى الوراء وذلك لأن أحدث المصادر قد تقدم أحدث المعلومات كما يمكن أن تحيل أخصائي المراجع للأعمال السابقة وتلخصها.
- البحث في المراجع بعد ترتيبها منطقيا فيبدأ من العام إلى الخاص إلى الأكثر خصوصية أي من الموسوعة اللازمة لتحديد المجال الموضوعي العام إلى المراجع الأكثر تخصص وينبغي للتأكد من سير البحث في الاتجاه السليم أن يستعرض أخصائي المراجع مع المستفيد النتائج الأولية للبحث وقد يسفر ذلك على تعديل في إستراتيجية البحث[2].

[1] السيد، سيد النشار. **الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات** القاهرة: العربي للنشر والتوزيع،1992، ص73

[2] حشمت، قاسم. **خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها** القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.]، ص323

ينبغي على أخصائي المراجع وضع مذكرات مختصرة عن مراجع البحث وتحديدها لتوفير الجهد والوقت إذا ما طرحت أسئلة مشابهة لها وبعد الانتهاء من البحث عن المراجع يقوم أخصائي المراجع بتنظيم المعلومات التي تم تجميعها واستبعاد المعلومات المكررة وتصحيح بعض الأخطاء تمهيدا لتقديمها للمستفيد.

2-2-4-5- تقديم الإجابة:

عند تقديم الإجابة لابد من بيان اكتمالها، وكذا إمكان الاعتماد عليها، وإذا كانت الإجابة تعتمد على نتائج البحث عن الإنتاج الفكري فإنه يجب بيان حدود هذا البحث وخصوصا الفترة التي يغطيها، إضافة إلى بيان أهم المراجع التي استشيرت، كما وأنه من المستحسن أن يتلقى المستفيد إجابة عاجلة تليها بعد ذلك معلومات إضافية أو إجابة كاملة بدلا من تركه ينتظر لفترة طويلة.

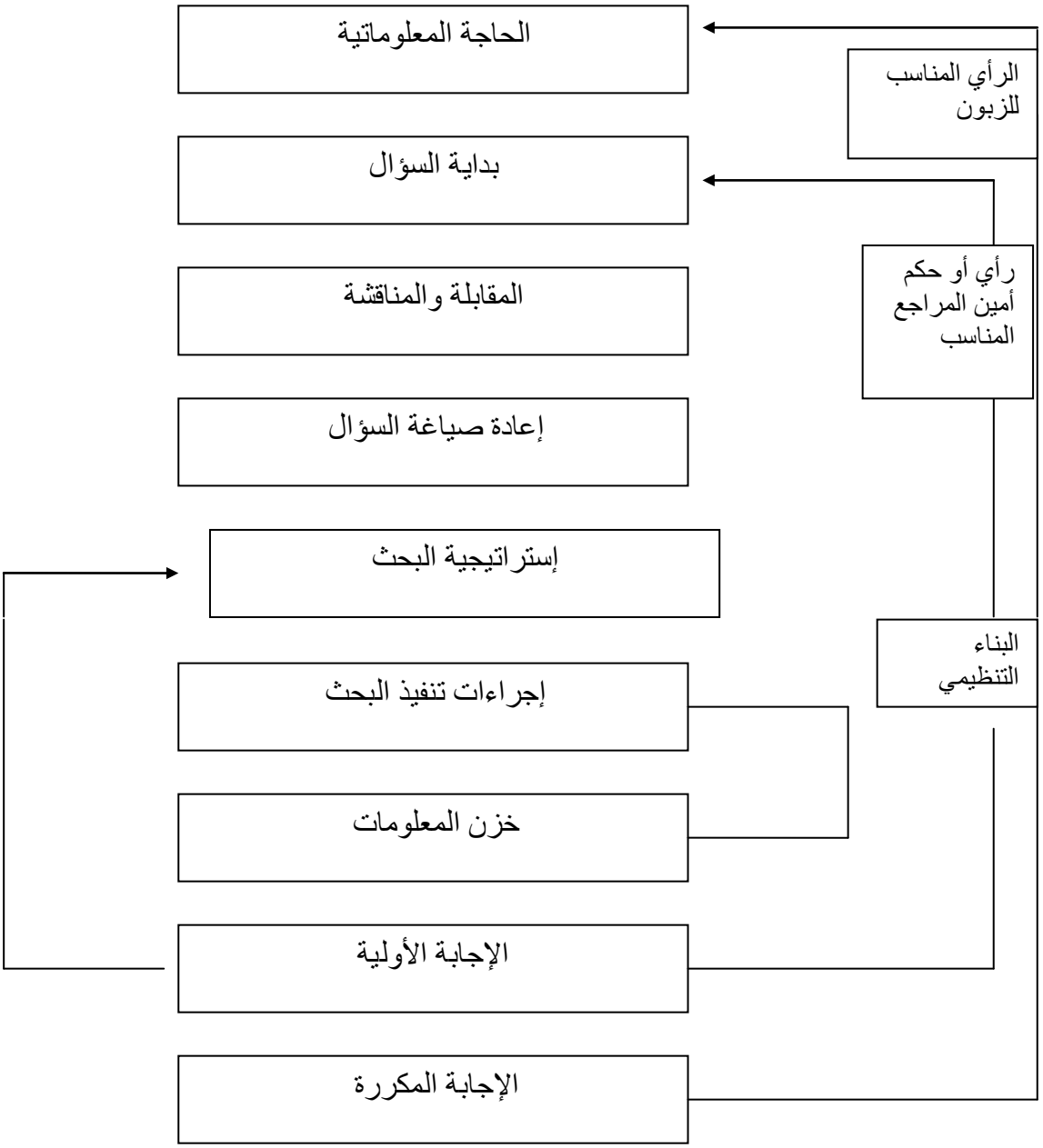
2-2-4-6- تسجيل الإجابة:

بعد عملية مساعدة المستفيدين في الحصول على الإجابة المطلوبة على أسئلتهم ينبغي تسجيل الإجابة المرجعية في سجل وذلك للإفادة منها وتقديمها مرة أخرى عند تكرار مثل هذا السؤال أو الاستفسار من قبل المستفيدين[1]، وترتبط عملية تسجيل الإجابة بعدة عوامل نذكر منها:

- مدى تكرار الأسئلة.
- مقدار العمل الذي يتضمنه إيجاد الإجابة في المرة الأولى.
- الجهد الذي تستغرقه عمليات تسجيل الإجابة وتكشيفها بحيث يسهل الوصول إليها ثانية.

[1] حسين الوردي، زكي؛المالكي، مجبل لازم. **مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية**. عمان: مؤسسة الوراق،2002،ص232

2-2-4-7- مخطط إجراء العملية المرجعية: [1]



[1] مجبل لازم، مسلم المالكي. المرجع السابق.ص40

2-2-5- تطور مهنة أخصائي المراجع:

نتيجة للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ولجوئها لتكنولوجيا المعلومات من أجل السيطرة في ميدان تجميع وتخزين وتحليل وبث المعلومات، تغيرت النظرة إلى المكتبيين والعاملين في أقسام المراجع والمعلومات.

فكل من مستشارو، اختصاصيو المعلومات وغيرها من التسميات الأخرى التي تدل على التغير في مهنة اختصاصي المراجع وضخامة الدور الذي يقوم به في عصر المعلومات، فلقد أصبحت الوظائف التي ينجزها أخصائي المراجع في المكتبة الجامعية تتمثل في:

- تحديد المعلومات المطلوبة وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين والطلبة وأعضاء هيئة التدريس باستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية من خلال الخط المباشر أو من خلال الانترنت والبحث فيها عبر منافذ مختلفة أو من خلال البريد الإلكتروني أو الاتصال بفهارس المكتبات أو قواعد البيانات الخاصة بالدوريات أو المراجع.

ولكي يحقق أخصائي المراجع مهامه لابد له من ملاحقة التطورات الجارية في مهنة المكتبات والمعلومات والاتجاهات المعاصرة في أساليب الخدمة المرجعية لتطوير ورفع كفاءة العمل [1].

[1] مبروك إبراهيم، السعيد.-**أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة**.- د.م.،دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، ص12

خلاصة:

إن نظام الرفوف المفتوحة يحقق اللقاء المباشر بين الكتاب وقارئه ومن هنا فإن الخدمة المرجعية تشمل كلا من عملية التعريف بمكان كتاب أو مادة معينة بالمكتبة إلى التعريف بمعلومات علمية محددة في مرجع معين سواء استغرق ذلك وقتا قصيرا أو فترة طويلة.

لقد شهدت الخدمات المرجعية تغييرا كبيرا في المكتبة الجامعية، هذه الخدمات التي تهدف إلى مساعدة المستفيد في استخدام المجموعة المكتبية بشكل جيد ومفيد وتجعله قادرا على إدراك ما يصبو إليه من المعلومات التي تلبي حاجاته الفعلية، ويتم ذلك عن طريق قدرة وكفاءة أخصائي المراجع على إرشاد المستفيد إلى الوثيقة وإمكانية التفاعل بينه وبين المستفيد لتحليل الأسئلة وصولا إلى الهدف المطلوب، كما تقيم الخدمة المرجعية إضافة إلى دور أخصائي المراجع بحداثة الكتب المرجعية.

وعليه وجب على أخصائي المراجع في المكتبة الجامعية تطوير مهاراته وقدراته في أن يكون وسيط في تقديم المعلومات وبثها للمستفيدين وذلك من خلال توثيق ارتباطه بمحتويات مصادر المعلومات المتنوعة وكذا العمل على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمة المرجعية.

الفصل الثالث

تكنولوجيا الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية

الفصل الثالث:

3- تكنولوجيا الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية

تمهيد.

3-1- المبحث الأول: الخدمة المرجعية الرقمية.

3-2- المبحث الثاني: المراجع الرقمية وتطبيقاتها في المكتبة الجامعية.

خلاصة.

تمهيد:

لقد أدى انتشار الانترنت والتكنولوجيا الحديثة وثورة الاتصالات إلى ما يسمى بظاهرة العالم الافتراضي، حيث أصبح الكون عبارة عن قرية صغيرة بفضل وسائل الاتصالات الحديثة، وقد انعكس ذلك بالطبع على مجال البحث العلمي والذي أصبح في كل يوم له نتاج علمي غزير وهذا بالطبع يجعل من الصعب على المكتبات التقليدية ومراكز المعلومات ملاحقة هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري واقتنائه وتوفيره للمستفيد ومن هنا جاءت الحاجة إلى استخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبات من أجل تقديم أحسن الخدمات للمستفيد بأقل وقت وجهد ممكنين.

ولقد كان لاستعمال التقنية الحديثة داخل المكتبات ومراكز المعلومات جملة من التأثيرات من بينها تطور الخدمة المرجعية التقليدية إلى خدمة مرجعية رقمية.

وفي هذا الفصل سنحاول التطرق إلى الخدمات المرجعية الرقمية وكذا المراجع الرقمية وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية وهذا كله كان ضرورة حتمية نتيجة للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات.

3-1- المبحث الأول: الخدمة المرجعية الرقمية.

3-1-1- تعريف الخدمة المرجعية الرقمية:

عرفت جمعية المراجع والمستفيدين Refence and User Services Association (RUSA) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تقدم الكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه. وهي الخدمة التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر.[1]

ويعرفها (Lankes,2003) بأنها الخدمة التي تستقبل أسئلة المستفيدين عن طريق استمارة الشبكة أو بالبريد الالكتروني أو المحادثة لتستخدم المدخلات من الأسئلة والاستفسارات من قبل أخصائي المراجع أو المتخصص لبناء إجابة لاستخدامها في إرسال الإجابة للمستفيد والاحتفاظ بالإجابة في قاعدة البيانات لاستخدامها بعد.

وللخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة تسميات عديدة نذكر منها:

المراجع الافتراضية Virtual Reference.

المراجع الالكترونية Electronic Reference

خدمة المراجع بالدردشةChat Reference

المراجع القائمة على الويبWeb Based Reference

[1] شاهين، شريف كامل. **الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت** تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال2005، ص324

اسأل أخصائي المكتباتAsk a librarian

المراجع على الخط المباشر Online Reference.

المراجع التفاعلية Interactive Reference.

المراجع المباشرة Live Reference.

المراسلة النصيةText Messaging.

اسأل سؤال Ask a question.

اسأل البريدAsk an E.mail.

إسألنا Ask Us.

إسأل مكتبتكAsk your library.

وعليه فأن الخدمة المرجعية الرقمية هي الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإمدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم عن طريق استقبال أو تلقي أسئلة المستفيدين والإجابة عنها عن طريق الأشكال المختلفة للاتصال الالكتروني المتاحة عل الشبكة.

3-1-2- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية:

يشهد العالم المعاصر العديد من التطورات المتلاحقة والتغييرات في مجالات التطور التكنولوجي والاقتصادي والديموغرافي والتداخل في حقول المعرفة وظهور تخصصات علمية جديدة وتعقد وتنوع احتياجات الباحثين والدارسين وكنتيجة لذلك فقد اتجهت المكتبات ومراكز المعلومات لمجابهة هذه التحديات، وأخذت تشارك بقوة في استيعابها، والتحكم بها ومتابعة العمل على تطوير خدماتها التقليدية

لكي تظل مؤسسات ديناميكية مؤثرة وقوية في حقول إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها وبثها، ومن خلال ذلك تولدت خدمات جديدة متطورة وبخاصة في مجال الخدمة المرجعية ومن بين الأسباب التي ساهمت وأدت إلى لجوء المكتبات إلى اعتماد الخدمات المرجعية الرقمية مايلي:

- تقديم الخدمة للمستفيدين على مدار الساعة.
- مسايرة المكتبات للتطور في كافة المجالات لمجابهة الحاجة الملحة في توافر المعلومات.
- التزايد المستمر في الإنتاج الفكري الناتج من الأبحاث العلمية في كل التخصصات.
- اللجوء إلى استخدام الحاسب الآلي من طرف المستفيدين من المعلومات.
- الزيادة الهائلة في تكاليف النشر التقليدي لارتفاع أسعار مواد الطباعة، مما جعل النشر التقليدي مهنة مكلفة، مع توازي سهولة نشر المواد الكترونيا على شبكة الانترنت.
- التطور التكنولوجي وثورة الاتصالات في العصر الحديث والاعتماد على شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات.
- تقديم المساعدة الحقيقية للمستفيد عن طريق الاستعانة بالخبراء والمتخصصين.

هذه الأسباب أو العوامل كانت من بين ما أدى إلى ظهور الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات ومراكز المعلومات.

3-1-3- أهداف الخدمة المرجعية الرقمية:

مع تجاوز الخدمة المرجعية للحدود المكانية في المكتبة وكذلك ظهور مصادر المعلومات الرقمية بزغ المفهوم الحديث للخدمة المرجعية الذي يعتمد على تقديم خدمات بلا حدود مكانية والخدمة المرجعية الرقمية هي امتداد للخدمة المرجعية التقليدية، وتحتل خدمات المراجع الرقمية مركز الصدارة في المكتبات وبخاصة الجامعية منها إذ تجعل هذه الأخيرة هذا النوع من الخدمات في

مقدمة اهتماماتها قصد مساعدة قصد الدارسين والباحثين للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في دراستهم بصورة يومية وإكمال بحوثهم العلمية بمستوياتها المتعددة وفيما يلي بعض أهداف الخدمة المرجعية الرقمية[1]:

- تقديم خدمة مرجعية متميزة للمستفيدين الذين لا يستطيعون الحضور إلى مقر المكتبة.
- السرعة في الإجابة على استفسارات وأسئلة المستفيدين.
- سد الفراغ المتزايد بين المكتبة والمستفيد.
- الإرشاد إلى المصادر المرجعية الرقمية أو التقليدية التي تحتوي على المعلومات المبحوث عنها من قبل المستفيد.
- تدريب المستفيد كيفية استخدام المراجع الإلكترونية.
- إتاحة المعلومات في جميع الأوقات وانخفاض التكلفة للمقتنيات وللمستفيدين في المكتبة الرقمية.[2]

3-1-4- أنماط الخدمة المرجعية الرقمية:

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

3-1-4-1-الخدمة المرجعية غير تزامنية(لاتزامنية): من أهم أشكالها:

أ -البريد الالكتروني البسيط: Basic e-mail: يتم تخصيص بريد الكتروني خاص بالخدمة ويقوم المستفيد بتنشيط الرابط الخاص به وكتابة استفساراته، ويتطلب هذا النمط جهاز حاسب متصل

[1] فاتن، بامفلح. **التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية** ص6
[2] الجوهري، خيال وآخرون. **الخدمة المكتبية**. دمشق: جامعة دمشق للنشر،2007، ص127-129

بالانترنت وبرمجيات مثل Microsoft Outlook أو غيرها ومن أهم سلبياته: عدم الفورية والبطء نتيجة عدم التفاعل المباشر بين المستفيد وأخصائي المراجع.

ب- تعبئة إستمارة إلكترونية على الشبكة/نموذج للبريد الالكتروني Web Form:

يقوم المستفيد بتعبئة استمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية، وصياغة استفساره. وهذه الاستمارة تمكن المستفيد من التفكير العميق، وتمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه وتقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم سؤاله، ومن سلبياتها عدم تلقي المستفيد للإجابة الفورية على استفساراته، كما لا يمكن لأخصائي المراجع تنفيذ المقابلة المرجعية التي تعتبر مهمة جدا للتحديد الدقيق لاحتياجات المستفيد والعمل على إشباعها.

ج - استخدام نظام الخبير وتقنية الذكاء الصناعي Expert System:

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

د- قوائم الأسئلة المتكررة:FAQS

وهي عبارة عن قوائم تشمل الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر والتي سبق وأجابت عليها الخدمة، فيتم حفظ تلك الأسئلة وإجابتها على هيئة قوائم، لتوفير الوقت والجهد وتجنب تكرار البحث عن الإجابة لنفس السؤال.

3-1-4-2-الخدمة المرجعية التزامنية(التفاعلية): وهي تسعى لأحياء سمة وخاصية الفورية التي تميز التعاملات المرجعية وجها لوجه ولكن في البيئة الالكترونية [1]، تلك السمة التي افتقدتها الخدمة المرجعية نفسها من خلال البريد الالكتروني وتشمل هذه الأخيرة:

أ-الخدمة بالمحادثة الفورية(تقنيات الدردشة والحوار Chat Reference): تسمح هذه الأخيرة بتبادل الرسائل الفورية بين المستفيد وأخصائي المراجع والمقابلة المرئية Instant Messaging Software وتشمل برمجيات ICQ Messenger التي تسمح لأمناء المكتبات بالاتصال بالمستفيدين في الزمن الحقيقي من خلال سلسلة من الرسائل المتبادلة بين الطرفين.

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

كما هناك نمط آخر من أنماط توفير الخدمة وهو :

3-1-4-3- الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية Collaborative digital reference service: الخدمة المرجعية الالكترونية الرقمية تقوم في مفهومها وفلسفتها على تعاون مكتبتين أو أكثر لإدارة خدمات مرجعية الكترونية مشتركة، فالمستفيد يوجه سؤاله إلى المكتبة التي تخدمه ليتم فحصه وتحديد أكثر المكتبات كفاءة في الرد على هذا السؤال وإحالته إليها.ويعتمد تقدير كفاءة المكتبة

[1] عماد عيسى، صالح محمد.-**تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية** مكتبات نت، مج5، ع12(جانفي، فيفري2004)،ص14-19

على عدد من العوامل منها التخصص الموضوعي للسؤال، نوعية المصادر المرجعية وغيرها اللازم استشارتها للإجابة عن السؤال وتوفرها، وساعات عمل المكتبة، وتقديم الخدمة وغيرها. [1]

كما أن تحقيق التعاون بين المكتبات يعد أمرا ايجابيا يتيح لها تحقيق المشاركة في الموارد بما في ذلك المصادر المرجعية والموظفون والبرامج وغير ذلك. [2]

3-1-5- متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية:

تمر المكتبات بمرحلتين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وهما: مرحلة التخطيط، ومرحلة التنفيذ، ولابد أن تحرص المكتبات على التخطيط الجيد للخدمة حتى تضمن التنفيذ الناجح للمشروع وفيما يلي أبرز المتطلبات التي لابد على المكتبة مراعاتها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

- يجب أن يتوفر لأخصائي المراجع أماكن مناسبة وتوفير أجهزة حاسبات وبرامج لإدارة الخدمة، بالإضافة إلى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات للدعم الفني والصيانة.
- يجب أن تكون جميع التجهيزات والتسهيلات المادية والبرامج حديثة وجيدة للحفاظ على كفاءة وفعالية الخدمة.
- اختيار البرمجيات التي تلبي احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك.
- توفير التمويل المستمر للخدمة، كما يجب تحديد ما إذا كانت الخدمة سوف تقدم للمستفيدين بشكل مجاني أو بمقابل مادي.

---

[1] ربحي، مصطفى عليان. **خدمات المعلومات**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. 193ص

[2] بامفلح، فاتن. **الميتاداتا وتنظيم مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات** في: ندوة المكتبات الرقمية، الواقع وتطلعات المستقبل. الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2007، ص229

- ضرورة اختيار الأخصائيين للعمل في الخدمة المرجعية الرقمية على أسس علمية تعتمد على قدراتهم على الأداء.
- يجب أن يتاح للأخصائيين الوقت والمصادر اللازمة للتدريب والتعلم المستمر لضمان خدمة فعالة.
- كما من الضروري العمل على وضع خطة للتسويق للخدمة وذلك من خلال تحديدي الجمهور المستهدف إضافة إلى إشراك أعضاء من الجمهور المستهدف في التخطيط وتقويم علية التسويق.
- تحديد ميزانية للتسويق للخدمة وتقييم عملية التسويق بشكل دوري وتحديد نتائجها على الخدمة.

وفي الأخير لابد من تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل منتظم وأن يكون تقييمها جزءا من التقييم المنتظم للخدمات المرجعية كله تقليدية ورقمية وهذا كله من أجل استخدام نتائج التقييم في تحسين الخدمة ورفع مستوى تقديمها.

3-1-6- دور أخصائي المراجع الرقمي:

إن كل التطورات والتغيرات التكنولوجية الحاصلة انعكست بصفة ايجابية على المكتبة الجامعية وبخاصة على قسم المراجع بها وكذا القائم عليه ألا وهو أخصائي الراجع [1]، من خلال التسمية أخصائي المراجع مهنته هي المراجع وكيفية تقديمها للمستفيد وكيف يكون على دراية بها ووعي شديد، ويلعب أخصائي المراجع المؤهل جيدا دورا كبيرا ومهما في المكتبة الجامعية، وهنا يشير محمد فتحي عبد الهادي إلى أنه" اختصاصي المكتبات والمعلومات المستقبلي ليس هو ذلك الشخص المنهمك في أعمال يومية روتينية

[1] عبد الهادي، محمد فتحي. **تكنولوجيا المعلومات ووصول مجموعة المستفيدين إلى مصادر المعلومات**وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، القاهرة14/12/12/1997، الدار المصرية النسائية،ص110

كما لا نستطيع إنكار ظاهرة المكتبة الرقمية التي سوف تنتشر في المستقبل وبالتالي لابد للمكتبة الرقمية أخصائي معلومات ذو مؤهلات مناسبة لكي يستطيع التعامل مع المراجع الرقمية المقتناة داخلها ومن الصفات والخصائص الواجب توفرها في أخصائي المراجع الرقمية مايلي:

- الإدراك التام لمعنى التحويل الرقمي والرقمنة.
- الإلمام الجيد للتعامل مع الأوعية المرجعية المختلفة المطبوعة أو الالكترونية.
- المعرفة الكاملة والإدراك التام للتعامل مع الحاسب الآلي.
- الإلمام بالنظم الآلية في المكتبات والتعامل مع قواعد البيانات.
- الإلمام بالانترنت والتعامل معه بل مع شبكات المعلومات عموما.
- الإلمام بكل ما هو جديد تكنولوجيا والتوافق معه.
- المثابرة في عملية التعلم والبحث عن المعلومات للوصول إلى استجابات لاستفسارات المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية.
- لابد أن يستطيع تنظيم خبراته للوصول إلى حلول لمشكلاته بأقل جهد وأقصر وقت.
- لديه قابلية مرتفعة للتعلم الذاتي المستمر.
- الموضوعية والخدمة المتساوية لجميع رواد المكتبة قدر الإمكان.
- تدربه على الصبر مع تهيئة المناخ المناسب لتبادل المعلومات مع المستفيدين.

وهناك العديد من الصفات والخصائص الأخرى التي يجب أن تتوفر في أخصائي المراجع الرقمية كتقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الانترنت ولجنسيات مختلفة تتطلب إلماما جيدا بمجموعة من اللغات.

3-1-7- مهارات أخصائي المراجع الرقمية:

نتيجة للتغيرات التقنية الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات وتطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات واستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال فإن النظرة إلى أخصائي المراجع وبرامج إعداده قد تغيرت، حيث اختلفت المعلومات والمهارات عن ذي قبل، وأوصت مجموعة من الدراسات الأجنبية والعربية بضرورة تطوير مقررات تشتمل على معارف ومهارات جديدة، كما أوصت بضرورة إدخال مقررات تكنولوجيا المعلومات في جميع برامج إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات بصفة عامة وأخصائي المراجع بصفة خاصة.

وقدمت جمعية المكتبات الأمريكية الكفاءات المهنية الواجب توفرها في أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية والمتمثلة فيما يلي:

3-1-7-1-المهارات المهنية[1]: وتتضمن هذه الأخيرة :

- جمع وترتيب وتخزين وبث المعلومات.
- الوصول السريع إلى المعلومات المطلوبة.
- إمكانية الدخول وفهم احتياجات المستفيدين.
- تقييم المصادر ومعرفة ردود المستفيدين.
- قابلية التعلم الذاتي المستمر.
- تدريب المستفيدين على التعامل مع مصادر المعلومات المتاحة على الشبكة.
- تحديد طبيعة الأسئلة الواردة من المستفيدين وتحليلها.

[1] فاروق محمود، حسين،محمد مسعود، حمادة.-**أثر اختلاف تصميم نمط الابحار في برامج الكمبيوتر متعددة الوسائط المتفاعلة ومستوى القابليةللتعلم الذاتي على تنمية مهارات الخدمة المرجعية الرقمية لدى طلاب شعبة المكتبات والمعلومات وتكنولوجيا التعليم بكلية التوبفي** مجلة تكنولوجيا التعليم، العدد4،المجلد17، أكتوبر2007، ص33-34.

- إجراء المقابلة المرجعية التزامنية واللاتزامنية.

3-1-7-1-المهارات الإدارية: وتتضمن هذه الأخيرة:

- التنظيم والقدرة على التقييم.
- توجيه المستفيد والقدرة على التعامل مع أكثر من مستفيد في وقت واحد.
- الحس الإداري والقيادي.
- القدرة على إدارة المقابلات المرجعية مع المستفيد.

3-1-7-3-المهارات التكنولوجية: وتتضمن ما يلي:

- القدرة على التعامل مع الكمبيوتر والانترنت وكذا البرمجيات المختلفة.
- الاتصال والتعامل مع النصوص، والوسائط الفائقة.
- القدرة على استخدام الوسائل الحديثة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

3-1-7-4-المهارات الشخصية: يمكن تلخيصها فيما يلي:

- القدرة على الإقناع والمرونة.
- المبادرة والاتصال والذكاء.
- المهارات اللغوية.
- التعامل مع المستفيدين على اختلاف توجهاتهم.
- العمل التعاوني.
- الابتكار واليقظة.
- التفاعل مع المستفيدين وفهم احتياجاتهم.

- تنفيذ المهام المختلفة والقدرة على العمل تحت الضغط.

3-1-8-تقييم الخدمة المرجعية الرقمية:

إن عملية تقييم الخدمة المرجعية الرقمية حسب ما أوضح Whitlatchفي دراسة نشرت عام 2001 يجب أن تظل قائمة على نفس الأساليب المستخدمة في تقييم الخدمة المرجعية التقليدية، كما يمكن استخدام طرق البحث التقليدية واستخدام الاستبيانات والملاحظة والمقابلات ودراسات الحالة في البيئة الالكترونية والتي تسمح للباحثين الفرصة لاستخدام أساليب أخرى لم تكن متاحة في بيئة المراجع التقليدية. إذ يمكن إرسال استبيانات عبر البريد الالكتروني للمستفيد لمعرفة رأيه حول جودة الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة له، كما يمكن استخدام تقنية الدردشة لإجراء مقابلات مع المستفيدين.

إضافة إلى ذلك يمكن استخدام الملاحظة بتحليل محتوى الأسئلة الموجهة للخدمة والإجابات عليها، بغرض التعرف على طبيعة تلك الأسئلة، والمصادر المستخدمة للإجابة عليها، زيادة على ملاحظة النتائج لتقييمها من حيث وقت الاستجابة، ودقة وجودة الرد وسهولة تقديم الخدمة للمستفيد.

ويضيف Whitlatch أنه من أجل تقييم خدمة المراجع الرقمية لابد من تحديد معايير الأداء التي تحدد مستوي الانجاز المتوقع من الخدمة، ومن أجل ذلك على المؤسسة أن تقرر القيم التي تشكل أولوية اهتمامها من بين الجوانب التي يتم تقييمها عادة والمتمثلة في:

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

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

قسم كل من لايكسLakes وجروس Grossومكلر Mcclure معايير تقييم المراجع الرقمية إلى[1]:

أ – معايير الاستخدام: وتغطي الجوانب المتعلقة باستخدام خدمة المراجع الرقمية وإتاحتها للمستفيدين، وقياس مدى نجاح تقديم الخدمة. وقد يتبع لهذا الغرض مقاييس كمية أو نوعية من بينها:

- سلوك موظفي المكتبة.
- دقة الإجابات المقدمة من قبل أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية.
- رضا المستفيدين وتعبيرهم عن نجاحهم في التفاعل مع الخدمة المرجعية الرقمية.
- تكرار استخدام الخدمة من قبل المستفيدين أنفسهم بعد استخدامهم لها في أول مرة.
- تكلفة المرجع الرقمي.

ب – المعايير الفنية: وتعنى بالجوانب المتعلقة بالعتاد والبرامج والبروتوكولات المستخدمة لتقديم الخدمة، ويدخل ضمن هذه الفئة عناصر الميتاديتا والنظم المتبعة للتنظيم.

وفي الأخير فإنه لابد عند التخطيط لخدمات المراجع الرقمية من دراسة كل ما يتصل بها من أمور، مثل الجوانب الفكرية، والقانونية، والتنظيمية، والإدارية والعلمية، وكذا سير العمل وما إلى ذلك لأنه بدون تخطيط جيد لا يمكن الوصول إلى إقامة خدمات مرضية، بل لا يمكن أن يكون لهذ هالخدمات وجود أصلا.

[1] سعيد بامفلح، فاتن.- **الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقويمية** الرياض: المملكة العربية السعودية،ص6

3-2- المبحث الثاني: المراجع الرقمية وتطبيقاتها في المكتبة الجامعية

3-2-1- تعريف المراجع الرقمية:

هي تلك الأنواع من أوعية المعلومات التي تنشر على وسائط إلكترونية كالأقراص المدمجة بمختلف أنواعها والأقراص المرنة والأقراص الصلبة [1]. وهناك تعريف آخر:" مجموعة من المعلومات المتوفرة والمتاحة على وسيط أو وسائط يتم التعامل معها بواسطة الحاسبات الالكترونية، أو عن طريق شبكات المعلومات سواء كانت محلية أو عالمية كما تضم من جهة أخرى المعلومات والملفات المتوافرة على الانترنت والأقراص المدمجة[2].

المراجع الرقمية هي كل عمل مرجعي نشر الكترونيا، وله حضور بين المجموعات الإلكترونية، قصد البيع أو الاشتراك وبذلك لا يشمل هذا التعريف التطبيقات applicationsأو البرامج الرقمية، لأن المراجع هي معلومات الكترونية على شكل نصوص كاملة أو دوريات الكترونية أو كتب إلكترونية أو مجموعات صور أو منتوجات وسائط متعددة يمكن تحصيلها عن طريق الشبكة أو أية وسيلة ملائمة أخرى من خلال المكتبة الالكترونية أو الرقمية.[3]

وهي إما تتاح عبر مواقع المكتبات، ويتاح البحث فيها واستخدامها، أومن أي مرفق معلومات آخر. والإتاحة هنا تأخذ عدة أشكال إما مجانية بالكامل، أو متاحة لأعضاء معينين أو تتاح مقابل رسوم مالية معينة وهناك بعض دور النشر تتيح بعض المصادر المرجعية الرقمية، وتتيح الاستفادة منها لفترات تجريبية والمصادر المرجعية تتنوع ما بين دوائر معارف وقواميس لغوية وأدلة موضوعية،

[1] زكي حسين، الوردي،مجبل لازم، المالكي. **مصادر المعلومات الالكترونية وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية** عمان:الوراق للنشر والتوزيع،2002،ص25-26

[2] فايقة، حسين. - **تقييم مصادر المعلومات المرجعية الالكترونية المتاحة على ملفات شبكات الانترنت**مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات،ج17، 2002،ص

[3] عبد اللطيف الصوفي. -**المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية**- اعلم.- ع1(أكتوبر 2007).- ص53-70

وفهارس ومحركات البحث وقواعد البيانات التي تتيحها بعض المكتبات عن طريق اسم مستخدم وكلمة عبور معينة تمنحها المكتبة للمستفيد لتؤهله بأن يتعامل مع قواعد البيانات في أي مكان وفي أي وقت يريده.

وهناك عدة أنواع من المراجع الرقمية شأنها في ذلك شأن المراجع المطبوعة أهمها الموسوعات والمعجمات اللغوية، والمكانز وكتب الاقتباس والببيلوغرافيات والأدلة والأطالس ومصادر المعلومات الحكومية والفهارس وكتب الأعلام والسير.

للمصادر المرجعية أهميتها الخاصة في تقديم خدمات المعلومات ولا سيما الخدمات المرجعية منها نظرا لما يتضمنه هذا النوع من مصادر المعلومات من محتوى مهم ومميز موضوعيا وتنظيميا بما يتيح سرعة وسهولة الوصول للمعلومات فيها دون الحاجة لقراءتها كاملة وذلك من خلال ترتيبها بأفضل صورة تخدم الهدف من إعدادها والملاحظ أن معظم هذه المصادر المرجعية المطبوعة تكون مرتبة هجائيا وإن كان بعضها يرتب موضوعيا أو زمنيا ونجد منها المراجع العامة والمتخصصة في مجالات موضوعية معينة بينما المراجع المنشورة الكترونيا على أقراص ليزر وغيرها تتوافر لها أدوات بحث متفوقة يمكن من خلالها البحث في المصدر بكامله عن كلمة مفتاحية أو اسم موضوع أو غيره بسهولة وسرعة فائقة بالإضافة لما تضيفه تلك المصادر من إضافات لا تتوافر في النسخة المطبوعة من المرجع نفسه كاللقطات الفيلمية [1] والصور المتحركة والتسجيلات الصوتية والخرائط الصوتية والخرائط المتفاعلة التي يمكن البحث فيها بمجرد الإشارة والضغط عليها بمؤشر الحاسب الآلي على الشاشة وغيرها الكثير من الإضافات والأدوات القيمة التي ينفرد بها الشكل الالكتروني للمراجع المنشورة .

[1] عبد العزيز خليفة، شعبان، عوض العايدي، محمد. **المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية في المكتبات ومراكز المعلومات**. القاهرة: مركز الكتاب للنشر، 1997، ص26

3-2-2- مزايا المراجع الرقمية:

لقد شهدت المراجع الرقمية في هذا العصر إقبالا كبيرا من قبل المستفيدين وذلك لعدة أسباب من بينها:

- سهولة تحصيل المعلومات منها أكثر من المراجع المطبوعة بحيث أصبح الناشرون يعانون من ضعف بيع المطبوع منها بسبب المنافسة الشديدة للأشكال الرقمية.
- مرونة النصوص الممنهلة وقدرتها على السماح للمستفيدين بالتحرك من موضوع إلى آخر بسهولة.
- كون الشكل الرقمي أسهل لتكييف الموضوعات الطويلة حتى تكون شاملة وافية بالغرض وأكثر تلبية لحاجات المستفيدين.
- سهولة وضع الإضافات والتعديلات و التحديثات تحت التصرف.
- القابلية للنقل يمكن تحميل عدد من الكتب المرجعية في وقت واحد وفي مكان واحد.
- إمكانية الوصول السريع للمراجع الرقمية بأشكال متعددة لتناسب مختلف أنواع المستفيدين كفاقدي البصر.
- إمكان ربط كلمات أو عبارات بمصادر رقمية أخرى كالقواميس والموسوعات.
- إمكانية إجراء العديد من عمليات البحث في نفس الوقت.
- الوصول إلى قواعد بيانات غير متوافرة بالشكل المطبوع.
- تحسين خدمات الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات. [1]

[1] النوايسية، غالب عوض. **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع2000، ص242

3-2-3- عيوب المراجع الرقمية:

- ارتفاع أسعار القارئات وتعطلها وتقادمها نتيجة للتقدم السريع للتقنية.
- قلة عدد العناوين المتاحة الرقمية خاصة باللغة العربية.
- ارتفاع أسعار المراجع الرقمية مقارنة بنظيرتها المطبوعة.
- تواجه المراجع الرقمية مشكلات الحفظ وعدم التوافق مع البرمجيات المختلفة.

تبقى مشكلات النشر وما يتعلق بالجوانب القانونية لحقوق التأليف تثير العديد من ردود الأفعال بالنسبة للمصادر الرقمية، والحقيقة أن هذه العيوب أو العقبات لم يعد لها وجود وليس أدل على ذلك من النمو الجرثومي للمراصد ومن الزيادة المطردة في عدد المكتبات ومراكز المعلومات التي ستعمل المراجع الرقمية.

ولقد فتحت التقنيات الحديثة في مجال المعلومات أفاقا عظيمة ومتطورة لتيسير سبل الحصول على المعلومات وتبادلها بين الباحثين للإفادة منها حيث جاء في تعريفها: "بأنها مجموعة من المعلومات التي يتم اختزانها واسترجاعها باستخدام التقنية الحديثة"[1].

3-2-4- الاتجاهات الحديثة في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية:

أشرنا سابقا أن الخدمات المرجعية قديمة الوجود، أين كان المكتبي يجلس عند طاولة المراجع ويتحدث مع المستفيد من المكتبة حول الموضوع الذي يشغل باله ويساعده في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها، لكن هذه الخدمات تطورت مع الزمن وخاصة بعد ظهور المعالجة الآلية للمعلومات والتطورات الكبيرة خلال الربع الأخير من القرن الماضي.

[1] الجاسم، جعفر. **تكنولوجيا المعلومات**. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2005، ص51

وقد أخذ قسم المراجع في المكتبة الجامعية يتحرك بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والتي عرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها:" الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية والتي في شكل نص مدون وتجهيزها، واختزانها وبثها، وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكروإلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد" [1] والانترنت، وإمكانياتها الهائلة التي توفرها للناس، لينطلق بذلك قسم المراجع في تطوير ذاته وإمكاناته وخدماته حتى صار قوة علمية مرجعية لا يمكن الاستغناء عنها، وبذلك أعاد للمكتبة أهميتها بعدما بدأ الحديث عن أفول نجمها في وسط مجتمع المعلومات.

وبعد أن تسلحت المكتبة الجامعية بالقوة التكنولوجية في قسم المراجع، بدأت تدرب أمناءها على حسن استخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة وفعالية، إضافة إلى تدريب المستفيدين كيفية استخدام هذه الوسائل التكنولوجية الجديدة.

ونتيجة للتطور الذي شهدته المكتبات في الخدمة المرجعية، هذا التطور الذي ولد خدمات جديدة ومعاصرة، وبخاصة في مجال الخدمة المرجعية يمكن استعراضها فيما يلي:

3-2-4-1- حوسبة المراجع:

إن أهم التطورات التي شهدتها المراجع منذ منتصف الستينيات هو تحسيب كتب المراجع المطبوعة وذلك لتطور وتعدد الأشكال المتاحة للتخزين والانخفاض المتتابع في التكلفة إضافة إلى ازدياد عدد المكتبات ومراكز المعلومات ونتيجة لذلك حولت الكتب المرجعية من شكلها التقليدي إلى أشكال أخرى أوجدتها التطورات في تقنية الحاسوب والاتصالات [2]، ومن بين هذه الأشكال نجد: المصغرات الفيلمية، قواعد وبنوك المعلومات، الأقراص المكتنزة والخدمات المرجعية التي يمكن الحصول عليها من خلال

[1] الشامي، محمد أحمد وآخرون. **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات** الرياض: دار المريخ 1998، ص573
[2] السالمي، علاء عبد الرزاق. **تكنولوجيا المعلومات** عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع 2008، ص22

الانترنت. ولقد كان للاتجاه نحو التخزين الإلكتروني للمعلومات والمصادر المرجعية عدة أسباب نذكر منها:

1. اتسام المعلومات المرجعية بالتغير السريع، كما وأن هذه الأخيرة في حاجة دائمة إلى الإضافة والحذف والإصدار على فترات قصيرة. وفي المشروعات المحوسبة للكتب المرجعية يمكن تحقيق ذلك بسهولة.

2. الحيز المكاني، حيث أن الكثير من المكتبات الجامعية تعاني من حجم كتب المراجع لذلك لجأت هذه المكتبات إلى حوسبة هذه المواد وتخزينها.

3. استخدام الكتب المرجعية المطبوعة في المكتبة الجامعية يكون من طرف مستفيد واحد على عكس المراجع المحوسبة التي يمكن استخدامها من قبل عدد كبير من المستفيدين وسواء كان ذلك داخل المكتبة أو خارجها.

4. طرق ترتيب الكتب المرجعية التقليدية تتيح إمكانات محددة وبطيئة لاسترجاع المعلومات أما الكتب المرجعية المحوسبة فتوفر إمكانات أكبر وأسرع في مجال استرجاع المعلومات وتقديم الخدمات للمستفيدين.

وقد سارت عملية حوسبة المعلومات والكتب المرجعية في اتجاهين رئيسيين هما:

- حوسبة الأعمال المرجعية بإنشاء قواعد وبنوك تجمع المعلومات المرجعية العامة والمتخصصة وإتاحتها للمستفيدين بإمكانات وخدمات غير متوفرة في الخدمات المرجعية التقليدية ومن أمثلته النظم التعاونية المحوسبة مثل مركز المكتبات المحوسبة على الخط المباشر (OCLC) الذي بدأ عمله خلال السبعينيات في الو.م.أ.

- حوسبة كتب المراجع التقليدية وذلك بتحويلها من شكلها المطبوع إلى أشكال أخرى محوسبة أو مصغرة. ومن الكتب المرجعية الأجنبية المتاحة بأشكال غير مطبوعة مايلي:

- الكتب المطبوعة المتاحة Book in Print
- الموسوعة الإلكترونية The Electronic Encyclopedia
- معجم أكسفورد Oxford English Dictionary
- معجم مصطلحات العلوم والتكنولوجيا Dictionnary of Science and Technology Terms
- قاعدة المعلومات التربوية ERIC
- كشافات ويلسون Wilson Disc
- مستخلصات علم المكتبات والمعلومات (ليزا) Library and Information Science Abstracts
- دليل الرك العالمي للدوريات Ulrich's Periodicals Directory
- الموسوعة البريطانية Encyclopedia Britannica
- تراجم الرجال والنساء الشهيرات(الولايات المتحدة الأمريكية) American Men and Women

كما أعلنت شبكة(oclc) إتاحة النص الكامل للموسوعة الأمريكية الأكاديمية وأتاح كل من ماكميلان(Macmillian) وأديسون ويزلي(Addison-wesley) أجزاء مختارة من موسوعة ألعاب كرة ومرشد المستهلك للرعاية الطبية من خلال برنامج الفيديو تكس للمنازل [1].

3-2-4-2- الاتجاه نحو خدمات الاتصال المباشر(on line):

ويكون ذلك عن طريق الاشتراك ببنوك وقواعد المعلومات وقد تنامى اعتماد الخدمات المرجعية على أسئلة وطلبات المستفيدين بعد التسهيلات الكبيرة التي وفرتها وسائل الاتصال الحديثة، وقد تم تحويل العديد من المراجع إلى الأشكال الإلكترونية واختزان محتوياتها في بنوك وقواعد المعلومات بشكل يسهل التعامل معها واسترجاعها من خلال الحواسيب، وعليه فإنه من الأفضل التوسع في الاعتماد على قواعد وبنوك المعلومات في الخدمة المرجعية وأصبح من الضروري على أخصائي المراجع التدرب على استخدام الحاسوب في البحث الفوري عن المعلومات [2].

إن لهذه القواعد والبنوك مميزات مهمة لعل أبرزها السرعة والسعة الكبيرة لتراكم المعلومات إضافة إلى التنظيم الجيد للمعلومات الذي يساعد في اكتشاف معلومات قد لا يتوقعها الباحث. تقسم بنوك المعلومات إلى بنوك وقواعد معلومات ببليوغرافية، نصية ورقمية.

3-2-4-3- التحول نحو خدمات الأقراص المكتنزة(CD-ROM):

بدأ استعمال هذه التقنية المتطورة في منتصف الثمانينات، تبلغ طاقة تخزينها(500-600)ميغابايت، ويتسع القرص الواحد إلى(270000) ورقة من الحجم الاعتيادي. من مميزات الأقراص المكتنزة صغر الحجم، وسهولة الاستخدام والاستعمال غير المحدد، إضافة إلى انخفاض

[1] بدر، أحمد. **المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات** الرياض: دار المريخ، 1985، ص335-336
[2] محمد فتحي، عبد الهادي. **المصادر المرجعية المتخصصة** القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1991، ص170

كلفة شرائها مقارنة مع استخدام الخط المباشر [1] . وهناك العديد من الاستخدامات المهمة في الأقراص من بين هذه الاستخدامات:

- **بناء الفهارس الموحدة:** حيث تشتمل هذه الأخيرة في قواعد بياناتها على معلومات ببليوغرافيا عن جميع المصادر بالمكتبات المشاركة في الفهرس الموحد والذي يغطي مجموعة المكتبات الجامعية، أو غيرها وتحديد أماكن توافر تلك المصادر في المكتبات المشاركة، مع إمكانية تحديث بيانات قواعد البيانات باستمرار على الأقراص المكتنزة الجديدة فهي تعتبر طريقة اقتصادية[2].
- **استخدام الكشافات وسهولة البحث فيها:** توفر الكشافات المتاحة على الأقراص الليزرية المكتنزة سهولة الاستخدام والدقة في البحث كما لا يحتاج الباحث اللجوء إلى المجلدات بالشكل الورقي ويمكن استخدام بعضها على الاتصال المباشر بقواعد البيانات الحديثة وهذا ما يوفر له الوقت في إنهاء بحثه بسرعة وبدو الانتقال إلى أماكن أخرى للبحث عن المعلومات التي يحتاجها.

في الوقت الحاضر تعتبر المكتبات الجامعية أكبر مستخدم لهذه الأقراص، إذ أن 80% من مستخدمي الأقراص المكتنزة في جميع أنحاء العالم هم المستفيدون من خدمات المكتبات الجامعية إذ يتيح استخدام المراجع على الأقراص المليزرة المكتنزة إمكانات غير متاحة في الأشكال الورقية، .

وفيما يلي الأقراص الأكثر شيوعا في اختزان قواعد البيانات:

- Compact Disk-Random Access Memory (CD-RAM)

[1] محمد، محمد أمان؛ ياسر يوسف، عبد المعطي. **النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998، ص.254

[2] الصباغ، عماد عبد الوهاب، مهند صالح. **تقنيات الأقراص الضوئية في المكتبات ومراكز المعلومات**، 2000، ص44

القليل من الأعمال المرجعية موجودة على هذا النوع ربما يكتب على هذا النوع مرة ثانية بعد مسحه.

وما يميزها هو الوضوح وسرعة استرجاع المعلومات [1]

- Compact Disk Read Only Memory[2] (CD-ROM)

يستخدم بشكل واسع في الخدمات المرجعية، أكثر كشافات الدوريات متوافرة على هذا النوع.

- Compact Disk Interactive. (CD-I): يضم الشكلين السابقين مضافا إليها صور الفيديو، حاليا هناك العديد من القواميس والموسوعات التي لا توفر النص فقط بل وكذلك الصورة وفي بعض الأحيان الصوت كذلك،زيادة على ذلك فإن سعرها معقول.

- الوسائط المتعددة Multimedia: بالإمكان الحصول على استخدامات النصوص المطبوعة مع الأصوات والصور من خلال توفر هذه الوسائط المتعددة على الأقراص المكتنزة(CD-ROM) ويكون بإمكان المستفيد أن يبحث خلال كم هائل من المعلومات للتصفح والقراءة والسماع، تبرز أهمية هذه الوسائط المتعددة في مجال الموسوعات بشكل خاص.

3-2-4-4-استخدام شبكة الانترنت : تعتبر الانترنت شبكة اتصالات واسعة ذات توجهات وخدمات متنوعة تربط العالم كله، ليس لها كيان إداري مستقل كما أنها تساعد في إجراء الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات العلمية والبحثية لتبادل المعلومات والخبرات زيادة على ذلك فهي تفيد في التعلم عن بعد.

[1] بن سنتي، عبد المالك.-**تكنواوجبا المعلومات، أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي**أطروحةدكتوراه.قسنطينة:قسم علم المكتبات والمعلومات،2002،ص116

[2] مصطفى، حسين سليمان.-**تكنولوجيا الأقراص الضوئية وتأثيراتها على اختزان المعلومات واسترجاعها** تونس: المنظمة العربية للثقافة والعلوم،1991,ص78

تأسست هذه الشبكة عام 1969 كشبكة للمؤسسات العسكرية الأمريكية وتمثل بداية التسعينات الطفرة الكبرى لهذه الشبكة التي تتكون من آلاف الشبكات وملايين قواعد المعلومات وعدد لانهائي من المواقع وغزارة في كمية المعلومات وتنوع الخدمات [1].

ومن فوائد الانترنت في المكتبات الجامعية، تقديم معلومات عن تنظيم المكتبة وعن مصالحها وخدماتها ونظامها الداخلي، وكذا تقديم معلومات للمستفيد عن مصادر معلومات خارجية، وهي اليوم من أهم الوسائل لتحصيل المعلومات، بطريقة فورية، ليس فقط على الخط بل مباشرة عن طريق المكتبة أو عبر البريد الالكتروني أو بروتوكول نفل الملفات من المكتبة وهو الأمر الذي أصبح حقيقة واقعة في المكتبات الجامعية الموجودة في الدول المتقدمة. [2]

في مجال المكتبات والمعلومات استخدام شبكة الانترنت يضاعف من إمكانية الحصول على المعلومات غزيرة ومتنوعة، إضافة إلى تقديم الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يمكن من خلالها البحث في الفهارس والدوريات الالكترونية والحصول على ملخصات البحوث والتقارير العلمية والقوائم الببليوغرافية لقواعد المعلومات المتاحة عليها، ويمكن تبيان الاستخدامات الآتية للإنترنت في ميدان الخدمة المرجعية:

- **المراجع الإلكترونية:** إن العديد من مصادر المعلومات والخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات أصبحت تقدم بأشكال إلكترونية من خلال شبكة الانترنت مثل: الموسوعات العامة والمتخصصة، كشافات الدوريات، الأدلة...إلخ

[1] ناريمان، اسماعيل متولي. **الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات** . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص103

[2] دياب، حامد الشافعي. **الانترنت وشيئ من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات** وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، القاهرة، الدار البنانية، 1997، ص363-365

ومن أمثلة ذلك الدوريات الالكترونية حيث "يرى البعض أن الدورية الإلكترونية هي الدورية التي تنشأ في بيئة المتشابكة الالكترونية المتمثلة في الانترنت، وما سبقها من شبكات أكاديمية، وليس لها سابق عهد بالبيئة الورقية، حيث تعتمد على التقنيات الالكترونية في إنتاجها والإفادة منها، وعلى شبكات الاتصال البعيدة المدى في نشرها وتوزيعها" [1]، أما بالنسبة للتطور النوعي للدوريات التي نشأت مرتبطة بالشبكات الالكترونية، فإن الدوريات التي تتحول في شكل إصدارات موازية من الشكل الورقي إلى الشكل الالكتروني، عادة ما يتم التعامل معها بالنظام Acrobat[2] وهو نظام لقراءة الملفات على نصوص أو مصورات أو بيانات ورقية، يكفل إمكانية عرض الصور، أو إخراج النصوص على الشاشة دون تغيير.

ويعد إتاحة الدوريات الالكترونية أمرا ضروريا وحيويا للمكتبات الجامعية لأنها تقع ضمن احتياجات المستفيدين، وعادة ما يتم توفير الأجهزة و الأدوات اللازمة لتلك الدوريات في المكتبات، وتحدد سياسات اقتناء هذه الدوريات وطرق تمويلها، والعناوين التي يحتاجها الباحثين، وطرق إتاحتها، إما عن طريف تصنيفها ضمن المواد المكتبية، أو إتاحتها عن طريق الاتصال المباشر. [3]

- **الخدمات المرجعية :** تعتبر الانترنت أداة مرجعية مهمة تقدم رصيدا هائلا من مصادر المعلومات والمجموعات الإخبارية من مختلف أنحاء العالم ونستطيع من خلالها التوصل إلى البيانات الببليوغرافية للملايين من الكتب ومجموعات المكتبات ومراكز المعلومات زيادة إلى الدخول إلى فهارس المكتبات الوطنية والقومية والجامعية.

- **بناء وتطوير المجموعات المكتبية :** لقد أصبح لزاما على المكتبات بصفة عامة والمكتبة الجامعية بصفة خاصة والتي تعرف بأنها المكتبة الجامعية هي ذلك النوع من المكتبات التي تخدم مجتمع

[1] أسامة، أمين الخولي. **الدوريات العلمية بين الحقائق والأوهام** المجلة العربية للمعلومات. مج20، 1999، ص44
[2] حشمت، قاسم . **الدوريات الالكترونية المتخصصة: نشأتها وتطورها في عصر الحاسوب** القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، ص125
[3] ابراهيم، السعيد مبروك. **المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات**. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009، ص212

الأساتذة والطلبة، والأدوات المختلفة في الجامعة والكلية أو المعهد العالي [1] إعادة النظر في سياسة مقتنياتها و التركيز على الاحتياجات الفعلية للمستفيد نتيجة للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات[2].

من خلال استخدام أدلة موضوعات محددة في الانترنت، هذه الأخيرة التي تمكن من معرفة المواد المتوافرة عن موضوعات معينة، يعمل أخصائي المراجع على تطوير مجموعات مكتبته.

- **الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية** : تستخدم شبكة الانترنت لربط أخصائي المراجع بالمعلومات وبزملائه في المهنة بطريقة لا تسمح بها أية شبكة أو تكنولوجيا أخرى، إذ تقوم وسيلة لاستغلال الأرصدة الهائلة من المعلومات المتوفرة في بقاع العالم المختلفة، ووسيلة للإجابة عن أسئلة مرجعية معقدة كانت الإجابة عنها شبه مستحيلة والأهم من هذا كله فإن هده الشبكة تقضي على المسافة والزمن بجمعها الموارد الفكرية معا، وهي تؤكد على أولوية التعاون ومشاركة المصادر والموارد، وهي قائمة على التعددية والتنوع ويمكن القول بأن ديمومة المكتبات ومراكز المعلومات مستقبلا سيعتمد على تبادل المعلومات وتدفقها وإزاحة الحوافز في هذا المجال[3] .

3-2-5- تطبيقات المراجع الرقمية:

إرشادات عامة:

- ينبغي أن تعامل الخدمات المرجعية الرقمية بنفس معايير الخدمة المرجعية التقليدية وبالخصائص المشتركة نفسها.

[1] دليو، فضيل. - **أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية**. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص13
[2] شعبان خليفة، عبد العزيز. **بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات**. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2002، ص119
[3] الهمشري، أحمد عمر؛ربحي،مصطفى عليان. **المرجع في علم المكتبات والمعلومات** عمان: دار الشروق، ص584

- الاهتمام بتقديم المساعدة الفعالة كما يجب أن تكون الإجابات المقدمة في حدود السياسة المتبعة.
- المعاملة بود واحترام عند الإجابة على الأسئلة.
- إشعار المستفيد باستلام الأسئلة مع تقديم الإجابة له بشكل سريع وفعال.
- مراعاة تعاقدات واتفاقيات التراخيص المتفق عليها في المواد الإلكترونية والمطبوعة مثل قيود الاستخدام وقوانين الملكية الفكرية.
- وضع استراتيجيات تدعم البحث الجيد والفعال. ينبغي أن تكون دقة الإجابات بنسبة 100% وإذا لم يكن كذلك يمكن لأخصائي المراجع قول أنا آسف لا أعرف يمكنك أن تحاول مرة أخرى.

إرشادات المحتوى:

- مراعاة الموضوعية وعدم إقحام قيم الحكم الذاتية على الموضوعات وطبيعة الأسئلة.
- ينبغي أن تكون الخدمة المرجعية الرقمية واضحة ومعلومة مع ضرورة محو الأمية المعلوماتية لدى المستفيدين بإمدادهم بالمعلومات التي تساعدهم على إيجاد الإجابات التي يبحثون عنها.
- يجب استخدام فنيات المقابلة المرجعية لتحديد السؤال الحقيقي ثم تقديم الإجابة الملائمة للمستفيدين بحيث تكون مناسبة في الطول والمستوى، وتحقيق اكتمال الإجابة عن الأسئلة مع إعلام المستفيدين بأن السؤال يمكن إرساله إلى مكتبات أخرى ذات صلة إذا كان هناك حالة مشابهة.
- بالنسبة للأسئلة التي تتطلب مزيدا من العمق في الإجابات فينبغي أخذ الوقت المناسب من قبل القائم على الإجابة.

- تتكون بنية الإجابة المكتوبة من الرأس والجسم والختام، يشتمل الرأس Headعلى تحية للمستفيد وشكره على استخدام هذه الخدمة مع الإشارة مباشرة إلى موضع استفسار المستفيد: (المعلومات في...ربما توجد...لإيجاد المزيد عن... نحن نوصي....)، أما فيما يخص الجسم Body فينبغي أن يكون مصدر الاستشهاد مكتملا ومتوافقا مع نظام الاستشهاد المرجعي مع وصف المواد التي أرسلت سواء كانت منفصلة أو ملتحمة وشرح كيف وجدت المعلومات الصالحة مع تقديم قائمة بالمصادر المقترحة إذا لم تكن الإجابة واضحة ومكتملة. وبالنسبة للتوقيع Signature فهو جزء أساسي في الختام، وتوقيع أخصائي المراجع يحتوي على الاسم الكامل له أو الأحرف الأولى أو العنوان أو المؤسسة أو أية معلومات أخرى للاتصال تحدد بواسطة المشرف على الخدمة.
- تجنب اللغة غير المفهومة والكلمات المركبة واختصارات الانترنت.
- كتابة الإجابة بوضوح مع ذكر العنوان URL.
- فحص وتقييم المصدر المستخدم في الإجابة سواء كان ورقي أو إلكتروني.
- اختيار الإجابات من المصادر الموثقة.
- إعطاء بيانات المصدر المستشهد به مكتملة سواء كانت الكترونية، كتاب مرجعي، قاعدة بيانات.
- ينبغي أن يكون أخصائي المراجع قيمة مضافة للمعلومات من خلال التحليل والوصف، والكلمات المفتاحية، وسبل الاتصال.

إرشادات المحادثة:

- تعريف الأخصائيين بأنفسهم في بداية المحادثة.

- ينبغي أن تتبع في المحادثة نفس الخطوات المتبعة في المقابلات واللقاءات.
- ضرورة الإجابة عن أسئلة المستفيدين بالطرق نفسها المتبعة في تلقي السؤال.
- تحديد مدة انتظار المستفيد للحصول على الإجابة، تعطى مشاريع البحث الأخرى مدة انتظار تقدر بـ15د وعلى المكتبي أن لا يتجاوز هذه المدة قدر الإمكان.
- مراعاة الهجاء والقواعد بطريقة ملائمة في المحادثة بشكل أفضل من المحادثة الكتابية.
- تطوير النصوص واللوائح بصفة عامة لمساعدة المكتبيين على استثمار الوقت والعمل على تقديم خدمات متوافقة م ع أهداف المكتبة الجامعية.
- تشجيع الأعضاء بصفة شخصية على بلورة النصوص التي تحتاج إلى:

- استقبال الأسئلة التي تتطلب نفس الإجابات في موضوعات لم تعالج من قبل الآخرين.
- التعامل مع الموضوعات المتخصصة التي تستحق اهتماما شخصيا.
- العمل من خلال المراجع المتاحة في المؤسسات والجمعيات ومصادر الانترنت الأخرى.

- إذا لم تكن الجلسة قد انتهت بعد وكان هناك مستفيد آخر في نفس الوقت فيمكن تقديم الإجابة إلى المستفيد عن طريق البريد الالكتروني واستثمار الوقت المتبقي في الجلسة.

إرشادات لجلسات المحادثة:

- على أخصائي المراجع مراعاة أخلاقيات المحادثة المناسبة.
- توضيح المعلومات المطلوبة مع إعطاء الفرصة للمستفيد لشرح حاجاته المعلوماتية بشكل تام قبل الإجابة.
- استخدام أسلوب الأسئلة مفتوحة النهايات لتشجيع المستفيد على تحديد احتياجاته وطلباته.
- تجنب فترات الانقطاع الطويلة عن المستفيدين في الرد عن الأسئلة.

- شرح عمليات البحث التي قام بها الأخصائي للمستفيد ثم عليه وصف المعلومات التي حصل عليها للمستفيد.
- إذا قام الأخصائي بأخذ وقت في فحص الإجابة التي قام بها للمستفيد عليه إعلام المستفيد بالمصادر التي يبحث عنها أو توفير له خيار المتابعة عبر البريد الالكتروني.
- استخدام الاستشهادات المرجعية الكاملة.
- عندما يقوم المستفيد بسلوك غير مناسب على أخصائي المراجع إما أن يرسل إليه رسالة تحذير أو ينهي المحادثة.
- تجنب الإجابة بنعم أو لا فغالبا ما تفسر على أنها غير ودية مثلما يحدث في المقابلة المرجعية التقليدية.

3-2-6- طرق تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

لقد أصبحت الخدمة المرجعية الرقمية تتخطى دور الزمان والمكان ونتيجة لذلك توجد العديد من الطرق لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وهي:

3-2-6-1- الخدمة المرجعية الرقمية من خلال البريد الالكتروني: يمكن للمكتبة الرقمية تقديم الخدمة المرجعية الرقمية للمستفيد من خلال موقعها على الانترنت بشكل مميز وتفاعلي وذلك من خلال فريق عمل تكون مهمته الإجابة على الأسئلة والاستفسارات حيث يقوم المستفيد بطلب الاستفسار وإرساله من خلال البريد الالكتروني الخاص بالمكتبة وتوفر المكتبة نموذجا معدا لهذا الغرض، وفي الغالب فإنه توجد بعض البيانات الأساسية المطلوبة في معظم النماذج وهي:

- ✓ الاسم.

- ✓ البريد الالكتروني.
- ✓ مكان الإقامة.
- ✓ الوقت المفضل للحصول على الإجابة.
- ✓ التخصص.
- ✓ كيف ستستخدم المعلومات.
- ✓ الأماكن التي قمت بالبحث فيها ولم تحصل على الإجابة.
- ✓ المستوى التعليمي للمستفيد.
- ✓ نص السؤال.

3-2-6-2- الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المحادثة: تعتبر المحادثة أحدث الطرق لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وفي الغالب تتم هذه الخدمة عن طريق المحادثة بين فرد وأخصائي المراجع أو تكون محادثة جماعية، ويستطيع المستفيد كتابة السؤال في النافذة المخصصة باستخدام برامج التراسل، وتظهر على نافذة المكتبة العديد من الطرق وعلى المستفيد اختيار « LIVE » الطريقة التي تناسبه ليحصل من خلالها على الإجابة والهدف من هذه المحادثة هو الإجابة على الأسئلة ذات الطابع السريع.

3-2-6-3- الخدمة المرجعية الرقمية من خلال الهاتف: أتاحت التطورات التقنية في مجال الاتصالات الهاتفية إمكانية بحث المعلومات وإيجاد الإجابة للاستفسارات من خلال الهاتف الثابت أو المحمول أو الرسائل القصيرة. وفي الغالب تقدم هذه الخدمة مقابل رسوم حيث أن المستفيد عند دخوله لموقع المكتبة يستطيع أن يسجل أنه يريد الحصول على الإجابة من خلال الهاتف الثابت أو المحمول أو عبر رسالة قصيرة ويمكن للمكتبات استخدام هذه التقنيات في تقديم عدد كبير من الخدمات داخل

المكتبة حيث يتم تخصيص هاتف داخل المكتبة للخدمة المرجعية والرد على الاستفسارات ثم يتم تخزين الإجابات على الملف الخاص بالمستفيد ثم إرسال الرد في شكل رسالة قصيرة مجانية متاحة من خلال الانترنت ترسل على الرقم المحمول وبالرغم من هذه المميزات إلا أن هناك معوقات في استخدام الهاتف لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية مثل: أن الاتصالات من خلال الهاتف المحمول مكلفة جدا وسوف يتسبب ذلك في عجز ميزانية المكتبة، في حالة استخدام الهاتف المحمول قد تكون الشبكة رديئة وفي هذه الحالة لا يتم الرد على التساؤلات. [1]

3-2-7- معايير تقييم المراجع الالكترونية:

توجد العديد من المعايير لتقييم المراجع الالكترونية المعتمدة من طرف المكتبات ومراكز المعلومات منها: الموضوعية وصحة المعلومات، حداثة المعلومات، مدى الاعتماد على النظريات والحقائق، ملائمة الألفاظ والمصطلحات المستعملة، ملائمة الأفكار لمستوى الجمهور، تكلفة القارئات، سهولة وسرعة التنزيل وتحميل النصوص، إمكانية تكبير وتصغير النص [2].

أما فيما يخص الأقراص بأنواعها، فإضافة إلى اشتراكها في المعايير السابقة إلا أنه هناك بعض المعايير التي تخص هذا النوع من المراجع الالكترونية منها: نوعية المادة التي صنع بها القرص ومدى حداثته، سهولة الاستعمال، هل يحتاج إلى برامج خاصة لتشغيله وهل يعمل مع جميع إصدارات برامج التشغيل. وفيما يتعلق بالمعلومات المتواجدة ضمن مواقع الويب فتتمثل المعايير الخاصة بتقييمها في:

[1] الجوهري، خيال وآخرون. مرجع سابق، ص128-129

[2] عماد عيسى، محمد صالح. **الكتاب الالكتروني: المفهوم والخصائص. في الاتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات**[د.م.]:[د.ن.]، 2002، ع17، ص ص149-158

- ✓ حداثة المعلومة: هل التواريخ الخاصة بوقت إنشاء وتنقيح هذا الموقع واضحة؟ انتبه إلى المعلومات الموجودة أسفل الصفحة بخصوص متى تم إنشاء الموقع، ومتى حدث آخر تدقيق وتنقيح له.
- ✓ مجال التغطية: على ماذا يركز الموقع؟ هل توجد هناك عناوين واضحة تحدد إطارا عاما للمحتوى، هل التنقل والتصفح خلال الموقع واضح المعالم.
- ✓ الموضوعية: هل الانتماءات واضحة؟ مراقبة المحتوى بخصوص علنية الهدف لتحديد نوع الموقع، وجمهوره المتوقع، وكذلك بخصوص المعلومات الموجودة خارج الموقع.
- ✓ الدقة: هل مصادر المعلومات موجودة ومدرجة وبالإمكان التأكد من صحتها؟ مراقبة المحتوى من حيث دقة التهجئة، القواعد، وكذا التوثيق وذلك من حيث تنوع المواقع.
- ✓ عمق المعالجة: حتى وإن ظهر مجال التغطية على الصفحة الأولى، فإنه لا يمكن تحديد دقة المعالجة إلا بعد تصفح الموقع من رابط داخلي."وتحتوي المواقع الالكترونية على عدد كبير من الإحالات وروابط لمواقع أخرى خارجية، إذ يعتبر الموقع غنيا بالمعلومات إذا كان يحتوي على روابط خارجية عديدة توصل المبحر إلى كم من المعلومات، فلا يمكننا أن ننتظر من أي مصدر إلكتروني مهما كان حجمه أن يعطينا نصوصا طويلة تحليلية جاهزة لخدمة أغراضنا البحثية".[1]

[1] **المكتبة الجامعية في ظل مجتمع المعلومات.حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية**[على الخط]، كمال بطوش، أعمال الندوة العربية الخامسة للمعومات، سوريا، النادي الإعلامي العربي، تاريخ زيارة الموقع2014/05/08، متوفرة على الانترنت
http :www.arabain .net/arabic/S nadwa/ Battouche Kamel

خلاصة:

تعتبر الخدمة المرجعية الرقمية من الخدمات الحديثة والهامة في مؤسسات المعلومات بعامة والمكتبات الجامعية بخاصة حيث تسعى إلى تقديم خدماتها المرجعية عن بعد للتيسير على المستفيدين والمساهمة في التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد بالجامعات التي تخدمها ومن هنا فقد تطورت العديد من المكتبات وكذلك التكتلات المكتبية خدماتها المرجعية لتشمل الخدمة المرجعية الافتراضية، الأمر الذي أتاح للمستفيدين إرسال استفساراتهم إلى المكتبات في أي وقت ومن أي مكان.

من خلال ما سبق نصل إلى أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورها البارز في تطوير الخدمات المرجعية وفي سرعة تقديمها من خلال البحث في شبكة الانترنت وقواعد البيانات عن المعلومات المطلوبة، إذ أن كثيرا من القواميس والموسوعات والأدلة والكشافات والإحصائيات وغيرها متوافرة على الانترنت ويمكن الوصول إلى المعلومات المتوافرة فيها بسرعة قياسية، ولم يقتصر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على هذا، وإنما لعب دورا في تغيير مسمى الخدمات المرجعية ليصبح استرجاع المعلومات.ولأن الخدمة المرجعية من الخدمات المهمة في المكتبات فإنه ينبغي الحرص على إتاحتها للمستفيدين بصورة أفضل من خلال الدخول في نظم تعاونية تسمح بالمشاركة في الموارد والحد من التكاليف واستثمار التقنية الحديثة وشبكة الانترنت لتطوير خدماتها وتقديمها بصورة أفضل للمستفيدين بكل فئاتهم، وهذا لا يعني فقط تطوير المجموعات والوسائل التكنولوجية أو اعتماد المراجع الرقمية إلى جانب المراجع المطبوعة بل يعني أيضا قبل هذا وذاك تطوير ثقافة المكتبيين المستقبلية مع تطوير وظائفهم ومهامهم ومكانتهم العلمية.

الفصل الرابع

قسم المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري

الفصل الرابع

4- أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري ومسؤولياته.

تمهيد.

4-1- المبحث الأول: خصائص أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

4-2- المبحث الثاني: مسؤوليات أقسام المرجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

خلاصة.

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصول السابقة إلى قسم المراجع بالمكتبة الجامعية والكتب المرجعية وكذا الخدمة المرجعية أخصائي المراجع ثم تكنولوجيا الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية ، ارتأينا

أن يكون هذا الفصل عبارة عن دراسة ميدانية من أجل إعطاء هذا البحث كفايته من الت حليل الشامل والدقيق وكذا لمعرفة كل المعلومات المتعلقة بأقسام المراجع في المكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدراسة وكذا الموظفين العاملين بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري- المكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الافريقية بأدرار ، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان- .

4-1- المبحث الأول: خصائص أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري

4-1-1- إجراءات الدراسة الميدانية:

يعتبر البحث الميداني إحدى الأدوات المستعملة بهدف جمع المعلومات والمعطيات اللازمة لدراسة موضوع ما والتحقق من عناصر الإشكالية المحددة سلفا. وعادة ما تجري البحوث المسحية الميدانية في حالتين:

- تعرف واقع الحال لبعض الظواهر في مؤسسات المعلومات.

- تعرف الاتجاهات أو الآراء لمجموعة من الأفراد حيال أنشطة معينة [1] .

[1] عبيدات، محمد. **منهجية البحث العلمي** الأردن: دار وائل للنشر1977،ص45

لقد تم استخدام أداة من الأدوات المنهجية لجمع بيانات الدراسة الميدانية وهي استمارة الاستبيان، إذ تعتبر هذه الأخيرة من بين أهم أدوات جمع البيانات، فهي عبارة عن قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة توزع على أفراد العينة الممثلة لمجتمع الدراسة وهذا من أجل الحصول على البيانات والحقائق وكل ما له علاقة بموضوع البحث [2] .

وللإشارة فقد تم صياغة استبيانين في هذه الدراسة، الأول خاص بالمكتبيين العاملين في قسم المراجع بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة والثاني خاص بالمستفيدين من أقسام المراجع في هذه المكتبات الجامعية.

احتوت استمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين على 25 سؤال وزعت على 3 محاور رئيسية بالطريقة التالية:

معلومات عامة: يتضمن هذا الجزء 05 أسئلة تتعلق بالجنس، الجامعة المنتسب إليها، وكذا المستوى العلمي للطلبة ، وكذا الأساتذة.

المحور الأول: أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية.

خصص له 7 أسئلة، من السؤال الأول إلى السؤال السابع، وقد تناولت قسم المراجع في المكتبة الجامعية من حيث تردد المستفيدين عليه، أنواع الكتب المرجعية المستعملة، طريقة الوصول إلى الكتب المرجعية.

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.

خصص له 11 أسئلة، من السؤال الثامن إلى السؤال الثامن عشر وقد تناولت هذه الأسئلة نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.

المحور الثالث:الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية.

[2] الحسن، احسان محمد.**الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**.بيروت:دار الطليعة1996،ص86.

خصص له 7أسئلة، من السؤال التاسع عشر إلى السؤال الخامس والعشرين تناولت هذه الأسئلة الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة والتي ولدت ما يسمى بالخدمات المرجعية الرقمية ودورها في مساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات المطلوبة.

أما الاستمارة الخاصة بالمكتبيين فقد احتوت 11 سؤال وزعت على 03 محاور كالتالي:

معلومات عامة: تضمنت 04 أسئلة تعلقت باسم الجامعة، الجنس، المستوى العلمي، وكذا الوظيفة.

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

خصص له 8 أسئلة، من السؤال الأول إلى السؤال الثامن، وقد تناولت حالة قسم المراجع في المكتبة الجامعية، وكذا مدى تردد المستعملين عليه ونوعية الخدمات المقدمة فيه.

المحور الثاني: الخدمة المرجعية بأقسام المراجع.

خصص له 4 أسئلة من السؤال التاسع إلى السؤال الثاني عشر وقد تناول هذا المحور وضعية الخدمات المرجعية المقدمة في هذه المكتبات الجامعية ونوعها وكذا نوع الأسئلة الموجهة لهذا القسم.

المحور الثالث: الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المرجع بالمكتبات الجامعية:

خصص له 06 أسئلة من السؤال الثالث عشر إلى السؤال الثامن عشر، تناول هذا المحور تأثير التطورات التكنولوجية على الخدمة المرجعية وظهور خدمات مرجعية رقمية ومدى مساهمة هذه الأخيرة في نجاح المكتبة الجامعية في تأدية واجبها اتجاه مستفيديها.

4-1-2- حدود ومجال الدراسة:

4-1-2-1- المجال البشري:

اقتصرت هذه الدراسة على المستفيدين من المكتبات الجامعية التالية: المكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الافريقية بأدرار ، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت، المكتبة الجامعية

المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان من طلبة وأساتذة وباحثين .

كما تناولت الدراسة أخصائيي المراجع بالمكتبات المذكورة وكان عددهم كالتالي:

- 04 في قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الإفريقية بأدرار .
- 01 في قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران.
- 03 في قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.
- 04 في قسم المراجع بـالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت.
- 02 في قسم المراجع بـالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر.
- 02 في قسم المراجع بـالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.

4-1-2-2- المجال المكاني:

تمت الدراسة في أقسام المراجع للمكتبات التالية: المكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الافريقية بأدرار ، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.

4-1-2-3-المجال الزمني: يقصد بالمجال الزمني الوقت المستغرق لإجراء الدراسة الميدانية بدءا من تحديد الموضوع بشكل عام، وتحديد عينة الدراسة وتصميم استمارة الاستبيان في شكلها الأولي إلى غاية صياغتها في شكلها النهائي، ومن ثم توزيع الاستمارات وجمعها وتفريغها وكذا تحليلها من أجل تجميع المعطيات الخاصة بالدراسة بغية الوصول إلى النتائج للإجابة على إشكالية البحث ، وعلية فقد استمرت الدراسة من أكتوبر 2013 إلى غاية مارس 2015.

توزيع الاستمارات كان بطريقة مباشرة بمعنى من يد إلى يد.تم توزيع الاستمارات من 20أكتوبر 2014 إلى 02 نوفمبر 2015 وقد استغرق الأساتذة وقت أطول للإجابة على الاستمارة عكس الطلبة كما رفض البعض الإجابة على الاستمارة.

نستطيع القول أننا لم نتلقى المساعدة اللازمة من المترددين على أقسام المراجع في المكتبات الستة مما حتم علينا في بعض الأحيان الإلحاح بدرجة كبيرة لاسترجاع الاستمارات ورغم كل هذا فإننا لم نسترجع كل الاستمارات الموزعة.

4-1-3- أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري.

4-1-3-1- قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الافريقية أدرار:

أ -نبذة تاريخية عن المكتبة:

أنشئت المكتبة المركزية بموجب المرسوم التنفيذي لإنشاء الجامعة الافريقية أحمد دراية رقم 269/01 المؤرخ في 30جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ18 سبتمبر 2001 وهي مؤسسة ثقافية ذات طابع علمي تثقيفي تعمل على خدمة الطلبة والأساتذة والباحثين، الذين ينتسبون إلى الجامعة ومراكز البحث وذلك لتزويدهم بالوثائق والمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وفي إعداد بحوثهم، وينحصر دور العاملين في المكتبة بتوصيل المحتوى العلمي والرصيد الوثائقي الموجود في المكتبة الذي يبلغ حوالي12500 عنوان أي ما يعادل حوالي 88700 كتاب إلى رواد المكتبة والذي يبلغ عددهم حوالي 5268 باحث منهم 192 أستاذ و 5076 طالب . للإشارة فإن المساحة الكلية للمكتبة تبلغ حوالي 2916م2.تتضمن هذه المكتبة نوعين من الإعارة الأولى داخلية والثانية إعارة خارجية.

الهيكل العام للمكتبة:التصميم الخارجي: يحتوي على 3 مستويات:

المستوى الأول: خاص بالإعارة الخارجية ويحتوي على جميع الكتب في جميع التخصصات وبنسخ متعددة، كما يتوفر على مخزنين للكتب وقاعة خاصة بالأساتذة يوجد فيها جميع الكتب في جميع التخصصات وبنسخة واحدة,

المستوى الثاني: يحتوي على قاعة المطالعة رقم 01 يوجد فيها كل الكتب المتوفرة لدى المكتبة بنسخة واحدة، كما يتوفر على مخزن للكتب وقاعة الانترنت وقاعة خاصة بالاجتماعات.

المستوى الثالث: يحتوي على قاعة خاصة بالطلبة ونظرا لكبر حجمها يستخدمها الطلبة كقاعة للمطالعة رقم 02 وفيها جميع القواميس والموسوعات والجرائد والمجلات والأدلة المتوفرة لدى المكتبة ويتم إعارتها داخليا فقط. كما تتوفر على مخزن للأمتعة والتجهيزات الخاصة بالمكتبة. إضافة إلى مكاتب الإدارة وهذه المصالح هي أمانة المكتبة المركزية، مسؤول المكتبة، مصلحة الإعارة، مصلحة الجرد، مصلحة الأرشيف، مكتب المتابعة، مكتب المدير.

التصميم الداخلي: يحتوي على:

مساحة الاستقبال: تلعب دورا مهما في عملية جلب القراء تحتوي على مركز للمراقبة تبلغ مساحتها 247م2.

قاعة المخزن: وتستخدم هذه القاعة لتخزين الكتب التي تم اقتناؤها حديثا، والتي تدخل إلى المكتبة سنويا وتبلغ مساحة هذا المخزن 407م2.

قاعة الدوريات: وهي قاعة خاصة بالقواميس والجرائد والموسوعات والمذكرات حيث يبلغ عدد العناوين 1434 عنوان وتكون عملية الاطلاع عليهم في عين المكان وتبلغ مساحتها 446م2.إضافة إلى وجود قاعات أخرى كقاعة الاجتماعات وقاعة الفهرسة والتصنيف، قاعة الأساتذة وقاعة حفظ الأمتعة قاعة الإعارة الخارجية والتي تجرى فيها عملية الإعارة الخارجية لجميع الأطوار وتكون كالتالي:الطور الأول والثاني والثالث لهم الحق في إعارة كتابين فقط. أما الطور الرابع فله الحق في إعارة أربعة كتب تقدر مساحة هذه القاعة ب 156م2.

قاعة الانترنت تحتوي على أجهزة حاسوب متصلة بشبكة انترنت ويشرف على القاعة موظف خبير في الإعلام الآلي ومساحتها 156م2.

دورة المياه: تتوفر المكتبة على مراحيض خاصة بالنساء والرجال بجميع طوابق المكتبة تبلغ مساحتها 168م2.

مكاتب الإدارة: وهي مكاتب خاصة بالمسؤول الأول للمكتبة والأمانة العامة للمكتبة ومكتب المدير.

ب **قاعات المراجع بالمكتبة:** من خلال ما سبق نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بأدرار تملك 04 قاعات للمراجع 02 قاعات خاصة بالطلبة وقاعة خاصة بالأساتذة وقاعة للدوريات وتختلف التسمية حيث يطلق على القاعات الخاصة بالطلبة بقاعة الإعارة الداخلية، والملاحظ كذلك أن هذه المكتبة تقوم بوضع نسخة من كل الكتب التي تحتويها المكتبة في كل من القاعات التالية قاعة الإعارة الداخلية رقم 01، قاعة الإعارة الداخلية رقم 02، قاعة الأساتذة، وفيما يلي وصف لكل قاعة على حدى:

قاعة الأساتذة: تتواجد هذه القاعة على مستوى الطابق الأرضي للمكتبة بمحاذاة المكان الخاص بنشاطات الطلبة الجامعيين، وهي قاعة خاصة بالأساتذة تعتمد في نظامها على الإعارة الداخلية كما تسمح للمستفيد الاطلاع على الكتب المرجعية.

تحتوي القاعة على 12 طاولة و 26 كرسي، 04 حواسيب ويعمل بها عاملين، تشمل هذه القاعة على كتب في القانون، التقنيات، الأدب، الشريعة، الببليوغرافيا، الموسوعات، إضافة إلى كتب اللغات والعلوم الاجتماعية.

تصنف الكتب في هذه القاعة حسب تصنيف ديوي العشري وتكون المطالعة بها طيلة أيام الأسبوع ماعدا السبت والجمعة من القاعة 08:00 إلى 18:00 مساءا.

قاعة الأساتذة تستخدم نظام الدخول الحر أي نظام الرفوف المفتوحة والكتب المرجعية مصنفة حسب تصنيف ديوي العشري ولا يسمح بالإعارة الخارجية بها غير أنه مسموح بتصوير بعض الكتب عند الضرورة. من خلال ملاحظتنا للقاعة وجدنا أن القاعة تحتوي على الكتب أكتر من المراجع على اعتبار كما ذكرنا سابقا أنها تضع نسخة من كل ما هو موجود ببنك الإعارة الخارجية في هذه القاعة ولاحظنا أن الأساتذة يترددون على هذه القاعة من أجل الاطلاع على هذه النسخ.

قاعة الإعارة الداخلية 01: تتواجد هذه القاعة بالطابق الأول للمكتبة وهي خاصة بالطلبة فقط على اختلاف مستوياتهم وبها نظام الرفوف المغلقة بمعنى لا يسمح للطالب بالتجول في مخزن الكتب وإنما المكتبي هو الذي يقدم للطالب مرجعه بطلب منه ولا يمكنه الاطلاع على أكثر من مرجعين داخل القاعة إلا بترخيص من المدير شخصيا.

تحتوي هذه القاعة على 57 طاولة و 73 رف وهي رفوف حديدية، أما عدد الحواسيب فهو 04 حواسيب للبحث و 03 حواسيب خاصة بالعاملين بالقاعة، أما فيما يخص عدد الكراسي فتمتلك هذه القاعة 228 كرسي.

بالنسبة للعاملين فيها فهذه القاعة تضم 14 عاملا ما بين عقود الإدماج والدائمين مقسمين بين الفترة الصباحية والمسائية، أما فيما يخص الكتب المرجعية في هذه القاعة، فهنا يجدر بنا الذكر أن المكتبة الجامعية بأدرار تضع نسخة من كل كتاب في قاعة المطالعة الداخلية إضافة إلى الكتب المرجعية إلا أننا لاحظنا قلة الكتب المرجعية مقارنة بالكتب الأخرى وتصنف الكتب في هذه القاعة حسب تصنيف ديوي العشري وفيما يخص التخصصات الموجودة في هذه القاعة فهي كالتالي: إعلام آلي، رياضيات، بصريات فيزياء، الهندسة المعمارية، علم الأرض، علوم الحياة، الإحصاء، الكيمياء، الهندسة المدنية، هندسة التهوية والتدفئة، الأنتروبولوجيا الطبيعية، تأثيث المنزل، البرمجيات، العلوم السياسية.

- الوجيز في القانون الإداري لمحمد الذنيبات، عمان: الدار العلمية الدولية،2003.
- التنظيم القانوني للبيئة في العالم /محمد رشتم، بيروت :منشورات الحلبي الحقوقية، 2006.
- علم السياسة بين الأصالة والمعاصرة/ لمحمد مهنا.
- مناهج الدراسات الاجتماعية : حقوق الإنسان وحوار الحضارات/ حسين حسن موسى، الجزائر، دار الكتاب الحديث.
- دليل الرسائل العلمية/سليمان ابانمي، الرياض:مطابع الفرزدق التجارية، 2006.
- الوسيط في الدراسات الجامعية/ الطاهر بن خرفا لله.الجزائر: دار هومة، 2002.

قاعة الإعارة الداخلية رقم 02: تتواجد هذه القاعة في الطابق الثاني للمكتبة تضم هذه القاعة 40 طاولة و 160 كرسي، أما فيما يخص الرفوف فتمتلك هذه القاعة 94 رف، وبالنسبة للعمال فهم 10 مابين عقود الإدماج والمرسمين مقسمين إلى فوجين بين الفترة الصباحية والمسائية تضم القاعة القواميس والموسوعات العامة ومواد تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية وتصنف الكتب حسب تصنيف ديوي العشري.

تعمل هذه القاعة بنظام الإعارة الداخلية بتوقيت مستمر من الساعة 08:00 صباحا إلى 18:00 مساءا بالتناوب بين الفوجين مع جميع التخصصات وكل المستويات بالجامعة.

للتذكير فإن هذه القاعة تحتوي على نفس العناوين التي تحتويها قاعة الإعارة الداخلية رقم 01.

قاعة الدوريات: موجودة بالطابق الأول مساحتها 80م تحتوي على 36 كرسي و 04 طاولات و50 رف وحاسب آلي خاص بالعاملين الذين كان عددهم 03، تحتوي هذه القاعة على رسائل الماجستير والدكتوراه الخاصة بالأدب، التاريخ، والقانون وتستخدم تصنيف ألفبائي، رصيد هذه القاعة مفتوح يمكن للباحث الذهاب مباشرة إلى الرف الموجود به الوثيقة المطلوبة والاطلاع عليها مباشرة داخل القاعة كما توفر القاعة فهرس لما هو موجود بالقاعة.

4-1-3-2- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران:

أ- نبذة تاريخية عن المكتبة:

تأسست هذه المكتبة عام 1966، وانتقلت إلى مكانها الحالي عام 1969. المكتبة المركزية لجامعة وهران السانيا هي إحدى الصالح المشتركة بالجامعة، تقع تحت مسؤولية هذه الأخيرة باعتبارها المؤسسة الأم، فالاستقلال المالي و الشخصية المعنوية قد منحا للجامعة حسب ما ورد في النصوص القانونية. ويدل اسمها الذي يعني الوسط على أنها أم المكتبات الجامعية بوهران، تقع المكتبة المركزية في مكان يعتبر من الأمور الهامة عند التخطيط، هذا الموقع الذي لعب دورا هاما و فعالا في نشاط المكتبة و فعاليتها و تمكينها من تحقيق أهدافها في خدمة روادها و المستفيدين من كنوز العلم و المعرفة التي تقتنيها المكتبة، كما وأن هذه المكتبة تتوفر علي الشروط الأساسية اللازمة عند بناء أي مكتبة و منها نجد:- **جودة الموقع:** الموقع الاستراتيجي الذي يتميز بالهدوء من جميع النواحي و الاتجاهات و ذلك لبعد المكتبة عن الأماكن التي تملؤها الفوضى و الضجيج مثل الصانع و الأسواق و الملاعب و غيرها من الأماكن التي تثير غضب الباحث و تسلبه تركيزه، إضافة إلى أن هذا الموقع يسمح بوصول أشعة الشمس و الهواء النقي و هذا ما يساعد علي القراءة و البحث.

– **سعة المكان:** المكان الواسع و البناء الفسيح الذي يحوي المرافق الأساسية و الضرورية اللازمة لضمان عمل المكتبة بشكل جيد زيادة على موقعها الجميل، تتربع هذه المكتبة على مساحة تقدر ب 4950 م^2 ، و من بين المرافق الموجودة في الكتبة المركزية نجد:

- قاعتين للمطالعة باتساع مساحتها لأكثر من 400 طالب مما يكفي عدد الراغبين في البحث.
- مخزنين للكتب و المواد المكتبية الأخرى يتصدر كل منهما أربعة بنوك للإعارة.
- غرف أمين المكتبة و العاملين بالمكتبة.
- قاعة للمطالعة خاصة بالأساتذة.
- مصلحة للدوريات لها قاعة مطالعة خاصة و تضم دوريات باللغة العربية و الأجنبية إلى جانب كتب و مراجع.
- مصلحة الرسائل الجامعية و تتسع لأكثر من 80 مقعد.

– قاعة للإعلام الآلي.

ب– قسم المراجع (قاعة الدوريات):

إن هذا القسم عبارة عن قاعة داخل المكتبة المركزية، و قد أطلقت عليه هذه الأخيرة اسم "قاعة الدوريات"، إذ أصبح هو الاسم الشائع بين الباحثين و القراء، علما أن هذا القسم لا يحتوي على الدوريات فحسب وإنما الجزء الأكبر منه متكون من كتب مرجعية، يتربع هذا القسم على مساحة تقدر ب 432م^2.**رصيده:** يبلغ الرصيد الإجمالي لقسم المراجع حسب آخر الإحصائيات 5400 مؤلف باللغة العربية و 4400 باللغة الإنجليزية، و يصنف هذا الرصيد كما يلي:

- الكتب النادرة و عددها باللغة العربية 937 كتاب أما باللغة الأجنبية فعددها 130 كتاب.
- القواميس و عددها باللغة العربية 832 قاموس أما باللغة الأجنبية فعددها 781 قاموس.
- الحوليات و يبلغ عددها 220 حولية.
- المجلات وصل عددها باللغة العربية إلى 120 عنوان أما باللغة الأجنبية 80 عنوان.
- الأدلة و عددها 110 دليل.

كما يحتوي هذا القسم كذلك على جرائد رسمية باللغتين العربية و الفرنسية إضافة إلى الجرائد المعروفة لدى العامة. و من أمثلة الكتب المرجعية المتواجدة بالقسم نجد:

- الفهرست لابن نديم.
- الجامع للأحكام القرآنية للقرطبي.
- لسان الميزان لابن حجر العسقلاني مكون من 07 أجزاء.
- كتاب معجم البلدان لياقوت الحموي.
- الأعلام لخير الدين الزركلي مكون من 08 أجزاء.
- الموسوعة الطبية الحديثة مكونة من 30 جزء.
- معجم المصطلحات العربية في اللغة و الأدب مكون من ثلاثة أجزاء لمجدي وهبة و كامل المهندس.
- معجم المصطلحات المكتبية.

– dictionnaire encyclopédique des sciences de l'informatique et de la communication :Barnard Lamizet, ahmedsilem.dictionnary of Giography : W.G More.

رتبت الكتب المرجعية في الرفوف ترتيبا موضوعيا، طبقا لنظام التصنيف داخل المكتبة المركزية كالآتي: 00 عموميات، معاجم و موسوعات ، 01– مجلات ، 02– بيانات و نشرات ، 03– جماعات المؤلفين ، 04– مجموعات ، 05– دلائل ، 06– سلسلة الكتب ، 07– فهارس القوائم و الجداول. يضم هذا القسم مكتب خاص بالمسئولة و هي متحصلة على شهادة ليسانس في علم المكتبات.

أما من ناحية التجهيزات يحتوي القسم على 70 رف و 21طاولة و 60 كرسي، حيث تجمع كل طاولة ثلاثة كراسي مع توفر الإنارة المناسبة، كما يتكون من مخزنين فالأول خاص بالرصيد القديم و يعتبر كمخزن أرشيفي، أما المخزن الثاني فهو خاص بنسخ من الرصيد الجديد، و يحتوي على جهاز حاسوب.

يستقبل هذا القسم مختلف القراء حلال أيام الأسبوع ماعدا الخميس و الجمعة، ابتدءا من الساعة التاسعة إلى الثانية عشر صباحا و من الساعة الثانية إلى الرابعة مساءا و ينص نظامه الداخلي على إلزام القارئ بوضع بطاقة القارئ على المكتب و تسجيل اسمه في سجل خاص لإحصاء عدد الرواد من بداية السنة الجامعية إلى نهايتها، و هو مجبر على وضع أدواته في مكان خاص أمام مكتب المسؤولة و يسمح له باستعمال ورقة و قلم فقط للقيام ببحثه غير أن هذا الإجراء يرفضه الكثيرون.أما فيما يخص طريقة البحث المتبعة في هذا القسم تعتمد على نظام الرفوف المفتوحة حيث يتسنى لكل باحث إيجاد ما يبحث عنه بنفسه.

4-1-3-3- قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت:

أ-نبذة تاريخية عن المكتبة: المكتبة المركزية عنصر مهم في الجامعة وظيفتها توفير وسائل البحث الببليوغرافي للطاقم الجامعي من طلاب وأساتذة إضافة إلى طرق استعمالها استعمالا جيدا وكيفية استغلال مختلف مصادر المعلومات المتوفرة لديها من انجازات علمية محلية ومذكرات ماجستير ودكتوراه المحفوظة على مستوى المكتبة الجامعية، إضافة إليها هناك تقارير المؤتمرات والندوات والأيام الدراسية ومختلف التظاهرات العلمية.

المكتبة المركزية تعتبر كذلك الممول الرئيسي للمعلومة العلمية والتقنية، الاشتراكات التي تبرمها مع المنتجين والموزعين لبنوك المعلومات تجعل من المكتبات الجامعية الرائدة في التزويد بالمعلومات عن طريق استغلال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، ولقد أصبحت هذه المكتبات حاليا إحدى المؤسسات الاجتماعية التي لها أدوار متعددة تصب في هدف واحد وهو دمج مختلف طبقات المجتمع في جو من المعلومات خاصة في الوسط المعرفي.

ب-قاعة المراجع بالمكتبة: تمتلك المكتبة 04 قاعات للمراجع ، قاعتين مخصصتين للبحث الببليوغرافي واحدة خاصة بقسم العلوم والتكنولوجيا وأخرى خاصة بقسم اللغويات والاجتماعيات، وقاعة مخصصة للدوريات والرسائل وقاعة خاصة بالمكتبة الالكترونية، وفيما يلي وصف لهذه القاعات:

مصلحة البحث الببليوغرافي قسم العلوم والتكنولوجيا: هذه القاعة تحتوي على الكتب المرجعية الخاصة بالعلوم والتكنولوجيا متواجدة في الطابق الأول للمكتبة مساحتها 275م، عدد الطاولات الموجودة فيها 19 طاولة و 38 كرسي أما فيما يخص عدد الرفوف فهي 46 بنوعيها الخشبية والمعدنية.

تمتلك القاعة حاسبين إلكترونيين، واحد خاص بالمستفيدين فيما يخص الفهارس الإلكترونية وواحد خاص بالمكتبي، يعمل بها مكتبي واحد، تحتوي هذه القاعة على الكتب المرجعية في التخصصات التالية: الكيمياء، الفيزياء، الكهرباء، الرياضيات، بيولوجيا، علوم زراعية، بيطرة، هندسة مدنية...إلخ.

تستخدم هذه القاعة تصنيف محلي والنظام المعمول به في القاعة هو الدخول الحر أي المستفيد يحصل على الكتاب المرجعي الذي يريده لكن الإطلاع هو داخلي فقط والقسم يمتلك آلة تصوير في حالة أراد المستفيد تصوير بعض المعلومات من الكتاب المرجعي على اعتبار أنه لا يسمح بخروج الكتب المرجعية خارج مبنى المكتبة.

مصلحة البحث الببليوغرافي قسم اللغويات والاجتماعيات: هذه القاعة تحتوي على الكتب المرجعية الخاصة باللغويات والاجتماعيات متواجدة في الطابق الأول للمكتبة مساحتها 374م، عدد الطاولات الموجودة فيها 24 طاولة و 144 كرسي أما فيما يخص عدد الرفوف فهي 46 بنوعيها الخشبية والمعدنية.تمتلك القاعة حاسبين إلكترونيين، واحد خاص بالمستفيدين فيما يخص الفهارس الإلكترونية وواحد خاص بالمكتبي، يعمل بها مكتبي واحد، تحتوي هذه القاعة على الكتب المرجعية في التخصصات التالية: علوم قانونية، علوم تجارية واقتصادية، أدب عربي، علم الاجتماع، علم النفس، فلسفة، علم المكتبات، تاريخ.

تستخدم هذه القاعة تصنيف محلي والنظام المعمول به في القاعة هو الدخول الحر أي المستفيد يحصل على الكتاب المرجعي الذي يريده لكن الاطلاع هو داخلي فقط والقسم يمتلك آلة تصوير في حالة أراد المستفيد تصوير بعض المعلومات من الكتاب المرجعي على اعتبار أنه لا يسمح بخروج الكتب المرجعية خارج مبنى المكتبة.

قاعة المكتبة الإلكترونية: هذه القاعة تحتوي على الكتب المرجعية الخاصة باللغويات والاجتماعيات متواجدة في الطابق الأول للمكتبة مساحتها 58م، عدد الطاولات الموجودة فيها 02 طاولة و 18 كرسي أما فيما يخص عدد الحواسيب فهي 09 حواسيب.

تحتوي هذه القاعة على مراجع رقمية في التخصصات التالية: الفيزياء، الكيمياء، الميكانيك، علم الاجتماع، علم النفس، فلسفة، علم المكتبات، تاريخ.

العدد الإجمالي للوثائق الإلكترونية :166620 بزيادة 231 وثيقة،العدد الإجمالي للأقراص المضغوطة :2011 قرص بزيادة 35 قرص، العدد الإجمالي للأقراص المرنة : 42 قرص.

العدد الإجمالي للوثائق السمعية والسمعية البصرية:

أشرطة سمعية (انجليزية) عددها 108.

أشرطة سمعية بصرية (فرنسية – انجليزية) عددها 34.

قاعة الدوريات والأطروحات: هذه القاعة تحتوي على الأطروحات متواجدة في الطابق الأول للمكتبة مساحتها 274م، عدد الطاولات الموجودة فيها 15 طاولة و 33كرسي أما فيما يخص عدد الرفوف فهي و 21 بنوعيها الخشبية والمعدنية و 19 رف خاص بالدوريات.تحتوي هذه القاعة على أطروحات في التخصصات التالية: الفيزياء، الكيمياء، الميكانيك، علم الاجتماع، علم النفس، فلسفة، علم المكتبات، تاريخ، حقوق، علوم سياسية.تستخدم هذه القاعة تصنيف محلي والنظام المعمول به في القاعة هو الدخول الحر أي المستفيد يحصل على الأطروحة أو المجلة التي يريدها لكن الاطلاع هو داخلي فقط. أما عدد المجلات فهو 1961عنوان.

4-1-3-4- قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم:

أ- نبذة عن المكتبة المركزية لجامعة مستغانم:

يقع الموقع الحالي في المكتبة المركزية لجامعة مستغانم في وسط المدينة قرب جامعة عبد الحميد بن باديس، بمستغانم على اليسار، حيث كانت في السنوات الأولى منذ افتتاح الجامعة منذ مدة، في كلية العلوم الإنسانية في مبنى واحد غير مستقل، عن البنايات الأخرى، وعدم توفر أرضية شاغرة حولها لتوسيع مساحة المكتبة بالإضافة إلى رصيدها المحدود الذي لا يلبي حاجات قراءها،والتكاثر المستمر لعدد الطلبة بالجامعة من 1500 طالب خلال سنة 1980 إلى 10 آلاف طالب خلال السنوات الأخيرة، وتعدد التخصصات بالجامعة. جاءت فكرة تغيير موقع المكتبة المركزية إلى مكانها الحالي فكانت بداية المشروع منذ مطلع التسعينيات حيث استغرق مشروع إنجازها عقد من الزمن وفي 10 فبراير 2004، قام الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المبنى الجديد للمكتبة

المركزية[3]، حيث بدأت نشاطها مع الدخول الجامعي، لموسم 2005/2004. فكل ما يمكن قوله عنها أنها توافق المتطلبات الجديدة المتمثلة في قدرتها على التوازن بين رصيدها الوثائقي ونمو الطلبة الجامعيين، حيث يمكن لشساعة مساحتها التي تقدر بـ 6000م^2 أن تتسع لاحتواء كم كاف من المواد المكتبية والتجهيزات واستقبال عدد هائل من القراء، وتحتوي المكتبة على 5 طوابق هي كالتالي:

1 - **الطابق السفلي:** يحوي مخازن مخصصة لحفظ الوثائق.

2 - **الطابق الأرضي:** يحتوي على قاعة محاضرات، جناح الاستعلامات، رواق الفنون والعرض، قاعة الأثريات، قاعة الاستقبال، رواق الراحة، مكتب الحراس.

3 - **الطابق الأول:** يحتوي على مخزن، بنك الإعارة، قاعة لدارسات العلوم الإنسانية، قاعة المطالعة، فضاء الراحة، قاعة الإنترنيت الخاصة بالأساتذة، قاعة التعليم عن بعد، قاعة دراسة الأفواج، رواق الراحة.

4 - **الطابق الثاني:** يحتوي على مخزن، بنك الإعارة، قاعة دراسات العلوم الطبيعية، قاعة المطالعة، فضاء الراحة، قاعة الباحثين، مدياتيك اللغات.

5 - **الطابق الثالث:** يحتوي على مخزن، بنك الإعارة، الإدارة، قاعة الدراسات الخاصة بالعلوم التكنولوجية، مكتب الجرد.

إضافة إلى قاعتين كبيرتين، واحدة للمطالعة وأخرى للإنترنيت.

من خلال ما سبق نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم تمتلك ثلاث قاعات للمراجع كما نجد أن التسمية تختلف فقسم المراجع في المكتبة المركزية بمستغانم يسمى قاعة الدراسة إذ أنه هناك قاعة للدراسة خاصة بالعلوم الإنسانية في الطابق الأول، وقاعة دراسة خاصة بالعلوم الطبيعية في الطابق الثاني، قاعة دراسة خاصة بالعلوم التكنولوجية في الطابق الثالث.

ب- قاعة الدراسة الخاصة بالعلوم الإنسانية:

هي عبارة عن قاعة داخل المكتبة، موجودة في الطابق الأول من المكتبة تحتوي على كتب للمراجع خاصة بالآداب والعلوم الإنسانية، تتربع على مساحة تقدر بـ 150م2 ، يبلغ رصيد هذه القاعة 1680

[3]-بوغرارة، حكيم. -**مشاريع هامة لفائدة قطاع التربية والتعليم العالي** الشعب. - الجزائر، العدد11، فيفري2004، ص24.

عنوان أما عدد النسخ فيقدر بـ 1792 نسخة وهذا الرصيد متوفر باللغة العربية والفرنسية والإنجليزية ومن أمثلته نجد: معجم المصطلحات المصرفية والمالية.

- المصباح المنير العربي- العربي.
- قاموس علم الاجتماع.
- موسوعة أعلام المسرح والمصطلحات المسرحية.
- دائرة معارف الشباب.

- le Monde Atlas .
- Annuaire de l'Afrique du Nord 1997.
- La Linguistique : revue de la société internationale.
- Revue Africaine.

تحتوي القاعة على 32 مقعد و 06 طاولات حجم كبير و 07 طاولات حجم صغير (فردية)، و 16 عمود من الرفوف المزدوجة الخاصة بالرصيد، جهة خاصة بوضع أمتعة الرواد(04 أعمدة)، مكتب خاص بالمسؤولة على هذه القاعة والتي لديها مؤهل ثانوي.

ج- قاعة الدراسة الخاصة بالعلوم الطبيعية:

هي عبارة عن قاعة داخل المكتبة، موجودة في الطابق الثاني من المكتبة تحتوي على كتب للمراجع خاصة بعلوم الطبيعية والحياة، تتربع على مساحة تقدر بـ 228م2 ، يبلغ رصيد هذه القاعة 1239 عنوان أما عدد النسخ فيقدر بـ 1350 نسخة وهذا الرصيد متوفر باللغة العربية والفرنسية والإنجليزية ومن أمثلته نجد:

- المعجم الزراعي فرنسي- عربي.

- Encyclopedie vétérinaire.
- Dictionnaire de la métallurgie.
- Encyclopediauniversalis.
- Atlas de la préhistoire et de l'antiquité.
- Dictionnaire français de médecine et de biologie.

تحتوي القاعة على 32 مقعد و 08 طاولات، 08 أعمدة مزدوجة خاصة بالرصيد إضافة إلى جهة خاصة بوضع أمتعة القراء، مكتب خاص بالمسؤولة على هذه القاعة والتي لديها مؤهل متوسط.

د- قاعة الدراسة الخاصة بالعلوم التكنولوجية:

هي عبارة عن قاعة داخل المكتبة، موجودة في الطابق الثالث من المكتبة تحتوي على كتب للمراجع خاصة بالعلوم التكنولوجية(إعلام آلي، رياضيات، فيزياء، كيمياء)، تتربع على مساحة تقدر بـ228م2 ، يبلغ رصيد هذه القاعة 1348 عنوان أما عدد النسخ فيقدر بـ 1375 نسخة وهذا الرصيد متوفر باللغة العربية والفرنسية والإنجليزية ومن أمثلته نجد:

- Téchnique de l'ingenieur.
- Dictionnaire encyclopedique des sciences de l'information et de la communication.
- Encyclopedie des sciences industrielles Quillet.
- Dictionnaire de la chimie.
- معجم المصطلحات العلمية والفنية والهندسية الجديد إنجليزي- عربي.
- معجم مصطلحات الفيزياء.

تحتوي هذه القاعة على 20 مقعد و 05طاولات، 14 عمود مزدوج خاص بالرصيد وكذا رف خاص بوضع الأمتعة، إضافة إلى مكتب المسؤولة على هذه القاعة وا لحائزة على مؤهل متوسط.

تعتمد أقسام المراجع في المكتبة الجامعية المركزية عبد الحميد بن باديس بمتغانم على تصنيف ديوي في ترتيب المراجع على الرفوف. تستقبل هذه القاعات مختلف القراء خلال أيام الأسبوع، ما عدا الخميس والجمعة وذلك ابتداء من الساعة الثامنة ونصف إلى غاية الرابعة، وينص النظام الداخلي على إلزام القارئ بوضع بطاقة القارئ على المكتب ويسمح له باستعمال ورقة وقلم فقط، كما يسمح له بالقيام بعملية النسخ، وذلك بترك بطاقة القارئ وبطاقة الطالب لدى المسؤولة عن القسم، يعتمد هذا القسم على نظام الرفوف المفتوحة حتى يتمكن المستفيد من إيجاد ما يبحث عنه بنفسه.

4-1-3-5- قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر:

أ -**نبذة تاريخية عن المكتبة:** قد فتح المركز الجامعي مصطفى اسطنبولي أبوابه في سنة 1986 على هيئة معهد للفلاحة حيث تحول هذا الأخير مع مرور الزمن إلى مركز جامعي حيث يحتوي على معاهد متعددة منها (معهد العلوم الاقتصادية، سوسيولوجيا، التاريخ، الحقوق، الفلاحة، البيولوجيا، الإعلام الآلي، الري، الأدب العربي، الأدب الانجليزي ... الخ) كل هذه المعاهد بحاجة ماسة إلى مكتبة تكون في المستوى لتلبية رغبات الأساتذة والطلبة والباحثين. لذلك أسس المكتبة منذ 1986 أي منذ نشأة معهد الفلاحة وتطورت هذه المكتبة لتصبح مركزية ذات أهمية بالغة حيث تحقق أهداف بيداغوجية وعلمية قيمة بالرغم من أن المكتبة تعاني لحد الآن من موضوع القانون الأساسي والمخط ط. من أجل الاستعمال العقلاني للرصيد المكتبي، و من أجل السير الحسن لمختلف الأقسام، تضطر المكتبة الجامعية إلى تطبيق مجموعة من القوانين الداخلية يلتزم بها كل من الطلبة و الأساتذة.

بالنسبة لأيام العمل من السبت إلى الأربعاء من الساعة 8:30 إلى غاية 15:30

تضم المكتبة المركزية: 07 قاعات للمطالعة،قاعة للمراجع، قاعة للدوريات، قاعة للأرشيف، 04 مخازن، قاعة للإعلام الآلي.

قاعة الدوريات بمكتبة معسكر: تقع هذه القاعة بـالطابق الأرضي مساحتها 150 م^2 ، تمتلك 10 طاولات أما عدد الكراسي فهو 30كرسي، وفيما يخص عدد الرفوف الموجودة بها فهو 6 رفوف. تعمل هذه القاعة من 8.30 الى 12 سا و 13 سا الى 16 سا.القاعة بها حاسوب الكتروني واحد خاص بالعاملين الذين كان عددهم عامل واحد. تمتلك القاعة مايلي:

- القواميس وعددها583متوفرة باللغات التالية: اللغة العربية، الانجليزية، الفرنسية، الايطالية و الاسبانية.
- الموسوعات وعددها 128 ومتنوعة كالتالي: الاقتصادية، التقنية ،الإعلام الآلي ،الهندسة المدنية و الطبية ،و موسوعات الحقوق و العلوم السياسية و الموسوعات التاريخية.
- الدوريات و المجلات 1500 (الاقتصاد التاريخ – الاجتماع – اللغات ....و العلمية).

وتعتمد القاعة في تصنيف الكتب المرجعية على تصنيف ديوي العشري وفيما يلي بعض عناوين الكتب المرجعية التي تمتلكها القاعة:

- المنهل.
- اوكسفورد.
- لاروس.
- موسوعة الحضارة الإسلامية.
- مجلة العلوم الإسلامية.

أما فيما يخص القاعة الثانية فهي عبارة عن مخزن العلوم الاجتماعية والإنسانية الموجود في الطابق الأرضي من المكتبة وعدد القواميس به 20 أما عدد المعاجم 15 و عدد الموسوعات 40.

4-1-3-6- قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان:

أ -**نبذة تاريخية عن المكتبة:** تعد جامعة تلمسان من بين اكبر الجامعة في الجزائر واحد الجامعات الجزائرية التي تدخل كل مرة في التصنيف العالمي للمؤسسات الجامعية وهي من بين القلائل التي تحصل فيها على التقاليد الجامعية العريقة ،والتي تحول كل مرة المكتبة من مركز إلى نموذج قوي من ناحية الطرح والخدمة فيها أسست أول مكتبة جامعية في الجزائر بالمواصفات المبتغاة في العشرية الأولى من الألفية الثانية ، تقع المكتبة الجامعية في مجمع إمامة التي فتحت أبوابها في أكتوبر 2000 للأساتذة والباحثين والطلبة بقدرة استيعاب 1034 مقعد بيداغوجي مخصصة بين فضاءات المطالعة والإعلام الآلي و الانترنيت ؛مواقيت فتح المكتبة الجامعية من.00 8سا صباحا الى 17.00مساءا .

تنقسم المكتبة الجامعية إلى مجموعة من الأقسام وهي كتالي :

- ✓ مصلحة التوجيه ،وتتمثل مهامها في تكوين الرواد في حسن استخدام فضاءات والطلب المعلومات واستعمال أجهزة والاطلاع على قاعدة المعطيات المكتبة للاستفادة الفعلية من منتجات المكتبة .
- ✓ مصلحة الاقتناء ،وهي التي تقوم بوضع السياسة العامة للتوثيق في الجامعة باتصال مع مختلف الشركاء من اجل رسم خريطة الإقتناءات والمنشورات التي يجيبان تدخل إلى المؤسسة وهي صمما أمان لكل المنتجات التي تنتجها الجامعة من خلال وضع أرقام الجرد للوثائق كلها بدون استثناء ورخصة لكل منشور يرد من الجامعة .
- ✓ مصلحة المعالجة الوثائقية ،وهي التي تقوم بمعالجة ووضع البطاقات لكل الوثائق التي تقتنيها الجامعة .

- ✓ مصلحة البحث البيبليوغرافي ، وهي التي تقوم بتوزيع المعلومات الإحاطة الجارية والمعلومات للرواد.
- ✓ مصلحة الإعارة، وهي التي تقوم بتوزيع المعلومات والوثائق على طالبيها لرواد المسجلين في الوحدة الوثائقية الجامعية .

تعد التقسيمات الفنية والمهنية في المكتبة الجامعية احد رموز الرئيسة للمؤسسة على العموم فلقد أسست المنظمات في السنوات الأخيرة إلى مجموعة من الارتباطات الفنية المتعلقة بالتسيير ،ونظرا لغيابي عامل الإداري في هذه المنظمات نجد أن الصيغة الأساسية التي ترتكز عليها هي الإطار التقني فقط لذلك تسعى جادة إلى استيعاب الإطار الإداري لبلوغ أهداف وتحقيق الإستراتيجية، ففي المكتبة الجامعية لمكتبة أبي بكر بلقايد بتلمسان هناك نوع من التطابق مع نظيرتها في الولايات الأخرى التي عينت احد اطارتها الأكثر كفاءة وأقدمية في تولي منصب منسق النشاطات أو مسؤول المصالح الإدارية والعلاقات الخارجية مع مصالح المؤسسة الأم أي الجامعة ،ومن خلال هذه التوازنات الفنية العامة التي أسس من خلالها المنظمات توجهاتها العامة كان لزاما عليها إتباع نوع من التصورات الجديدة ا لتي أدخلت على المنظمات بشكل عام حيث أن المكتبة وبحكم تطور التسيير والتنظيم أصبحت بحاجة ماسة إلى استقلالية فعلية فهذا التوجه مزال بعيدا عن المكتبات في الوقت الحالي وهذه الدراسة احد الميادين التي تأسس إلى نموذج الجديد الذي يجب أن تتحلى به المكتبات الجامعية.

وعلى ذكر التقسيمات الإدارية للمكتبة الجامعية بتلمسان نسجل فقط أن نشاط الإعارة في المكتبة الجامعية حول إلى مصلحة وهذا جديد وهناك مصالح إدارية تتمثل في المنسق العام الكاتبات ومدير المكتبة الجامعية وهذا من المنطلقات الجديدة في عالم تنظيم وتسيير المكتبات الجامعية الجزائرية .

تعتبر الوثائق التالية ممنوعة من الإعارة الخارجية إلا برخصة من إدارة المكتبة: الدوريات، المراجع المتداولة، الرسائل والمذكرات،كل مرجع موجودة بنسخة واحدة .

قاعة الدوريات: تقع هذه القاعة في الطابق الأول من المكتبة تحتوي هذه القاعة على 24رف خشبي، و10 رفوف حديدية ذات الجهتين و 15 رف حديدي ذو جهة واحدة، أما فيما يخص عدد الطاولات فهو 18 طاولة و 77 كرسي. تمتلك القاعة حاسوبين الكترونيين، واحد خاص بالعاملين بالقاعة والآخر خاص بالمستفيدين من أجل عملية البحث في الفهارس.

القاعة ككل قاعات المراجع السابقة تقوم بالإعارة الداخلية طيلة أيام الأسبوع ولا تمتلك آلة تصوير في حالة طلب المستفيدين تصوير بعض المراجع. يعمل بالقاعة 03 مكتبيين موزعين ما بين عقود إدماج ومرسمين، وتحتوي القاعة على مجموعة متنوعة من الكتب المرجعية مصنفة حسب تصنيف ديوي العشري في التخصصات التالية:

المعارف العامة، متفرقات إسلامية، الفلسفة، علم النفس، القانون، قانون الاجتماعي العالمي والرعاية، faux des supercheries littéraires, ouvrages interdits.

تمتلك القاعة 77987 موسوعة باللغة العربية، 32249 قاموس، 820 مجلة باللغة العربية، 930 مجلة باللغة الفرنسية، وفيما يلي بعض العناوين الموجودة بالقاعة:

- معجم المؤلفين الصوفيين/ أحمد درنيقة، محمد.
- الموسوعة المنهجية الحديثة/ المركز الثقافي.
- المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية. الجزء 35، رقم 03 1997/ جامعة الجزائر.
- المرصد الوطني لحقوق الإنسان التقرير السنوي 1993، أفريل 1992، ديسمبر 1993.
- المعتمد معجم الوسيط في المصطلحات العلم والفلسفة والعلوم الإنسانية/ لرزق غالي، وجدي.
- المعجم الفلسفي/ حسيبة مصطفى.
- قاموس المختصرات.
- قاموس المعلوماتية.
- قاموس مصطلح علم النفس/ الوافي، عبد الرحمن.

- Algeriens et maghrébins en nouvelle-calédonie /Ouennoughi, mélica .
- La bataille des trois rois/Nekrouf, younes.
- Bérbéres/ Gabriel camps.
- Bibliographie berbére annotée/ Institut de recherches et d'études sur le monde arabe et musulman.
- La bible, le coran et la science/ Maurice Bucaille.

قاعة الرسائل والأطروحات: تقع هذه القاعة في الطابق الأول من المكتبة يعمل بها عاملين تتربع هذه القاعة على مساحة وتحتوي على 24رف خشبي، و 10 رفوف حديدية ذات الجهتين و 15 رف حديدي ذو جهة واحدة، أما فيما يخص عدد الطاولات فهو 18 طاولة و 77 كرسي. تمتلك القاعة حاسوب الكتروني واحد خاص بالعاملين بالقاعة، عدد الطاولات 18 طاولة و 77 كرسي. رصيد هذه القاعة مفتوح للاستعمال الحر من طرف المستفيدين طبعا داخل القاعة دون السماح بخروج الرسالة، وتحتوي هذه القاعة على رسائل الماجستير والدكتوراه في التخصصات التالية:

الاستعمال اللغوي اللسانيات التطبيقية، اللغة العربية، القواعد، التطبيقات اللغوية، الإنجليزية، اللغة الرومانية، بيولوجيا، الكيمياء العضوية، التاريخ والنقد الأدبي، تاريخ شمال إفريقيا، الفيزياء التطبيقية، الهندسة المعمارية، الفنون، القصص العربي، هندسة مدنية، العمارة.

4-1-4- عينة الدراسة:

تشتمل هذه العينة على المستفيدين والمكتبيين العاملين في قسم المراجع بكل من المكتبات التالية: المكتبة الجامعية المركزية بوهران، المكتبة المركزية بالجامعة الإفريقية أحمد دراية بأدرار وكذا المكتبة الجامعية المركزية عبد الحميد بن باديس بمستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت، المكتبة المركزية بجامعة معسكر، المكتبة المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان شرط أن يكون المستفيدين من هذه المكتبات من طلبة وأساتذة وباحثين مشتركين بالمكتبات الذكورة أنفا وعلى هذا الأساس عينة الدراسة كانت عينة عشوائية 150 استمارة وزعت على المترددين على أقسام المراجع في المكتبات المذكورة سابقا ووزعت 05 استمارات على أخصائي المراجع، واحدة في المكتبة الجامعية المركزية بوهران، ، 03 بالمكتبة الجامعية المركزية عبد الحميد بن باديس بمستغانم. 04 بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت، و 04 المكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الإفريقية بأدرار، 01 المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، 01 بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة معسكر وقد كانت الإجابات المتحصل عليها:

- و148 إجابة فيما يخص المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من بين 150 استمارة موزعة، 118 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 30 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع 02 استمارات.

– أما المكتبة المركزية الجامعية بوهران فقد كان عدد الإجابات المتحصل عليها فيما يخص المستفيدين145 إجابة من بين 150 استمارة موزعة، 126 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و30 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع 05 استمارات.

– فيما يخص المستفيدين من المكتبة المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار 150إجابة من 150 استمارة موزعة، 130 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 20 إجابة خاصة بالأساتذة.

– فيما يخص المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان 146إجابة من 150 استمارة موزعة، 126 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 20 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع04 استمارات.

– فيما يخص المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة معسكر 149إجابة من 150 استمارة موزعة، 128 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 21 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع استمارة.

– فيما يخص المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت 135إجابة من 150 استمارة موزعة، 135 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 15 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع استمارتين.

4-1-4-1-توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الجنس:

	ذكر	أنثى	المجموع

المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	–	01	01
	%		%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم	العدد	–	03	03
	%	–	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الافريقية بأدرار	العدد	04	–	04
	%	%100	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت	العدد	02	02	04
	%	50%	%50	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة معسكر	العدد	–	02	02
	%	–	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابو بكر بلقايدبتلمسان	العدد	–	02	02
	%	–	%100	%100

الجدول رقم(01)

4-1-4-2- توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب المستوى:

		ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	ما بعد التدرج	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	–	–	–	01	–	**01**
	%	–	–	–	%100	–	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	–	02	01	–	–	**03**
	%	–	%66,67	%33,33	–	–	**%100**
المكتبة المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار	العدد	–	–	01	03	–	**04**
	%	–	–	%25	%75	–	**%100**
المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت	العدد	–	–	02	02	–	**04**
	%	–	–	%50	%50	–	**%100**
المكتبة المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان	االعدد	–	–	–	02	–	**02**
	%	–	–	–	%100	–	**%100**
المكتبة المركزية بجامعة معسكر	العدد	–	–	–	02	–	**02**
	%	–	–	–	%100	–	**%100**

الجدول رقم(02)

4-1-4-3- توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الوظيفة:

		محافظ رئيسي	محافظ مكتبي	ملحق مكتبي	مساعد مكتبي	عون تقني	عون مساعد	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	–	–	01	–	–	–	01
	%	–	–	%100	–	–	–	%100
المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم	العدد	–	–	–	–	03	–	01
	%	–	–	–	–	%100	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الإفريقية بأدرار	العدد	–	–	–	03	01	–	04
	%	–	–	–	%75	%25	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت	العدد	–	–	01	02	–	01	04
	%	–	–	%25	%50	–	%25	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أبو بكر بلقايدبتلمسان	العدد	–	–	01	01	–	–	02
	%	–	–	%50	%50	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة معسكر	العدد	–	–	–	01	01	–	02
	%	–	–	–	%50	%50	–	%100

الجدول رقم(03)

4-1-4-4- توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت :

	ليسانس		ماستر		ماجستير		دكتوراه		المجموع	النسبة
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
علم النفس	08	12	-	-	-	-	-	-	20	%14,81
أدب	08	07	-	03	-	-	-	-	18	%13,33
فلسفة	07	05	03	04	02	-	-	-	21	%15,56
تاريخ	05	03	04	02	-	-	-	-	14	%10,37
حقوق	07	05	01	02	-	-	-	-	15	%11,11
بيولوجيا	03	04	-	05	-	-	-	-	12	%08,89
زراعة	03	04	-	-	-	-	-	-	07	%5,18
فيزياء	06	05	03	-	-	01	-	-	15	%11,11
الرياضيات	01	02	-	-	-	-	-	-	03	%02,22
كيمياء	01	03	01	-	-	05	-	-	10	%07,41
المجموع	49	50	12	16	02	06	-	-	135	%100

الجدول رقم(04)

4-1-4-5- توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت:

	أستاذ التعليم العالي		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ مساعد		المجموع	النسبة
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
أدب	-	-	-	-	-	-	01	-	01	%04
فلسفة	-	-	-	-	01	-	01	-	02	%08
فيزياء	-	-	-	-	01	-	01	01	03	%15
تاريخ	-	-	-	-	-	-	03	-	03	%15
حقوق	-	-	02	-	03	-	-	02	07	%35
رياضيات	-	-	01	-	01	01	-	01	04	%16
كيمياء	01	-	-	01	02	-	01	-	05	%20
المجموع	01	-	03	01	08	01	07	04	25	%100

الجدول رقم(05)

4-1-4-6- توزيع عينة الطلبة المترددين على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من حيث الجنس والتكوين والتخصص:

	ليسانس		ماستر		ماجستير		دكتوراه		المجموع	النسبة
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
العلوم الدقيقة	02	-	-	-	-	-	-	-	02	%1,69
أدب عربي	02	06	-	-	-	02	-	-	10	%8,47
علم الاجتماع	04	06	-	-	02	-	-	-	12	%10,17
علوم الإعلام والاتصال	04	10	02	01	01	-	-	-	18	%15,25
العلوم التجارية	-	-	-	-	-	02	-	-	02	%1,69
الكيمياء	03	-	-	-	-	-	-	-	03	%2,54
التربية البدنية والرياضية	07	03	-	-	-	-	-	-	10	%8,47
البيولوجيا	06	02	02	03	-	-	-	-	13	%11,01
فلاحة	02	01	-	-	-	-	-	-	03	%2,54
هندسة مدنية	-	03	-	-	-	-	-	-	03	%2,54
علم النفس	01	02	-	03	-	-	-	-	06	%5,08
أشغال عمومية	02	-	02	-	-	-	-	-	04	%3,39
علوم التسيير	03	-	-	02	-	-	-	-	05	%4,24
إنجليزية	02	04	01	02	01	01	-	-	11	%9,32
حقوق	02	08	-	-	-	-	-	-	10	%8,47
لغة فرنسية	-	02	-	02	-	02	-	-	06	%05,08
المجموع	40	47	07	13	04	07	-	-	118	%100

الجدول رقم(06)

4-1-4-7- توزيع عينة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من حيث الجنس والتخصص والدرجة:

أستاذ / التخصص	أستاذ التعليم العالي		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ مساعد		المجموع	
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	العدد	%
العلوم الدقيقة	-	-	-	-	01	-	-	01	02	%6,66
أدب عربي	-	-	-	02	-	01	-	-	03	%10
علوم الإعلام والاتصال	-	-	-	-	02	-	03	-	05	%16,66
الكيمياء	-	-	01	-	-	02	-	02	05	%16,66
التربية البدنية والرياضية	-	-	-	-	-	-	02	-	02	%6,66
بيولوجيا	-	-	-	-	01	-	01	01	03	%10
هندسة مدنية	-	-	-	-	-	-	-	01	01	%3,33
علم النفس	01	-	-	01	-	01	01	-	04	%13,37
علوم التسيير	-	-	-	-	-	-	01	-	01	%3,33
إنجليزية	-	01	-	-	-	-	-	-	01	%3,33
حقوق	-	-	-	-	02	-	-	-	02	%6,66
لغة فرنسية	-	01	-	-	-	-	-	-	01	%3,33
المجموع	01	02	01	03	04	06	08	05	30	%100

الجدول رقم(07)

4-1-4-8- توزيع عينة الطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران من حيث الجنس والتكوين والتخصص:

	ليسانس		ماستر		ماجستير		دكتوراه		المجموع	%
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
فلسفة	04	08	–	–	–	02	–	–	14	%09,66
علوم سياسية	05	04	–	–	02	–	–	–	11	%07,59
علوم الإعلام والاتصال	08	02	03	06	–	–	–	–	19	%13,10
تاريخ	07	03	05	–	–	–	–	–	15	%10,34
علم المكتبات	04	08	04	06	02	06	–	–	30	%20,69
ترجمة	01	08	–	–	–	–	–	–	09	%06,21
علم الاجتماع	03	05	–	–	–	–	–	–	07	%04,83
حقوق	03	02	–	–	–	–	–	–	05	%03,97
علوم إسلامية	06	02	–	–	–	–	–	–	08	%03,45
علم النفس	04	–		10	–	–	–	–	14	%09,65
اقتصاد	02	–	–	–	–	–	–	–	02	%01,38
أدب عربي	–	03	–	05	–	–	–	–	08	%05,52
علوم دقيقة	02	–	–	–	–	–	–	–	02	%01,38
هندسة معمارية	01	–	–	–	–	–	–	–	01	%0,69
المجموع	**50**	**44**	**12**	**27**	**04**	**08**	–	–	**145**	%100

الجدول رقم(08)

4-1-4-9- توزيع عينة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران حسب الجنس والتخصص والدرجة:

	أستاذ التعليم العالي		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ مساعد		المجموع	النسبة
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
فلسفة	–	–	**01**	–	–	–	02	–	**03**	**%15,79**
إعلام واتصال	–	–	–	**02**	–	–	01	–	**03**	**%15,79**
تاريخ	–	–	01	–	01	–	–	–	**02**	**%10,53**
علم المكتبات	–	–	02	04	–	–	–	04	**10**	**%52,63**
علم الإجتماع	–	–	–	–	–	01	–	–	**01**	**%05,26**
المجموع	–	–	**04**	**06**	**01**	**01**	**03**	**04**	**19**	**%100**

الجدول رقم(09)

4-1-4-10- توزيع عينة الطلبة المترددين على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار من حيث الجنس والتكوين والتخصص:

	ليسانس		ماستر		ماجستير		دكتوراه		المجموع	%
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
فلسفة	04	10	–	–	–	–	–	–	14	**%10,77**
علوم سياسية	05	06	–	–	–	–	–	–	11	**%08,46**
علوم الإعلام والاتصال	08	02	03	04	–	–	–	–	17	**%13,08**
تاريخ	17	03	02	06	–	02	–	–	30	**%23,08**
إنجليزية	04	06	–	–	–	–	–	–	10	**%07,92**
فرنسية	01	08	–	–	–	–	–	–	09	**%06,92**

علم الاجتماع	03	05	–	–	–	–	–	–	07	**%05,18**
حقوق	03	02	–	–	–	–	–	–	05	**%03,85**
علوم إسلامية	06	02	–	–	–	–	–	–	08	**%06,15**
علم النفس	04	10	–	–	–	–	–	–	14	**%10,77**
أدب عربي	02	03	–	–	–	–	–	–	05	**%03,85**
المجموع	**57**	**57**	**05**	**10**	–	**02**	–	–	**130**	**%100**

الجدول رقم(10)

4-1-4-11- توزيع عينة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار حسب الجنس والتخصص والدرجة:

	أستاذ التعليم العالي		**أستاذ محاضر**		**أستاذ مساعد مكلف بالدروس**		**أستاذ مساعد**		**المجموع**	**النسبة**
	ذكر	**أنثى**	**ذكر**	**أنثى**	**ذكر**	**أنثى**	**ذكر**	**أنثى**		
علوم اسلامية	–	–	01	–	–	–	02	–	**03**	**%15**
إعلام واتصال	–	–	–	02	–	–	01	–	**03**	**%15**
تاريخ	–	–	01	–	01	–	–	–	**02**	**%10**
علم المكتبات	–	–	02	04	–	–	–	04	**10**	**%50**
علم الإجتماع	–	–	–	–	02	–	–	–	**02**	**%10**
المجموع	–	–	**04**	**06**	**01**	**02**	**03**	**04**	**20**	**%100**

الجدول رقم(11)

4-1-4-12- توزيع عينة الطلبة المترددين على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان من حيث الجنس والتكوين والتخصص:

	ليسانس		ماستر		ماجستير		دكتوراه		المجموع	%
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
فلسفة	04	08	-	-	-	02	-	-	14	%11,11
علوم سياسية	05	04	-	-	02	-	-	-	11	%08,73
علم الآثار	08	02	-	-	-	-	-	-	10	%07,94
تاريخ	08	09	-	-	-	-	-	-	17	%13,49
علم النفس	04	08	04	06	-	-	-	-	22	%17,46
علوم اسلامية	01	08	-	-	-	-	-	-	09	%07,14
علم الاجتماع	03	05	-	-	-	-	-	-	08	%06,34
حقوق	03	02	-	-	-	-	-	-	05	%03,99
أدب	06	02	-	-	-	-	-	-	08	%06,34
بيولوجيا	04	10	-	-	-	-	-	-	14	%11,11
طب	08	-	-	-	-	-	-	-	08	%06,34
المجموع	**54**	**58**	**04**	**06**	**02**	**02**	-	-	**126**	**%100**

الجدول رقم(12)

4-1-4-13- توزيع عينة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بتلمسان حسب الجنس والتخصص والدرجة:

	أستاذ التعليم العالي		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ مساعد		المجموع	النسبة
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
فلسفة	-	-	01	-	-	-	02	-	**03**	**%15**
علوم اسلامية	-	-	-	02	-	-	01	-	**03**	**%15**
طب	-	-	01	-	01	-	-	-	**02**	**%10**
بيولوجيا	-	-	02	04	-	-	-	04	**10**	**%50**
علم الإجتماع	-	-	-	-	-	02	-	-	**02**	**%10**
المجموع	-	-	**04**	**06**	**01**	**02**	**03**	**04**	**20**	**%100**

الجدول رقم(13)

4-1-4-14- توزيع عينة الطلبة المترددين على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر من حيث الجنس والتكوين والتخصص:

	ليسانس		ماستر		ماجستير		دكتوراه		المجموع	%
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
فلسفة	04	14	-	03	-	-	-	-	21	**%11,11**
علوم سياسية	05	04	-	-	-	-	-	-	09	**%08,73**
تاريخ	12	03	04	05	-	-	-	-	24	**%07,94**
بيولوجيا	01	08	-	-	-	-	-	-	09	**%07,14**
علم الاجتماع	03	05	06	03	-	-	-	-	17	**%05,56**
حقوق	03	02	-	-	-	-	-	-	05	**%03,97**
انجليزية	06	02	-	-	-	-	-	-	08	**%06,35**
علم النفس	04	06	10	10	-	-	-	-	30	**%11,11**
فرنسية	02	-	-	-	-	-	-	-	02	**%01,59**
أدب عربي	-	03	-	-	-	-	-	-	03	**%02,37**
المجموع	**40**	**47**	**20**	**21**	-	-	-	-	**128**	**%100**

الجدول رقم(14)

4-1-4-15- توزيع عينة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بمعسكر حسب الجنس والتخصص والدرجة:

	أستاذ التعليم العالي		أستاذ محاضر		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ مساعد		المجموع	النسبة
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
أدب	–	–	01	–	–	–	02	–	**03**	**%14,29**
بيولوجيا	–	–	–	02	–	–	01	–	**03**	**%14,29**
تاريخ	–	–	01	–	01	–	01	–	**03**	**%14,29**
علم النفس	–	–	02	04	–	–	–	04	**10**	**%47,62**
علم الإجتماع	–	–	–	–	–	02	–	–	**02**	**%09,52**
المجموع	–	–	**04**	**06**	**01**	**02**	**04**	**04**	**21**	**%100**

الجدول رقم(15)

4-1-5- نتائج عينة الدراسة:

– العينة الخاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت تمثلت في 135 طالب بما فيها طلبة الماجستير، أما فيما يخص الأساتذة فقد كان عددهم 25 أستاذ.

– العينة الخاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم تمثلت في 118 طالب بما فيها طلبة الماجستير، أما فيما يخص الأساتذة فقد كان عددهم 30 أستاذ.

– العينة الخاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار تمثلت في 130 طالب بما فيها طلبة الماستر والماجستير، أما فيما يخص الأساتذة فقد كان عددهم 20 أستاذ.

– العينة الخاصة بالمترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر 128 طالب بما فيها طلبة الماستر والماجستير، أما فيما يخص الأساتذة 21 أستاذ.

– العينة الخاصة بالمترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تلمسان 126طالب بما فيها طلبة الماستر والماجستير، أما فيما يخص الأساتذة 20 أستاذ.

– العينة الخاصة بالموظفين في أقسام المراجع بالمكتبات الستة كانت استمارة واحدة خاصة بأخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران، 04 استمارات لأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية بالجامعة الافريقية بأدرار ، وثلاث استمارات خاصة بأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، 04 استمارات خاصة بأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت، 02 استمارات خاصة بأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر، 02 استمارات خاصة بأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.

توزيع الاستمارات كان بطريقة مباشرة بمعنى من يد إلى يد.تم توزيع الاستمارات من 20أكتوبر 2014 إلى 02 نوفمبر 2015 وقد استغرق الأساتذة وقت أطول للإجابة على الاستمارة عكس الطلبة كما رفض البعض الإجابة على الاستمارة. نستطيع القول أننا لم نتلقى المساعدة اللازمة من المترددين على أقسام المراجع في المكتبات ال ستة مما حتم علينا في بعض الأحيان الإلحاح بدرجة كبيرة لاسترجاع الاستمارات ورغم كل هذا فإننا لم نسترجع كل الاستمارات الموزعة.

4-2-المبحث الثاني: مسؤوليات أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري

4-2-1-خصائص عينة الدراسة.

لمعرفة خصائص المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري قمنا بتحليل المحور الأول من الاستبيان الموجه للمستفيدين من المكتبات التي كانت موضوع الدراسة والمعنون بقسم المراجع في المكتبة الجامعية وذلك لمعرفة ترددهم وكذا كيفية علمهم بوجود هذا الأخير إضافة

إلى سبب ترددهم على قسم المراجع ونوع الكتب المرجعية التي يبحثون عنها.وفيما يلي خصائص المستفيدين في كل قسم من المكتبات السابقة الذكر على حدى:

4-2-1-1- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية الجامعة الإفريقية بأدرار .

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

		نعم	أحيانا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	50	70	10	**130**
	%	%38,46	%53,85	%07,69	**%100**
الأساتذة	العدد	15	05	-	**20**
	%	%75	%25	-	**%100**

الجدول رقم(16)

عدد المجيبين على هذا السؤال 130 فيما يخص الطلبة و 20 إجابة تخص الأساتذة.

- 50 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 38,46% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و 15 إجابة تخص الأساتذة أي ما يعادل 75% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 70 إجابة خاصة بالطلبة 53,85% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 05إجابات خاصة بالأساتذة 25% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة ما يعادل 07,69% من عينة الطلبة لا يتردد فيها أصحابها على المكتبة الجامعية.

* من خلال الجدول نجد أن معظم المستفيدين من طلبة وأساتذة من المكتبة الجامعية المركزية الجامعة الإفريقية بأدرار هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	50	80	**130**
	%	%38,46	%61,54	**%100**
الأساتذة	العدد	04	16	**20**
	%	%20	**%**80	**%100**

الجدول رقم(17)

تحصلنا على 130 إجابة خاصة بالطلبة و 20إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 50 إجابة خاصة بالطلبة 38,46% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 04 أساتذة أي ما يعادل 20% من عينة الأساتذة.
- 80 إجابة خاصة بالطلبة (61,54%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم للمراجع، نفس الإجابة فيما يخص 16 أستاذ أي مايعادل 80**%.**
- *من خلال الجدول نجد أن:

– معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية لا يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع.

– قد يعود ذلك إلى الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا أن هذه المكتبة تمتلك 4 قاعات للمراجع وتختلف التسمية حيث هناك قاعتان يطلق عليهما "قاعة المطالعة الداخلية" وهما خاصتين بالطلبةوهناك كذلك" قاعة الأساتذة" و"قاعة الدوريات".

السؤال رقم 03: كيف علمت بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية؟هل كان ذلك من خلال:

		الأستاذ	الزملاء	دليل المكتبة	زيارة موجهة من طرف المكتبي	وسائل أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	03	100	20	07	-	**130**
	%	%02,31	%76,93	%15,38	%05,38		**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	-	-		**20**
	%	%100	-	-	-		**%100**

الجدول رقم(18)

من خلال الجدول نجد أن 130طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجابتهم كالتالي:

- 03 طلبة علموا بوجود قسم للمراجع داخل المكتبة الجامعية من خلال الأساتذة وهذا ما يتمثل بنسبة 02,31%.
- 100 طالب علموا بوجود قسم المراجع بالمكتبة عن طريق زملائهم أي بنسبة 76,93%.
- 20 طالب علموا بوجود قسم المراجع من خلال دليل المكتبة وذلك ما يعادل نسبة 15,38% من عينة الطلبة.
- و07 طلبة كانت الزيارة الموجهة من طرف المكتبي هي سبب معرفة الطلبة بوجود قسم للمراجع داخل المكتبة وهذا بنسبة 05,38%.

أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 20أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:

- 20 أستاذ علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم الأساتذة أي ما يعادل 100% من العينة الخاصة بالأساتذة.

من خلال الجدول نلاحظ أنه يبقى الإنسان الناقل الأول للمعلومة وهذا ما تبينه النتائج إذ أن أكبر نسبة تخص الزملاء حيث أن معظم المستفيدين علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

السؤال رقم 04: هل ترتاد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية من أجل:

		للإطلاع على الكتب المرجعية	من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين	المجموع
الطلبة	العدد	120	10	**130**
	%	%92,31	%07,69	**%100**
الأساتذة	العدد	18	02	**20**
	%	%90	%10	**%100**

الجدول رقم(19)

حصلنا على 130 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة:

120 إجابة خاصة بالطلبة أي 92,31% من عينة الطلبة، و 18 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 90%، تفيد أن هؤلاء يرتادون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية بالقسم.

- 10إجابات خاصة بالطلبة (07,69%)، و 02 إجابتين خاصة بالأساتذة (10%) كان فيها سبب التردد على قسم المراجع من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.
- من خلال ما سبق يتضح أن معظم المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة بالقسم.

السؤال رقم 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

		دائما	أحيانا	نادرا	لاتتردد	المجموع
الطلبة	العدد	03	67	22	25	**130**
	%	%02,56	%57,26	%18,80	%21,37	**%100**
الأساتذة	العدد	07	13	08	02	**20**
	%	%23,33	%43,34	%26,67	%06,66	**%100**

الجدول رقم(20)

- فيما يخص التردد على قسم المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 130 استمارة، أن 67 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة 57,26% من العينة الخاصة بالطلبة و 03 طلبة يترددون على قسم المراجع بانتظام (02,56%) و22 طالب يترددون عليه نادرا (18,80%).
- أما بالنسبة للأساتذة فإن نسبة التردد ضئيلة، حيث من بين 20 أستاذ 13 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي 43,34% من عينة الأساتذة و 07 أساتذة يترددون بانتظام(23,33%)، و 08 أساتذة يترددون عليه نادرا أي ما يعادل 26,67% من عينة الأساتذة.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 25 طالب أي ما يعادل 21,37% من عينة الطلبة و أستاذين أي 06,66% من عينة الأساتذة.

* من الملاحظ أن نسبة كبيرة من الطلبة والأساتذة هم مستفيدون غير منتظمين من قسم المراجع حيث أنهم يترددون على هذا القسم أحيانا.

- **في حالة لا تتردد فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	غياب المراجع	نوعية الخدمات المرجعية	عدم وجود هذا القسم أصلا	المجموع
الطلبة	العدد	10	10	05	-	**25**
	%	%40	%40	%20	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	02	-	-	**02**
	%	-	%100	-	-	**%100**

الجدول رقم(21)

من خلال الجدول نجد أن:

* عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 25 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 10 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 40%.

- 10 أجوبة كذلك تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 40%.

– و 05أجوبة يعود سببها إلى نوعية الخدمات التي يقدمها هذا القسم وهو ما يعادل 20% من عينة الطلبة.

– عدد الأساتذة الذين لا يترددون على هذا القسم 02 والسبب الرئيسي لذلك يعود لغياب المراجع بهذا القسم(100%).

السؤال رقم 06: ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة؟

		مرضية	غير مرضية	مرضية لحد ما	مرضية لحد كبير	المجموع
الطلبة	العدد	82	15	08	–	**105**
	%	%78,09	%14,29	%07,62	–	**%100**
الأساتذة	العدد	18	–	–	–	**18**
	%	%100	–	–	–	**%100**

الجدول رقم(22)

من خلال الجدول عدد الإجابات المتحصل عليها 105 فيما يخص الطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة تنوعت كالتالي:

- بالنسبة للطلبة 82 إجابة ما يعادل 78,09% يجدون أن مساحة قسم المراجع مرضية بالنسبة لهم، أما فيما يخص الأساتذة فكانت الإجابات المتحصل عليها 18 إجابة كلهم راضين عن مساحة قسم المراجع وهذا بنسبة **100%**.
- بالنسبة للطلبة 15 إجابة ما يعادل 14,29% تشير إلى عدم رضاهم حول مساحة القسم.
- بالنسبة للطلبة 08إجابات ما يعادل 07,62% أفاد أصحابها بأن مساحة القسم مرضية لحد ما .

*مما سبق نجد أن مساحة قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بأدرار مرضية بالنسبة لمستفيديها وذلك راجع لتعدد أقسام المراجع بهذه المكتبة.

السؤال رقم 07: أي نوع من الكتب المرجعية تستخدم بكثرة في قسم المراجع؟ :

		القواميس	الموسوعات	رسائل جامعية	خرائط	ببليوغرافيات	أدلة إرشادية	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	05	05	25	-	-	-	70	**105**
	%	%04,76	%04,76	%23,81		-	-	%66,67	**%100**
الأساتذة	العدد	03	04	-	-	-	-	11	**18**
	%	**%**16,67	%22,22	-	-	-	-	%61,11	**%100**

الجدول رقم(23)

كانت الإجابات على هذا السؤال 105 إجابة فيما يخص الطلبة و 15 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كمايلي:

* فيما يتعلق باستخدام الموارد المرجعية الخاصة بهذا القسم، إحصائيات الجدول تبين أن المستفيدين يترددون على قسم المراجع من أجل الإطلاع على القواميس والموسوعات والكتب على إعتبار أن قسم المراجع يحتوي على نسخة من الكتب الموضوعة للإعارة الخارجية في هذه المكتبة وذلك كما يلي:

- الكتب تأخذ 70 جواب من الأجوبة المتحصل عليها أي 66,67% من عينة الطلبة، وهي نسبة معتبرة ذلك لأن قسم المراجع يضع تحت تصرف المستفيد نسخة من الكتب التي وضعت لتستعار خارج المكتبة وهذا ما يسمح له بالإطلاع على محتواها قبل التوجه إلى قسم الإعارة من أجل استعارتها ، أما فيما يخص الأساتذة فتأخذ 11 إجابة بنسبة61,11%.

- الرسائل الجامعية تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الطلبة، 25 إجابة من 105 ما يعادل 23,81%.

- الموسوعات تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الأساتذة، 04إجابات من 18 جواب(22,22%)، و04,76% من العينة الخاصة بالطلبة(05أجوبة).

- 05إجابات تخص الطلبة أفادوا أنهم يترددون على قسم المراجع من أجل الإطلاع على القواميس الموجودة به وهو ما يعادل 04,76%، أما فيما يخص الأساتذة الذين يعتمدون على القواميس فكان عدد الإجابات المتحصل عليها 03 إجابات وهذا بنسبة 16,67%

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- ارتياد الطلبة على هذا القسم يكون من أجل الاطلاع على الكتب بدرجة كبيرة.
- فيما يتعلق بالأساتذة الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على:
  - الكتب.
  - القواميس.
  - الموسوعات.

4-2-1-2- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران.

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

		نعم	أحيانا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	30	76	20	**126**
	%	%23,81	%60,32	%15,87	**%100**
الأساتذة	العدد	12	07	-	**19**
	%	%36,16	%36,84	-	**%100**

الجدول رقم(24)

عدد المجيبين على هذا السؤال 126 فيما يخص الطلبة و 19 إجابة تخص الأساتذة.

- 30 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 23,81% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و 12 إجابة تخص الأساتذة أي ما يعادل 63,16% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 76 إجابة خاصة بالطلبة 60,32% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 07إجابات خاصة بالأساتذة 36,84% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 20 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 15,87% من عينة الطلبة لا يتردد فيها أصحابها على المكتبة الجامعية.

* من خلال الجدول نجد أن معظم المستفيدين من طلبة وأساتذة من المكتبة الجامعية المركزية بوهران هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	116	10	**126**
	%	%92,06	%07,94	**%100**
الأساتذة	العدد	16	03	**19**
	%	%84,21	%15,79	**%100**

الجدول رقم(25)

تحصلنا على 126 إجابة خاصة بالطلبة و 19إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 116 إجابة خاصة بالطلبة 92,06% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 16أساتذ أي ما يعادل 84,21% من عينة الأساتذة.
- 10 إجابات خاصة بالطلبة (07,94%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم للمراجع، نفس الإجابة فيما يخص 03 أستاذ ة أي مايعادل 15,79**%.**

*من خلال الجدول نجد أن: معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع ، بالرغم من الاختلاف في التسمية كما سبق وتختلف التسمية أذ يطلق عليها قاعة الدوريات.

السؤال رقم 03: كيف علمت بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية؟هل كان ذلك من خلال:

		الأستاذ	الزملاء	دليل المكتبة	زيارة موجهة من طرف المكتبي	وسائل أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	03	85	38	-	-	**126**
	%	%02,38	%67,46	%30,16	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	14	05	-	-	**19**
	%	-	%73,68	%26,32	-	-	**%100**

الجدول رقم(26)

من خلال الجدول نجد أن 126طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجابتهم كالتالي:

- 85 طالب علموا بوجود قسم المراجع بالمكتبة عن طريق زملائهم أي بنسبة 67,46%.
- 38 طالب علموا بوجود قسم المراجع من خلال دليل المكتبة وذلك ما يعادل نسبة 30,16% من عينة الطلبة.
- 03 طلبة علموا بوجود قسم المراجع من خلال الأساتذة بنسبة 02,38%

أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 19أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:

- 14 أستاذ علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم الأساتذة أي ما يعادل 73,68% من العينة الخاصة بالأساتذة.
- 05 أساتذة علموا بوجود قسم المراجع من خلال دليل المكتبة وهذا ما يعادل نسبة 26,32%

* من خلال الجدول نلاحظ أنه يبقى الإنسان الناقل الأول للمعلومة وهذا ما تبينه النتائج إذ أن أكبر نسبة تخص الزملاء حيث أن معظم المستفيدين علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

السؤال رقم 04: هل ترتاد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية من أجل:

		للإطلاع على الكتب المرجعية	من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين	المجموع
الطلبة	العدد	126	-	**126**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	16	03	**19**
	%	%84,21	%15,79	**%100**

الجدول رقم(27)

حصلنا على 126 إجابة خاصة بالطلبة و 19 إجابة خاصة بالأساتذة:

126 إجابة خاصة بالطلبة تفيد بأنهم يرتادون على أقسام المراجع من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة فيه وذلك بنسبة 100%و16 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 84,21%تفيد أن هؤلاء يرتادون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية بالقسم.

- 03 إجابات خاصة بالأساتذة 15,79% كان فيها سبب التردد على قسم المراجع من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.
- من خلال ما سبق يتضح أن معظم المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة بالقسم.

السؤال رقم 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

		دائما	أحيانا	نادرا	لاتتردد	المجموع
الطلبة	العدد	06	82	03	35	**126**
	%	%04,76	%65,08	%02,38	%27,78	**%100**
الأساتذة	العدد	01	13	03	02	**19**
	%	%05,26	%68,42	%15,79	%10,53	**%100**

الجدول رقم(28)

- فيما يخص التردد على قسم المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 126 استمارة، أن 82 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة 65,08% من العينة الخاصة بالطلبة و 06 طلبة يترددون على قسم المراجع بانتظام (04,76%) و03 طلبة يترددون عليه نادرا (02,38%).
- أما بالنسبة للأساتذة فإن نسبة التردد كالتالي، حيث من بين 19 أستاذ 13 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي 68,42% من عينة الأساتذة و 01أستاذ يتردد بانتظام(05,26%)، و 03 أساتذة يترددون عليه نادرا أي ما يعادل 15,79% من عينة الأساتذة.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 35 طالب أي ما يعادل 27,78% من عينة الطلبة و 02 أستاذة أي 10,53% من عينة الأساتذة.

* من الملاحظ أن نسبة كبيرة من الطلبة والأساتذة هم مستفيدون غير منتظمين من قسم المراجع حيث أنهم يترددون على هذا القسم أحيانا.

- **في حالة لا تتردد فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	غياب المراجع	نوعية الخدمات المرجعية	عدم وجود هذا القسم أصلا	المجموع
الطلبة	العدد	05	30	-	-	**35**
	%	%14,29	%85,71	_	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	02	-	-	**02**
	%	-	%100	-	-	**%100**

الجدول رقم(29)

من خلال الجدول نجد أن:

* عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 35 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 05 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 14,29%.

- 30جواب كذلك تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 85,71%.

– عدد الأساتذة الذين لا يترددون على هذا القسم 02 والسبب الرئيسي لذلك يعود لغياب المراجع بهذا القسم(100%).

السؤال رقم 06: ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة؟

		مرضية	غير مرضية	مرضية لحد ما	مرضية لحد كبير	المجموع
الطلبة	**العدد**	–	85	06	–	**91**
	%	–	%93,41	%06,59	–	**%100**
الأساتذة	**العدد**	–	–	17	–	**17**
	%	–	–	%100	–	**%100**

الجدول رقم(30)

من خلال الجدول عدد الإجابات المتحصل عليها 91 فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة تنوعت كالتالي:

- بالنسبة للطلبة 85إجابة ما يعادل 93,41% أفاد أصحابها بأن مساحة القسم غير مرضية.
- بالنسبة للطلبة 06 إجابات ما يعادل 06,59% يجدون أن مساحة قسم المراجع مرضية لحد ما بالنسبة لهم، يقابلها 17 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 100% .

*مما سبق نجد أن مساحة قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة وهران غير مرضية بالنسبة لمستفيديها وذلك راجع لضيق مساحتها نظرا لكونها مكتبة مركزية تضم كل تخصصات الجامعة.

السؤال رقم 07: أي نوع من الكتب المرجعية تستخدم بكثرة في قسم المراجع؟ :

		القواميس	الموسوعات	رسائل جامعية	خرائط	ببليوغرافيات	أدلة إرشادية	أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	19	62	06	–	04	–	–	**91**
	%	%20,88	%68,13	%06,59	–	%04,40	–	–	**%100**
الأساتذة	**العدد**	08	05	04	–	–	–	–	**17**
	%	**%47,06**	%29,41	%23,53	–	–	–	–	**%100**

الجدول رقم(31)

كانت الإجابات على هذا السؤال 91 إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كمايلي: * فيما يتعلق باستخدام الموارد المرجعية الخاصة بهذا القسم، إحصائيات الجدول تبين أن المستفيدين يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس والموسوعات وهذا ما تتوفر عليه أقسام المراجع في هذه المكتبة وذلك كما يلي:

- الموسوعات تأخذ 62 جواب من الأجوبة المتحصل عليها أي 68,13% من عينة الطلبة، وهي نسبة معتبرة ذلك لأن الموسوعات تحتوي على معلومات هامة في مختلف الميادين، أما فيما يخص الأساتذة فتأخذ الموسوعات 29,41%.

- القواميس تمثل كذلك المصدر الأساسي للمعلومات المستعملة ،19 جواب من 91 جواب(20,88%) من عينة الطلبة، و 47,06% من العينة الخاصة بالأساتذة(08أجوبة).

- 06 أجوبة خاصة بالطلبة يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على الرسائل الجامعية وهذا بنسبة 06,59%، يقابلها 04 أجوبة خاصة بالأساتذة بنسبة 23,53%.

- 04 أجوبة خاصة بالطلبة يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على الببليوغرافيات الموجودة فيه وذلك بنسبة 04,40%.

نلاحظ من خلال الجدول أن: ارتياد المستفيدين على هذا القسم يكون من أجل الاطلاع على الموسوعات بدرجة كبيرة ثم القواميس،الرسائل الجامعية، ببليوغرافيات.

4-2-1-3- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة بتيارت.

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

		نعم	أحيانا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	35	80	20	**135**
	%	%25,93	%59,26	%14,81	**%100**
الأساتذة	العدد	10	15	-	**25**
	%	%40	%60	-	**%100**

الجدول رقم(32)

عدد المجيبين على هذا السؤال 135 فيما يخص الطلبة و 25 إجابة تخص الأساتذة.

- 35 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 25,93% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و 10 إجابات تخص الأساتذة أي ما يعادل 40% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 80 إجابة خاصة بالطلبة 59,26% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 15إجابة خاصة بالأساتذة بنسبة60% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 20 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 14,81% من عينة الطلبة لا يتردد فيها أصحابها على المكتبة الجامعية.

* من خلال الجدول نجد أن معظم المستفيدين من طلبة وأساتذة من المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	70	65	**135**
	%	%51,85	%48,15	**%100**
الأساتذة	العدد	20	05	**20**
	%	%80	%20	**%100**

الجدول رقم(33)

تحصلنا على 135 إجابة خاصة بالطلبة و25إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 70 إجابة خاصة بالطلبة 51,85% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 20 أستاذ أي ما يعادل 80% من عينة الأساتذة.

- 65إجابة خاصة بالطلبة (48,15%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم للمراجع، نفس الإجابة فيما يخص 05 أساتذة أي مايعادل 20%.

*من خلال الجدول نجد أن:

– معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع.

– أما فيما يخص سبب الإجابة بلا فقد يعود ذلك إلى الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا أن هذه المكتبة تمتلك 4 قاعات للمراجع وتختلف التسمية حيث هناك قاعتان يطلق عليهما "قاعة البحث الببلوغرافي " وهناك كذلك" قاعة المكتبة الالكترونية" و"قاعة الرسائل والمذكرات".

السؤال رقم 03: كيف علمت بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية؟هل كان ذلك من خلال:

		الأستاذ	الزملاء	دليل المكتبة	زيارة موجهة من طرف المكتبي	وسائل أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	15	105	15	–	–	135
	%	%11,11	%77,78	%11,11	–	–	%100
الأساتذة	العدد	20	–	05	–	–	25
	%	%80	–	%20	–	–	%100

الجدول رقم(34)

من خلال الجدول نجد أن 135طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجابتهم كالتالي:

- 15 طالب علموا بوجود قسم للمراجع داخل المكتبة الجامعية من خلال الأساتذة وهذا ما يتمثل بنسبة 11,11%.
- 105 طالب علموا بوجود قسم المراجع بالمكتبة عن طريق زملائهم أي بنسبة 77,78%.
- 15 طالب علموا بوجود قسم المراجع من خلال دليل المكتبة وذلك ما يعادل نسبة 11,11% من عينة الطلبة.

أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 25 أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:

- 20 أستاذ علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم الأساتذة أي ما يعادل 80% من العينة الخاصة بالأساتذة.

- 05 أساتذة علموا بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية من خلال دليل المكتبة أي بنسبة 20%من عينة الأساتذة.

* من خلال الجدول نلاحظ أنه يبقى الإنسان الناقل الأول للمعلومة وهذا ما تبينه النتائج إذ أن أكبر نسبة تخص الزملاء حيث أن معظم المستفيدين علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

السؤال رقم 04: هل ترتاد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية من أجل:

		للإطلاع على الكتب المرجعية	من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين	المجموع
الطلبة	العدد	135	-	135
	%	%100	-	%100
الأساتذة	العدد	20	05	25
	%	%80	%20	%100

الجدول رقم(35)

حصلنا على 135 إجابة خاصة بالطلبة و 25 إجابة خاصة بالأساتذة:

135 إجابة خاصة بالطلبة أي 100% من عينة الطلبة، و 20 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 80%، تفيد أن هؤلاء يرتادون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية بالقسم.

- 05إجابات خاصة بالأساتذة (20%) كان فيها سبب التردد على قسم المراجع من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.

من خلال ما سبق يتضح أن معظم المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة بـأقسام المراجع.

السؤال رقم 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

		دائما	أحيانا	نادرا	لاتتردد	المجموع
الطلبة	العدد	30	72	18	15	**135**
	%	%22,22	%53,34	%13,33	%11,11	**%100**
الأساتذة	العدد	02	16	02	05	**25**
	%	%08	%64	%08	%20	**%100**

الجدول رقم(36)

- فيما يخص التردد على أقسام المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 135 استمارة، أن 72طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة 53,34% من العينة الخاصة بالطلبة و 30 طالب يترددون على أقسام المراجع بانتظام (22,22%) و18 طالب يترددون عليه نادرا (13,33%).
- أما بالنسبة للأساتذة فإن نسبة التردد ضئيلة، حيث من بين 25 أستاذ 16 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي 64% من عينة الأساتذة و 02 أساتذة يترددون بانتظام(08%)، و02 أساتذة يترددون عليه نادرا أي ما يعادل 08% من عينة الأساتذة.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 15 طالب أي ما يعادل 11,11% من عينة الطلبة و 05 أساتذة أي 20% من عينة الأساتذة.

* من الملاحظ أن نسبة كبيرة من الطلبة والأساتذة هم مستفيدون غير منتظمين من قسم المراجع حيث أنهم يترددون على هذا القسم أحيانا.

- **في حالة لا تتردد فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	غياب المراجع	نوعية الخدمات المرجعية	عدم وجود هذا القسم أصلا	المجموع
الطلبة	العدد	08	05	-	02	**15**
	%	%53,33	%33,33	-	%13,34	**%100**
الأساتذة	العدد	-	05	-	-	**05**
	%	-	%100	-	-	**%100**

الجدول رقم(37)

من خلال الجدول نجد أن:

* عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 15 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 08 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 53,33%.

- 05 أجوبة كذلك تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 33,33%.

- و02أجوبة يعود سببها إلى عدم وجود هذا القسم وهو ما يعادل 13,34% من عينة الطلبة.

- عدد الأساتذة الذين لا يترددون على هذا القسم 05 والسبب الرئيسي لذلك يعود لغياب المراجع بهذا القسم(100%).

السؤال رقم 06: ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة؟

		مرضية	غير مرضية	مرضية لحد ما	مرضية لحد كبير	المجموع
الطلبة	العدد	12	08	100	-	**120**
	%	%10	%06,67	%83,33	-	**%100**
الأساتذة	العدد	18	-	05	-	**18**
	%	%75	-	%25	-	**%100**

الجدول رقم(38)

من خلال الجدول عدد الإجابات المتحصل عليها 120 فيما يخص الطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة تنوعت كالتالي:

- بالنسبة للطلبة 100 إجابة ما يعادل 83,33% أفاد أصحابها بأن مساحة القسم مرضية لحد ما، أما بالنسبة للأساتذة فكان عدد إجاباتهم بذلك 05 إجابات بنسبة 25% .
- بالنسبة للطلبة 12 إجابة ما يعادل 10% يجدون أن مساحة قسم المراجع مرضية بالنسبة لهم، أما فيما يخص الأساتذة فكانت الإجابات المتحصل عليها 15 إجابة كلهم راضين عن مساحة قسم المراجع وهذا بنسبة 75%.
- بالنسبة للطلبة 08 إجابات ما يعادل 06,67% تشير إلى عدم رضاهم حول مساحة القسم.

*مما سبق نجد أن مساحة أقسام المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بتيارت مرضية بالنسبة لمستفيديها وذلك راجع لتعدد أقسام المراجع بهذه المكتبة.

السؤال رقم 07: أي نوع من الكتب المرجعية تستخدم بكثرة في قسم المراجع؟ :

		القواميس	الموسوعات	رسائل جامعية	خرائط	ببليوغرافيات	أدلة إرشادية	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	08	47	25	-	-	-	40	**120**
	%	%06,67	%39,17	%20,83	-	-	-	%33,33	**%100**
الأساتذة	العدد	-	05	02	-	-	-	13	**18**
	%	-	%25	**%10**	-	-	-	%65	**%100**

الجدول رقم(39)

كانت الإجابات على هذا السؤال 120 إجابة فيما يخص الطلبة و 20 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كمايلي:

* فيما يتعلق باستخدام الموارد المرجعية الخاصة بهذا القسم، إحصائيات الجدول تبين أن المستفيدين يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس والموسوعات والرسائل الجامعية وكذا الأقراص المضغوطة وذلك كما يلي:

- الأقراص المضغوطة تأخذ 40 جواب من الأجوبة المتحصل عليها أي 33,33% من عينة الطلبة، وهي نسبة معتبرة ذلك لأن المكتبة تمتلك قسم المكتبة الالكترونية ، أما فيما يخص الأساتذة فتأخذ 13 إجابة بنسبة**65%**.

- الرسائل الجامعية تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الطلبة، 25 إجابة من 120 ما يعادل 20,83%،أما بالنسبة للأساتذة 02 أجوبة ما يعادل **10%**.

- الموسوعات تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الأساتذة، 05إجابات من 20 جواب(25%)، و39,17% من العينة الخاصة بالطلبة(47جواب).

- 08إجابات تخص الطلبة أفادوا أنهم يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس الموجودة به وهو ما يعادل 06,67%.

نلاحظ من خلال الجدول أن: ارتياد الطلبة على هذا القسم يكون من أجل الاطلاع على الموسوعات وكذا الأقراص المضغوطة، فيما يتعلق بالأساتذة الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على:الأقراص المضغوطة، الموسوعات وكذا الرسائل الجامعية.

4-2-1-4- خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة مستغانم.

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

		نعم	أحيانا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	17	90	11	**118**
	%	%14,41	%76,27	%09,32	**%100**
الأساتذة	العدد	14	14	02	**30**
	%	%46,67	%46,67	%06,66	**%100**

الجدول رقم(40)

عدد المجيبين على هذا السؤال 118 فيما يخص الطلبة و 30 إجابة تخص الأساتذة.

- 17 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 14,41% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و 14 إجابة تخص الأساتذة أي ما يعادل 46,67% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 90 إجابة خاصة بالطلبة 76,27% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 14إجابة خاصة بالأساتذة 46,67% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 11 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 09,32% من عينة الطلبة لا يتردد فيها أصحابها على المكتبة الجامعية، يقابلها 02 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 06,66%.

* من خلال الجدول نجد أن معظم المستفيدين من طلبة وأساتذة من المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	106	12	**118**
	%	%89,83	%10,17	**%100**
الأساتذة	العدد	25	05	**30**
	%	%83,33	%16,67	**%100**

الجدول رقم(41)

تحصلنا على 118 إجابة خاصة بالطلبة و 30إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 106 إجابة خاصة بالطلبة 89,83% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 25أساتذ أي ما يعادل 83,33% من عينة الأساتذة.

- 12 إجابة خاصة بالطلبة (10,17%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم للمراجع، نفس الإجابة فيما يخص 05 أستاذ ة أي مايعادل 16,67**%**.
- *من خلال الجدول نجد أن: معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع ، بالرغم من الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا أنهذه المكتبة تمتلك 03 قاعات للمراجع وتختلف التسمية إذ يطلق عليها قاعة الدراسة.

السؤال رقم 03: كيف علمت بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية؟هل كان ذلك من خلال:

		الأستاذ	الزملاء	دليل المكتبة	زيارة موجهة من طرف المكتبي	وسائل أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	93	25	-	-	**118**
	%	-	%78,81	%21,19	-	-	**%100**
الأساتذة	**العدد**	20	-	10	-	-	**30**
	%	%66,67	-	%33,33	-	-	**%100**

الجدول رقم(42)

من خلال الجدول نجد أن 118طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجابتهم كالتالي:

- 93 طالب علموا بوجود قسم المراجع بالمكتبة عن طريق زملائهم أي بنسبة 78,81%.
- 25 طالب علموا بوجود قسم المراجع من خلال دليل المكتبة وذلك ما يعادل نسبة 21,19% من عينة الطلبة.

أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 30أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:

- 20 أستاذ علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم الأساتذة أي ما يعادل 66,67% من العينة الخاصة بالأساتذة.

* من خلال الجدول نلاحظ أنه يبقى الإنسان الناقل الأول للمعلومة وهذا ما تبينه النتائج إذ أن أكبر نسبة تخص الزملاء حيث أن معظم المستفيدين علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

السؤال رقم 04: هل ترتاد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية من أجل:

		للإطلاع على الكتب المرجعية	من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين	المجموع
الطلبة	العدد	118	-	**118**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	28	02	**30**
	%	%93,33	%06,67	**%100**

الجدول رقم(43)

حصلنا على 118 إجابة خاصة بالطلبة و 30 إجابة خاصة بالأساتذة:

118 إجابة خاصة بالطلبة تفيد بأنهم يرتادون على أقسام المراجع من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة فيه وذلك بنسبة 100%و28 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 93,33%تفيد أن هؤلاء يرتادون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية بالقسم.

- 02 إجابتين خاصة بالأساتذة 06,67% كان فيها سبب التردد على قسم المراجع من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.
- من خلال ما سبق يتضح أن معظم المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن باديس بمستغانم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة بالقسم.

السؤال رقم 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

		دائما	أحيانا	نادرا	لاتتردد	المجموع
الطلبة	العدد	05	72	21	20	**118**
	%	%04,24	%61,02	%17,80	%16,94	**%100**
الأساتذة	العدد	06	15	06	03	**30**
	%	%20	%50	%20	%10	**%100**

الجدول رقم(44)

- فيما يخص التردد على قسم المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 118 استمارة، أن 72 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة 61,02% من العينة الخاصة بالطلبة و 05 طلبة يترددون على قسم المراجع بانتظام (04,24%) و21 طالب يترددون عليه نادرا (17,80%).
- أما بالنسبة للأساتذة فإن نسبة التردد كالتالي، حيث من بين 30 أستاذ 15 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي 50% من عينة الأساتذة و 06 أساتذة يترددون بانتظام(20%)، و06 أساتذة يترددون عليه نادرا أي ما يعادل 20% من عينة الأساتذة.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 20 طالب أي ما يعادل 16,94% من عينة الطلبة و 03 أستاذة أي 10% من عينة الأساتذة.

* من الملاحظ أن نسبة كبيرة من الطلبة والأساتذة هم مستفيدون غير منتظمين من قسم المراجع حيث أنهم يترددون على هذا القسم أحيانا.

- **في حالة لا تتردد فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	غياب المراجع	نوعية الخدمات المرجعية	عدم وجود هذا القسم أصلا	المجموع
الطلبة	العدد	06	09	05	-	**20**
	%	%30	%45	%25	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	03	-	-	**03**
	%	-	%100	-	-	**%100**

الجدول رقم(45)

من خلال الجدول نجد أن: عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 20 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 06 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 30%.

- 09أجوبة كذلك تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 45%.

– و 05أجوبة يعود سببها إلى نوعية الخدمات التي يقدمها هذا القسم وهو ما يعادل 25% من عينة الطلبة.

– عدد الأساتذة الذين لا يترددون على هذا القسم 03 والسبب الرئيسي لذلك يعود لغياب المراجع بهذا القسم(100%).

السؤال رقم 06: ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة؟

		مرضية	غير مرضية	مرضية لحد ما	مرضية لحد كبير	المجموع
الطلبة	**العدد**	11	02	85	–	**98**
	%	%11,22	%02,04	%86,74	–	**%100**
الأساتذة	**العدد**	–	–	27	–	**27**
	%	–	–	%100	–	**%100**

الجدول رقم(46)

من خلال الجدول عدد الإجابات المتحصل عليها 98 فيما يخص الطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة تنوعت كالتالي:

- بالنسبة للطلبة 85إجابة ما يعادل 86,74% أفاد أصحابها بأن مساحة القسم مرضية لحد ما .
- بالنسبة للطلبة 11 إجابة ما يعادل 11,22% يجدون أن مساحة قسم المراجع مرضية بالنسبة لهم، يقابلها 27 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 100% .
- بالنسبة للطلبة 02 إجابات ما يعادل 02,04% تشير إلى عدم رضاهم حول مساحة القسم.

*مما سبق نجد أن مساحة أقسام المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم مرضية بالنسبة لمستفيديها وذلك راجع لتعدد أقسام المراجع بهذه المكتبة.

السؤال رقم 07: أي نوع من الكتب المرجعية تستخدم بكثرة في قسم المراجع؟ :

		القواميس	الموسوعات	رسائل جامعية	خرائط	ببليوغرافيات	أدلة إرشادية	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	18	80	–	–	–	–	–	**98**
	%	%18,37	%81,63	–	–	–	–	–	**%100**
الأساتذة	العدد	07	20	–	–	–	–	–	**27**
	%	**%**16,67	%22,22	–	–	–	–	–	**%100**

الجدول رقم(47)

كانت الإجابات على هذا السؤال 98 إجابة فيما يخص الطلبة و 27 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كمايلي:

* فيما يتعلق باستخدام الموارد المرجعية الخاصة بهذا القسم، إحصائيات الجدول تبين أن المستفيدين يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس والموسوعات وهذا ما تتوفر عليه أقسام المراجع في هذه المكتبة وذلك كما يلي:

– الموسوعات تأخذ 80 جواب من الأجوبة المتحصل عليها أي 81,63% من عينة الطلبة، وهي نسبة معتبرة ذلك لأن الموسوعات تحتوي على معلومات هامة في مختلف الميادين، أما فيما يخص الأساتذة فتأخذ الموسوعات 74,07**%.**

– القواميس تمثل كذلك المصدر الأساسي للمعلومات المستعملة ،18 جواب من 98 جواب(18,37%) من عينة الطلبة، و 25,93% من العينة الخاصة بالأساتذة(07أجوبة).

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- ارتياد الطلبة على هذا القسم يكون من أجل الاطلاع على الموسوعات بدرجة كبيرة.
- عدد الطلبة الذين يترددون على هذا القسم قليل حيث أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على كتب مراجع مختلفة.
- فيما يتعلق بالأساتذة الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على:

- القواميس،الموسوعات.

4-2-1-5- المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

		نعم	أحيانا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	11	111	06	**128**
	%	%08,59	%86,72	%04,69	**%100**
الأساتذة	العدد	07	14	-	**21**
	%	%33,33	%66,67	-	**%100**

الجدول رقم(48)

عدد المجيبين على هذا السؤال 128 فيما يخص الطلبة و 21 إجابة تخص الأساتذة.

- 11 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 08,59% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و 07 إجابات تخص الأساتذة أي ما يعادل 33,33% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 111 إجابة خاصة بالطلبة 86,72% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 14إجابة خاصة بالأساتذة 66,67% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 06 إجابات خاصة بالطلبة ما يعادل 04,69% من عينة الطلبة لا يتردد فيها أصحابها على المكتبة الجامعية.

* من خلال الجدول نجد أن معظم المستفيدين من طلبة وأساتذة من المكتبة الجامعية المركزية ب مصطفى اسطمبولي بمعسكر هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	120	08	**128**
	%	%93,75	%06,25	**%100**
الأساتذة	العدد	21	-	**21**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(49)

تحصلنا على 128 إجابة خاصة بالطلبة و 21إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 120 إجابة خاصة بالطلبة 93,75% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 21 أستاذ أي ما يعادل 100% من عينة الأساتذة.
- 08 إجابات خاصة بالطلبة (06,25%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم للمراجع .

من خلال الجدول نجد أن:معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع ، أما بالنسبة للذين أجابوا بلا فقد يعود ذلك إلى الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا أنهذه المكتبة تمتلك 2 قاعات للمراجع قاعة للمراجع وقاعة للدوريات.

السؤال رقم 03: كيف علمت بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية هل كان ذلك من خلال:

		الأستاذ	الزملاء	دليل المكتبة	زيارة موجهة من طرف المكتبي	وسائل أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	13	108	07	-	-	**128**
	%	%10,16	%84,37	%04,47	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	12	09	-	-	**21**
	%	-	%57,14	%42,86	-	-	**%100**

الجدول رقم(50)

من خلال الجدول نجد أن 128طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجابتهم كالتالي:

- 13 طالب علموا بوجود قسم للمراجع داخل المكتبة الجامعية من خلال الأساتذة وهذا ما يتمثل بنسبة 10,16%.
- 108 طالب علموا بوجود قسم المراجع بالمكتبة عن طريق زملائهم أي بنسبة 84,37%.
- 07 طلبة علموا بوجود قسم المراجع من خلال دليل المكتبة وذلك ما يعادل نسبة 04,47% من عينة الطلبة.

أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 21 أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:

- 12 أستاذ علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم الأساتذة أي ما يعادل 57,14% من العينة الخاصة بالأساتذة.
- 09 أساتذة علموا بوجود هذا القسم من خلال دليل المكتبة وهذا بنسبة 42,86%

من خلال الجدول نلاحظ أنه يبقى الإنسان الناقل الأول للمعلومة وهذا ما تبينه النتائج إذ أن أكبر نسبة تخص الزملاء حيث أن معظم المستفيدين علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

السؤال رقم 04: هل ترتاد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية من أجل:

		للإطلاع على الكتب المرجعية	من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين	المجموع
الطلبة	العدد	128	-	**128**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	21	-	**21**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(51)

حصلنا على 128 إجابة خاصة بالطلبة و 19 إجابة خاصة بالأساتذة كلها تفيد بأنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة به وهذا بنسبة 100%.

السؤال رقم 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

		دائما	أحيانا	نادرا	لاتتردد	المجموع
الطلبة	العدد	12	72	17	27	**128**
	%	%09,38	%56,25	%13,28	%21,09	**%100**
الأساتذة	العدد	-	14	03	04	**21**
	%	-	%66,67	%14,29	%19,04	**%100**

الجدول رقم(52)

- فيما يخص التردد على قسم المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 128 استمارة، أن 72 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة 56,25% من العينة الخاصة بالطلبة و 12 طالب يترددون على قسم المراجع بانتظام (09,38%) و17 طالب يترددون عليه نادرا (13,28%).
- أما بالنسبة للأساتذة فإن نسبة التردد ضئيلة، حيث من بين 21 أستاذ 14 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي 66,67% من عينة الأساتذة ، و 03 أساتذة يترددون عليه نادرا أي ما يعادل 14,29% من عينة الأساتذة.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 27 طالب أي ما يعادل 21,09% من عينة الطلبة و 04 أساتذة أي 19,04% من عينة الأساتذة.

* من الملاحظ أن نسبة كبيرة من الطلبة والأساتذة هم مستفيدون غير منتظمين من قسم المراجع حيث أنهم يترددون على هذا القسم أحيانا.

- **في حالة لا تتردد فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	غياب المراجع	نوعية الخدمات المرجعية	عدم وجود هذا القسم أصلا	المجموع
الطلبة	العدد	07	20	-	-	**27**
	%	%25,93	%74,07	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	04	-	-	**04**
	%	-	%100	-	-	**%100**

الجدول رقم(53)

من خلال الجدول نجد أن:عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 27 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 07 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 25,93%.
- 20جواب كذلك تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 74,07%.
- عدد الأساتذة الذين لا يترددون على هذا القسم 04 والسبب الرئيسي لذلك يعود لغياب المراجع بهذا القسم(100%).

السؤال رقم 06: ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة؟

		مرضية	غير مرضية	مرضية لحد ما	مرضية لحد كبير	المجموع
الطلبة	**العدد**	02	08	91	-	**101**
	%	%01,98	%07,92	%90,10	-	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	-	17	-	**17**
	%	-	-	%100	-	**%100**

الجدول رقم(54)

من خلال الجدول عدد الإجابات المتحصل عليها 101 فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة تنوعت كالتالي:

- بالنسبة للطلبة 08 إجابات ما يعادل 07,92% يجدون أن مساحة قسم المراجع غير مرضية بالنسبة لهم.
- بالنسبة للطلبة 91إجابة ما يعادل 90,10% أفاد أصحابها بأن مساحة القسم مرضية لحد ما، أما فيما يخص الأساتذة فكانت الإجابات المتحصل عليها 17 إجابة كلهم راضين عن مساحة قسم المراجع لحد ما وهذا بنسبة **100%**.
- 02 إجابات خاصة بالطلبة يجدون فيها أن مساحة القسم مرضية بالنسبة لهم 01,98%

*مما سبق نجد أن مساحة قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي غير مرضية بالنسبة لمستفيديها.

السؤال رقم 07: أي نوع من الكتب المرجعية تستخدم بكثرة في قسم المراجع؟ :

		القواميس	الموسوعات	رسائل جامعية	خرائط	ببليوغرافيات	أدلة إرشادية	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	04	85	12	-	-	-	-	**101**
	%	%03,96	%84,16	%11,88		-	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	07	10	-	-	-	-	-	**17**
	%	**%41,18**	%58,82	-	-	-	-	-	**%100**

الجدول رقم(55)

كانت الإجابات على هذا السؤال 101 إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كمايلي:

* فيما يتعلق باستخدام الموارد المرجعية الخاصة بهذا القسم، إحصائيات الجدول تبين أن المستفيدين يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس والموسوعات والرسائل الجامعية وذلك كما يلي:

- الموسوعات تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الأساتذة، 10إجابات من 17 جواب(58,82%)، وهي كذلك بالنسبة للطلبة84,16% من العينة الخاصة بالطلبة85 جواب.

- الرسائل الجامعية تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الطلبة، 12 إجابة من 101 ما يعادل 11,88%.

- 04إجابات تخص الطلبة أفادوا أنهم يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس الموجودة به وهو ما يعادل 03,96%، أما فيما يخص الأساتذة الذين يعتمدون على القواميس فكان عدد الإجابات المتحصل عليها 07 إجابات وهذا بنسبة 41,18%

نلاحظ من خلال الجدول أن: فيما يتعلق با لمستفيدين الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على:القواميس، الموسوعات، الرسائل الجامعية.

4-2-1-6-المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان.

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

		نعم	أحيانا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	10	96	20	**126**
	%	%07,94	%76,19	%15,87	**%100**
الأساتذة	العدد	02	18	-	**20**
	%	%10	%90	-	**%100**

الجدول رقم(56)

عدد المجيبين على هذا السؤال 128 فيما يخص الطلبة و 20 إجابة تخص الأساتذة.

- 10 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 07,94% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و 02 إجابات تخص الأساتذة أي ما يعادل 10% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 96 إجابة خاصة بالطلبة 76,19% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 18إجابة خاصة بالأساتذة 90% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 20 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 15,87% من عينة الطلبة لا يتردد فيها أصحابها على المكتبة الجامعية.

* من خلال الجدول نجد أن معظم المستفيدين من طلبة وأساتذة من المكتبة الجامعية المركزية ب أبو بكر بلقايد بتلمسان هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	120	06	**126**
	%	%95,24	%04,76	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(57)

تحصلنا على 126 إجابة خاصة بالطلبة و 20إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 120 إجابة خاصة بالطلبة 95,24% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 20 أستاذ أي ما يعادل 100% من عينة الأساتذة.
- 06 إجابات خاصة بالطلبة (04,76%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لاتمتلك قسم للمراجع .

*من خلال الجدول نجد أن:معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع. أما بالنسبة للذين أجابوا بلا فقد يعود ذلك إلى الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا أنهذه المكتبة تمتلك 2 قاعات للمراجع قاعة للمراجع وقاعة للدوريات.

السؤال رقم 03: كيف علمت بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية؟هل كان ذلك من خلال:

		الأستاذ	الزملاء	دليل المكتبة	زيارة موجهة من طرف المكتبي	وسائل أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	11	110	05	-	-	**126**
	%	%08,73	%87,30	%03,97	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	12	08	-	-	**20**
	%	-	%60	%40	-	-	**%100**

الجدول رقم(58)

من خلال الجدول نجد أن 126طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجابتهم كالتالي:

- 11 طالب علموا بوجود قسم للمراجع داخل المكتبة الجامعية من خلال الأساتذة وهذا ما يتمثل بنسبة 08,73%.
- 110 طالب علموا بوجود قسم المراجع بالمكتبة عن طريق زملائهم أي بنسبة 87,30%.
- 05 طلبة علموا بوجود قسم المراجع من خلال دليل المكتبة وذلك ما يعادل نسبة 03,97% من عينة الطلبة.

أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 20 أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:

- 12 أستاذ علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم الأساتذة أي مايعادل 60% من العينة الخاصة بالأساتذة.
- 08 أساتذة علموا بوجود هذا القسم من خلال دليل المكتبة وهذا بنسبة 40%

* من خلال الجدول نلاحظ أنه يبقى الإنسان الناقل الأول للمعلومة وهذا ما تبينه النتائج إذ أن أكبر نسبة تخص الزملاء حيث أن معظم المستفيدين علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

السؤال رقم 04: هل ترتاد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية من أجل:

		للإطلاع على الكتب المرجعية	من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين	المجموع
الطلبة	**العدد**	126	-	**126**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	**العدد**	20	-	**20**
	%	**%**100	-	**%100**

الجدول رقم(59)

حصلنا على 126 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة كلها تفيد بأنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية الموجودة به وهذا بنسبة 100%

السؤال رقم 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

		دائما	أحيانا	نادرا	لاتتردد	المجموع
الطلبة	العدد	11	77	15	23	**126**
	%	%08,74	%61,11	%11,90	%18,25	**%100**
الأساتذة	العدد	03	14	03	-	**20**
	%	%15	%70	%15	-	**%100**

الجدول رقم(60)

- فيما يخص التردد على قسم المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 126 استمارة، أن 77 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة 61,11% من العينة الخاصة بالطلبة و 11 طالب يترددون على قسم المراجع بانتظام (08,74%) و15 طالب يترددون عليه نادرا (11,90%).
- أما بالنسبة للأساتذة فإن نسبة التردد ضئيلة، حيث من بين 20 أستاذ 14 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي 70% من عينة الأساتذة ، و 03 أساتذة يترددون عليه نادرا أي ما يعادل 15% من عينة الأساتذة ، و 03 أساتذة يترددون على هذا القسم بانتظام بنسبة 15%.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 23 طالب أي ما يعادل 18,25% من عينة الطلبة.

* من الملاحظ أن نسبة كبيرة من الطلبة والأساتذة هم مستفيدون غير منتظمين من قسم المراجع حيث أنهم يترددون على هذا القسم أحيانا.

- **في حالة لا تتردد فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	غياب المراجع	نوعية الخدمات المرجعية	عدم وجود هذا القسم أصلا	المجموع
الطلبة	العدد	04	19	-	-	**23**
	%	%17,39	%82,61	-	-	**%100**

الجدول رقم(61)

من خلال الجدول نجد أن:عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 23 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 04 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 17,39%.
- 19جواب كذلك تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 82,61%.

السؤال رقم 06: ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة؟

		مرضية	غير مرضية	مرضية لحد ما	مرضية لحد كبير	المجموع
الطلبة	العدد	02	09	92	-	**103**
	%	%01,95	%08,73	%89,32	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	20	-	**20**
	%	-	-	%100	-	**%100**

الجدول رقم(62)

من خلال الجدول عدد الإجابات المتحصل عليها 103 فيما يخص الطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة تنوعت كالتالي:

- بالنسبة للطلبة 09 إجابات ما يعادل 08,73% يجدون أن مساحة قسم المراجع غير مرضية بالنسبة لهم.
- بالنسبة للطلبة 92إجابة ما يعادل 89,32% أفاد أصحابها بأن مساحة القسم مرضية لحد ما، أما فيما يخص الأساتذة فكانت الإجابات المتحصل عليها 20 إجابة كلهم راضين عن مساحة قسم المراجع لحد ما وهذا بنسبة **100%**.
- 02 إجابات خاصة بالطلبة يجدون فيها أن مساحة القسم مرضية بالنسبة لهم 01,95%

*مما سبق نجد أن مساحة قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان غير مرضية بالنسبة لمستفيديها.

السؤال رقم 07: أي نوع من الكتب المرجعية تستخدم بكثرة في قسم المراجع؟ :

		القواميس	الموسوعات	رسائل جامعية	خرائط	ببليوغرافيات	أدلة إرشادية	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	04	85	14	-	-	-	-	**103**
	%	%03,89	%82,52	%13,59	-	-	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	07	10	03	-	-	-	-	**20**
	%	%35	%50	%15	-	-	-	-	**%100**

الجدول رقم(63)

كانت الإجابات على هذا السؤال 103 إجابة فيما يخص الطلبة و 20إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كمايلي:

* فيما يتعلق باستخدام الموارد المرجعية الخاصة بهذا القسم، إحصائيات الجدول تبين أن المستفيدين يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس والموسوعات والرسائل الجامعية وذلك كما يلي:

- الموسوعات تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الأساتذة، 10إجابات من 17 جواب(50%)، وهي كذلك بالنسبة للطلبة82,52% من العينة الخاصة بالطلبة85 جواب.

- الرسائل الجامعية تمثل مصدر أساسي للمعلومات المستعملة من طرف الطلبة، 14 إجابة من 103 ما يعادل 13,59%، و 03إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 15%.

- 04إجابات تخص الطلبة أفادوا أنهم يترددون على قسم المراجع من أجل الاطلاع على القواميس الموجودة به وهو ما يعادل 03,89%، أما فيما يخص الأساتذة الذين يعتمدون على القواميس فكان عدد الإجابات المتحصل عليها 07 إجابات وهذا بنسبة 35%

نلاحظ من خلال الجدول أن:فيما يتعلق با لمستفيدين الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الاطلاع على:القواميس. الموسوعات. الرسائل الجامعية.

4-2-2- أخصائيو المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري:

من أجل معرفة خصائص الموظفين العاملين في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية بالغرب الجزائري قمنا بتحليل المحور الأول من الاستبيان الموجه لهم والمعنون بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية

س01) هل هناك تردد كبير على قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الإفريقية بأدرار	العدد	01	03	-	04
	%	%25	%75		%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	%01	-	-	01
	%	%100			%100
المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت	العدد	03	01	-	04
	%	%75	%25	-	%100
المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم	العدد	02	01	-	03
	%	%66,67	%33,33	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر	العدد	02	-	-	02
	%	%100	-	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان	العدد	02	-	-	02
	%	%100	-	-	%100

الجدول رقم(64)

من خلال الجدول نجد أن كلا من الموظفين العاملين بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية بجامعة معسكر والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تلمسان لاحظوا أن هناك تردد كبير على أقسام المراجع بهته المكتبات أما فيما يخص المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم فقد أجاب العاملين بقسمي المراجع- قاعة الدراسة علوم الطبيعة والحياة، وقاعة المطالعة علوم إنسانية- بنعم أي أن هناك تردد كبير على هاته القاعتين أما قاعة الدراسة الخاصة بالعلوم

والتكنولوجيا ففيها تردد جزئي فقط وهذا نظرا لغياب المراجع الضرورية بها ، كما أجاب 03 عمال بأقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار على أنه هناك تردد جزئي على هذه القاعات نظرا لغياب المراجع وكذا احتوائها على الكتب التي يمكن أن يكون اطلع عليها المستفيدين من خلال الإعارة الخارجية، أما قاعة الدوريات فهي تشهد تردد كبير على اعتبار أنها تحوي الرسائل التي يحتاجها الباحثين.

س02) ما هي المراجع الأكثر استعمالا من قبل المستفيدين من هذا القسم؟

		قواميس	موسوعات	ببليوغرافيات	بيوغرافيات	كشافات	أخرى	إجابتين	ثلاث إجابات	المجموع
المكتبة الجامعة بأدرار	العدد	–	–	–	–	–	04	–	–	**04**
	%	–	–	–	–	–	%100	–	–	**%100**
المكتبة الجامعية بوهران	العدد	–	–	–	–	–	–	–	01	**01**
	%	–	–	–	–	–	–	–	%100	**%100**
المكتبة الجامعية بتيارت	العدد	–	–	–	–	–	02	02	–	**04**
	%	–	–	–	–	–	%50	%50	–	**%100**
المكتبة الجامعية بمستغانم	العدد	–	–	–	–	–	–	03	–	**03**
	%	–	–	–	–	–	–	%100	–	**%100**
المكتبة الجامعية بمعسكر	العدد	–	–	–	–	–	–	02	–	**02**
	%	–	–	–	–	–	–	%100	–	**%100**
المكتبة الجامعية بتلمسان	العدد	–	–	–	–	–	–	02	–	**02**
	%	–	–	–	–	–	–	%100	–	**%100**

الجدول رقم(65)

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول نلاحظ أن المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبات الستة يترددون على هذه الأقسام من أجل الاطلاع على:

- القواميس والموسوعات والببليوغرافيات، وقد أفاد المكتبي القائم على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران أنه إضافة إلى هذه المراجع فإن المستفيدين يترددون على هذا القسم من أجل كذلك على الكتب النادرة الخاصة بالإسلاميات.
- الرسائل الجامعية كان لها نصيبها كذلك في إجابات المكتبيين على اعتبار أن هناك بعض المكتبات أفردت لها قسما خاصا بالرغم من أن التسمية هي قاعة الدوريات كما هو الحال في المكتبة المركزية الجامعية بأدرار والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر وأدرار وتيارت.
- الأقراص المضغوطة وهذا في المكتبة الالكترونية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت.
- الكتب وهذا في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة أدرار على اعتبار أنها تحتوي على الكتب المحرومة من الإعارة.

س03)هل يتردد المستفيدون على القسم من أجل:

		الإطلاع على الكتب المرجعية	من أجل تكوين ببليوغرافيا حول موضوع معين	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	04	-	04
		%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	01	-	01
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	04	-	04
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	03	-	03
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	02	-	02
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	02	-	02
	%	%100	-	%100

الجدول رقم(66)

من خلال الجدول نجد أن كل المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبات الستة يترددون على هذه الأخير حسب الإجابات المتحصل عليها من القائمين على هذه الأقسام من أجل الاطلاع على الكتب المرجعية.

س04) هل يقوم القسم بالتسويق للخدمة المرجعية:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	**العدد**	-	04	**04**
		-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	**العدد**	01	-	**01**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	**العدد**	04	-	**04**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	**العدد**	03	-	**03**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	**العدد**	02	-	**02**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	**العدد**	02	-	**02**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(67)

من خلال الجدول نجد أن المكتبات التالية: المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بتيارت والمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية لهذه الأقسام.

أما المكتبة المركزية الجامعية بأدرار فهي لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية داخل المكتبة.

في حالة الإجابة بنعم فهل يعود ذلك إلى:

		استخدام الملصقات داخل المكتبة	الإعلان عنها في موقع المكتبة	إعداد محاضرات تعريفية بها	أخرى	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	-	01	-	-	01
	%	-	%100	-	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	-	-	04
	%	-	%100	-	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	-	-	03
	%	-	%100	-	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	-	-	02
	%	-	%100	-	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	-	-	02
	%	-	%100	-	-	%100

الجدول رقم(68)

من خلال الجدول نجد أن كل المكتبات التي تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية داخل هذه المكتبات تقوم بها عن طريق الإعلان عنها في موقع المكتبة وذلك فقط من خلال الإعلام عن وجود هذه الأقسام دون الحديث عن محتواها وأهميتها.

س05) هل المستفيدون من الخدمة المرجعية هم من المستفيدين المنتظمين:

		نعم	أحيانا	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	-	04
		-	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	-	01	-	01
	%	-	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	-	04
	%	-	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	-	03
	%	-	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	-	02
	%	-	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	-	02
	%	-	%100	-	%100

الجدول رقم(69)

من خلال الجدول والإجابات المتحصل عليها نجد أن كل المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبات الستة:

المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بتيارت والمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان والمكتبة المركزية الجامعية بأدرار هم مستفيدون غير منتظمين.

س06) ما هو نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع:

		الإجابة المباشرة	عن طريق البريد الالكتروني	المحادثة الكتابية	المحادثة الصوتية	المقابلة الحية بالصوت والصورة	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	04	–	–	–	–	04
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	01	–	–	–	–	01
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	04	–	–	–	–	04
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	03	–	–	–	–	03
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	02	–	–	–	–	02
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	02	–	–	–	–	02
	%	%100	–	–	–	–	%100

الجدول رقم(70)

من النتائج المتحصل عليها في الجدول نلاحظ أن الأقسام المرجعية بالمكتبات المركزية الجامعية بالمكتبات الستة عينة الدراسة تعتمد على المقابلة الشخصية والزيارة من طرف المستفيد من أجل تقديم الخدمة المرجعية.

س07) كيف رأى مستخدموا المراجع الخدمة التي تقدم لهم:

		كانوا راضين	جزئيا	غير راضين	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	-	04
		-	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	01	-	-	01
	%	%100	-	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	02	02	-	04
	%	%50	%50	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	-	03
	%	-	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	02	-	-	02
	%	%100	-	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	02	-	-	02
	%	%100	-	-	%100

الجدول رقم(71)

من الجدول نجد أن مستخدمو المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان والمكتبة المركزية بمعسكر كانوا راضين عن الخدمة المقدمة لهم من هذا القسم أما فيما يخص كل من المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بأدرار وكذا قسمين من أقسام المكتبة المركزية الجامعية بتيارت فمستخدمو المراجع بهات ه المكتبات كان رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم من أقسم المراجع رضى جزئي أي أن القسم لم يلبي احتياجاتهم المعلوماتية 100%.

س08) هل يقدم المستفيدون أسئلة مرجعية:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	04	-	04
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	01	-	01
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	04	-	04
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	03	-	03
	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية	العدد	02	-	02

بمعسكر	%	%100	-	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	02	-	02
	%	%100	-	%100

الجدول رقم(72)

من الجدول نلاحظ أنه في كل أقسام المراجع بالمكتبات الستة المستفيدون يقدمون أسئلة مرجعية وذلك قد يعود إلى عدم معرفتهم بأنشطة وخدمات هذا القسم داخل المكتبة .

4-2-3- دور أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة دور أقسام المراجع في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري قمنا بتحليل المحور الثاني من الاستبيان والمعنون بالخدمة المرجعية بأقسام المراجع الموجه للقائمين على هذه الأخيرة على اعتبار أنهم هم المسؤولون عن تقديم الخدمات المرجعية بهذا القسم وفيما يلي نتائج التحليل:

س09) ما نوع الأسئلة التي يتلقاها قسم المراجع:

		أسئلة توجيهية	أسئلة مرجعية جاهزة	أسئلة استقصائية دقيقية	أسئلة بحثية	إجابتين	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	-	-	-	04	04
	%	-	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	-	-	-	-	01	01
	%	-	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	-	-	-	04	04
	%	-	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	-	-	-	03	03
	%	-	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	-	-	-	02	02
	%	-	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	-	-	-	02	02
	%	-	-	-	-	%100	%100

الجدول رقم(73)

من النتائج المتحصل عليها في الجدول نلاحظ:

- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت يتلقى أسئلة توجيهية وبحثية من المستفيدين أي الأسئلة التي تتطلب الإجابة عليها ببليوغرافيات تضم كل المواد التي تحتوي على معلومات في الموضوع الذي يبحث فيه المستفيد.
- أقسام المراجع في كل من المكتبة المركزية الجامعية بأدرار والمكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية بجامعة معسكر والمكتبة المركزية بجامعة تلمسان تتلقى نوعين من الأسئلة المرجعية أسئلة توجيهية وأسئلة مرجعية جاهزة بمعنى أن الإجابة على هذين النوعين تتطلب تحديد مكان مرجع معين، كما تقدم الإجابة في دقائق معدودة.
- قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية ب تيارت يقدم إجابات للمستفيدين، تتطلب هذه الإجابات البحث في الببليوغرافيات كما قد يقوم أخصائي المراجع بالبحث في المصادر الخارجية لتقديم الإجابة على عكس أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم المكتبة المركزية بجامعة معسكر والمكتبة المركزية بجامعة تلمسان التي لا تتعدى خدماتها عن تقديم مكان مرجع معين أي توجيه المستفيد إلى المرجع الذي يبحث عنه زيادة على تقديم إجابات محددة وهذا لا يتطلب سوى دقائق معدودة.

س10)هل يتلقى المستفيدون إجابات كاملة وصحيحة:

		دائما	أحيانا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	01	-	**01**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	**03**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	01	01	**02**
	%	%50	%50	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	01	01	**02**
	%	%50	%50	**%100**

الجدول رقم(74)

من نتائج الجدول نجد أن:

قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران يقدم إجابات كاملة وصحيحة للمستفيدين أي أن أمين المراجع يعمل على الإجابة على أسئلة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية تلبية كاملة.

أقسام المراجع في المكتبات: المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أدرار والمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية الجامعية بتيارت لا تقدم إجابات كاملة وصحيحة لروادها بمعنى أن أخصائي المراجع لا يقدم الإجابة الكاملة على احتياجات المستفيد المعلوماتية وإن قلنا لا يجيب هذا لا يعني أن القسم لا يقدم معلومات للمستفيد وإنما الإجابة غير كاملة وهذا راجع إلى غياب المراجع التي يحتاجها المستفيدون .

س11) ما نوع الخدمة التي يقدمها القسم للمستفيدين:

		خدمة مرجعية منخفضة	خدمة مرجعية متوسطة	خدمة مرجعية تامة	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	02	02	-	**04**
	%	%50	%50	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	-	-	01	**01**
	%	-	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	02	02	**04**
	%	-	%50	%50	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	-	**03**
	%	-	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	01	01	**02**
	%	-	%50	%50	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	01	01	**02**
	%	-	%50	%50	**%100**

الجدول رقم(75)

من خلال الجدول نجد:

- بالنسبة لأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار قسمين: قاعة المطالعة الداخلية 01، وقاعة المطالعة 02 كانت إجابتهما بأن هذا القسم يقدم خدمة مرجعية منخفضة لأن فيه نظام

الرفوف المغلقة ، أما قاعة الدوريات وقاعة الأساتذة فكانت إجابهما بأنهما يقدمان خدمة مرجعية متوسطة للمستفيدين.

- بالنسبة لقسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران فهو يقدم خدمة مرجعية تامة بما في ذلك تعليم المستفيد كيفية الاستفادة من الكتب المرجعية.
- المكتبة المركزية الجامعية بتيارت قسمي مراجع وهما مصلحة البحث الببليوغرافي قسم العلوم والتكنولوجيا وقسم البحث الببليوغرافي قسم اللغويات والإجتماعيات يقدمان خدمة مرجعية متوسطة، أما قسمي المكتبة الإلكترونية ومركز الدوريات والأطروحات فيقدمان خدمة مرجعية تامة.
- المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم أقسام المراجع بها تقدم خدمة مرجعية متوسطة.
- المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر قسم منها يقدم خدمة مرجعية متوسطة وهو قسم المراجع وقسم الدوريات بها يقدم خدمة مرجعية تامة.
- المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان كذلك قسم يقدم خدمة مرجعية متوسطة وهو قسم المراجع بالمكتبة وقسم الأطروحات يقدم خدمة مرجعية تامة بهذه المكتبة.

س12) ما هي المصادر التي تعتمد عليها في الإجابة على الأسئلة المرجعية:

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	04	–	–	–	–	04
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	01	–	–	–	–	01
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	03	–	–	–	01	04
	%	%75	–	–	–	%25	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	03	–	–	–	–	03
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	02	–	–	–	–	02
	%	%100	–	–	–	–	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	02	–	–	–	–	02
	%	%100	–	–	–	–	%100

الجدول رقم(76)

من خلال الجدول نجد أن كل أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية الستة تعتمد على المصادر المطبوعة في الإجابة على أسئلة المستفيدين ماعدا قاعة المكتبة الإلكترونية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت التي تعتمد على الأقراص المضغوطة.

4-2-4- تعليقات عامة:

4-2-4-1- تعليقات عامة حول النتائج المتحصل عليها والخاصة بالمستفيدين.

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية:

من خلال النتائج المتحصل عليها في كل مكتبة، في هذا المحور نجد.

- التردد الخاص سواء بالطلبة أو الأساتذة قليل مقارنة مع العدد الإجمالي بالمسجلين بالمكتبة وهذا في كل من أقسام المراجع بالمكتبات ا لستة، كما نجد أن تردد الأساتذة قليل جدا مقارنة مع العدد الإجمالي له.
- فيما يخص امتلاك المكتبة لقسم خاص بالمراجع نجد أن جل الإجابات المتحصل عليها كان بنعم، أي أن المكتبات الستة تمتلك قسم خاص بالمراجع، أما الإجابات التي كانت بـ لا ، فيعود سببها بالدرجة الأولى إلى الاختلاف في التسمية إذ يطلق اسم قاعة الدوريات على قسم المراجع بالمكتبتين: المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر ويطلق عليه اسم قاعة الدراسة في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس، بمستغانم، قاعة البحث الببليوغرافي في المكتبة الجامعية بتيارت، قاعة المطالعة في المكتبة المركزية الجامعية بأدرار.
- يعتبر الإنسان في كل المكتبات الجامعية موضوع الدراسة هو الناقل الأساسي للمعلومة بدليل أن جل المستفيدين علموا بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية إما من خلال زملائهم أو من خلال الأساتذة وهذا ما يدل على ن المكتبة لا تقوم بالتعريف بهذا النوع من الأقسام.
- يتردد المستفيدون على أقسام المراجع في المكتبات الستة من أجل الإطلاع على الكتب المرجعية الموجودة بها.
- تردد المستفيدين على المكتبة المركزية الجامعية يكون أحيانا فقط. بمعنى أنهم مستفيدون غير منتظمين من المكتبة، وهذا في كل من المكتبات الستة. ويعود ذلك حسب البعض إلى انعدام

الوقت أو نقص المراجع الضرورية وكذا لجوءهم إلى الإنترنيت كمصدر للمحصول على المعلومات مباشرة.

- فيما يخص مساحة أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة كان هناك بعض التفاوت في الإجابات حيث أنه في كل من المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، والمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم والمكتبة المركزية الجامعية بتيارت كان هناك رضا إلى حد ما من مساحة أقسام المراجع وذلك نظرا لتعدد قاعات هذه الأخيرة إذ تمتلك المكتبة المركزية الجامعية بأدرار 04 قاعات أما والمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم فتمتلك 03 قاعات وفيما يخص والمكتبة المركزية الجامعية بتيارت فتمتلك 04 قاعات. أما بالنسبة للمكتبة الجامعية المركزية بوهران فقد كان مستفيدوها غير راضين عن مساحة قسم المراجع بها إضافة إلى المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان كونهما تخصصان قاعة للمراجع وقاعة للرسائل والأطروحات.
- إن تردد المستفيدين سواء من طلبة أو أساتذة على قسم المراجع هو تردد غير منتظم، وذلك بالمكتبات الستة، ويعود ذلك حسب الإجابات المتحصل عليها إلى غياب المراجع التي يحتاجونها داخل هذا القسم. زيادة على ذلك قدم الكتب المرجعية الموجودة بالقسم، ويكون التردد على الأقسام المرجعية الستة من أجل الاطلاع على القواميس والموسوعات والرسائل الجامعية بدرجة كبيرة.

4-2-4-2- تعليقات حول النتائج الخاصة بأخصائيي المراجع:

من خلال التحليل نجد أن العاملين في أقسام المراجع بالمكتبات الستة، كانت إجاباتهم متطابقة، حيث:

- في كل من أقسام المراجع بالمكتبات الستة هناك تردد كبير من قبل المستفيدين.
- المراجع الأكثر استعمالا من قبل المستفيدين من خلال الإجابات المحصل عليها من طرف العاملين بأقسام المراجع بالمكتبات الستة. هي القواميس والموسوعات والرسائل الجامعية وهذا ما تمتلكه أقسام المراجع بالمكتبات الستة إضافة إلى الأقراص المضغوطة بالنسبة للمكتبة المركزية الجامعية بتيارت والكتب بالنسبة لأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار .
- يرتاد المستفيدون على أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة من أجل الإطلاع على الكتب المرجعية.

- أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية بالرغم من أهميتها داخل المكتبة.
- المستفيدون من الخدمة المرجعية في كل من المكتبة المركزية الجامعية بأدرار والمكتبة المركزية الجامعية بوهران، والمكتبة المركزية بجامعة تيارت. والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان هم مستفيدون غير منتظمين.
- الوسيلة المعتمدة في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الستة لتقديم خدمة مرجعية، هي المقابلة الشخصية والزيارة من طرف المستفيد.

- من خلال الإجابات كذلك تحصلنا على أن أقسام المراجع التي كان مستخدموه ا راضين عن الخدمات التي تقدم لهم من هذا القسم هـ ي قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران، أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان وكذا المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر على غرار المكتبات الأخرى حيث كان مستخدموا أقسام المراجع في هاتـه المكتبات، راضين جزئيا عن الخدمات المقدمة لهم، وهذا راجع إلى غياب المراجع الضرورية التي يحتاجونها.
- أقسام المراجع في كل المكتبات موضوع الدراسة يتلقى العاملون بها أسئلة مرجعية من قبل المستفيدين لكن هذه الأسئلة تختلف إذ أن:

قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران وكذا أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت يقدم إجابات للمستفيدين، تتطلب هذه الإجابات البحث في الببليوغرافيات، كما يقوم أخصائي المراجع بالبحث في المصادر الخارجية، في تقديم الإجابة على عكس أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بـأدرار و المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم، والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان التي لا تتعدى خدماتها عن تقديم مكان مرجع معين أي توجيه المستفيد إلى المرجع الذي يبحث عنه زيادة على تقديم إجابات محددة وهذا لا يتطلب سوى دقائق معدودة.

خلاصة:

مما سبق نجد أن المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري تمتلك أقساما للمراجع بالرغم من اختلاف التسمية كما سبق الذكر إلا أنه برغم الاختلاف إلا أن جوهر قسم المراجع يبقى قائما من خلال احتوائه على الكتب المرجعية وكذا طرق ترتيبها وكيفية تقديمها للمستفيد، كما توصلنا إلى غياب عنصر التكوين والتأهيل لدى القائمين على أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة إذ أنه وبرغم من تعاونهم معنا في الإجابة على الاستبيان الموجه لهم إلا أننا وجدنا أن معظمهم يجهلون دور قسم المراجع ومكانته داخل المكتبة بصفة عامة والجامعية بصفة خاصة كما لاحظنا غياب عنصر الحداثة في أقسام المراجع بالمكتبات الستة، أي أن هذه الأخيرة في كل من المكتبات ال ستة لا تقدم خدمات مرجعية آلية، رغم التقدم الهائل الذي شهدته الكثير من الميادين والأقسام نتيجة لجوءها إلى الإعلام الآلي. إلا أن أقسام المراجع في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري لا زالت تستند على الخدمات المرجعية التقليدية وهذه الأخيرة في بعض الأحيان لا تكون كاملة وصحيحة أي أنها لا ترضي أو تلبي حاجيات المستفيد بنسبة 100%.

الفصل الخامس:

الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري

الفصل الخامس:

5- الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

تمهيد.

5-1- المبحث الأول: نوعية الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

5-2- المبحث الثاني: الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

تمهيد:

تعد التطرق في الفصل الرابع إلى أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري تعريفها وخصائصها، ارتأينا أن يكون هذا الفصل حول الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري والذي سنحاول من خلاله معرفة نوع الخدمات المرجعية التي تقدمها أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري وأشكالها ومدى رضى المستفيدين منها، إضافة إلى أشكال الإجابة على الأسئلة المرجعية في هذه الأقسام.

كما خصصنا المبحث الثاني في هذا الفصل لمعرفة مدى مواكبة الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات ومدى اعتمادها على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها على اعتبار أنها ساهمت بشكل كبير في هذا المجال كما سهلت الحصول على المعلومة وعددت السبل إلى ذلك.

5-1- المبحث الأول: نوعية الخدمات المرجعية المقدمة بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

5-1-1- أنواع الخدمات المرجعية المقدمة بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة الخدمات التي تقدمها أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري قمنا بتحليل 05 أسئلة من المحور الثاني من الاستبيانات الخاصة بالمستفيدين من هذه الأقسام والمتعلق بنوعية الخدمات المرجعية المقدمة في هذه الأخيرة وفيما يلي تحليل هذه الأسئلة من الاستبيان الخاص بالمستفيدين وذلك في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدارسة، كل واحدة على حدى:

5-1-1-1- الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بالجامعة الإفريقية بأدرار.

السؤال رقم 08: هل عثرت على المعلومات التي تبحث عنها في قسم المراجع؟

		نعم تماما ما أردته	نعم مع بعض القصور	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة	بشكل جزئي فقط	لا لم أحصل على ما أريد	المجموع
الطلبة	العدد	07	48	20	18	12	-	105
	%	%06,67	%45,71	%19,05	%17,14	%11,43	-	%100
الأساتذة	العدد	02	-	11	-	05	-	18
	%	%11,11	-	%61,11	-	%27,78	-	%100

الجدول رقم(77)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 105 إجابة خاصة بالطلبة و 18 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 48إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع مع بعض القصور أي ما يعادل 45,71% من عينة الطلبة.
- 20 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بنعم ولكن ليس ما طلبوه وإنما حصلوا على معلومات مفيدة وهذا ما يعادل 19,05%من عينة الطلبة، 11أستاذ كذلك أجابوا بنفس الإجابة 61,11% من عينة الأساتذة.
- 18إجابة من إجابات الطلبة كانت بنعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة 17,14% من عينة الطلبة.
- 12إجابة خاصة بالطلبة عثروا على ما سألوا عنه بشكل جزئي فقط وهو ما يعادل 11,43%، وبالنسبة للأساتذة فكانت لهم 05 إجابات بنسبة 27,78%.
- أما فيما يخص العثور على ما سألت عنه تماما فكان 07 إجابات خاصة بالطلبة و 02 للأساتذة وهذا ما يعادل 06,67% من عينة الطلبة، و 11,11% من عينة الأساتذة.

الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من أقسام المراجع في المكتبة المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار يحصلون على المعلومات سواءا هي المبحوث عنها أو غيرها وهذا يدل على أن أقسام المراجع تقدم معلومات حتى ولو كان بشكل جزئي .

السؤال رقم 09: ما هو شكل الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		إجابة مباشرة من خلال المراجع	إحالة إلى موقع	إجابة من مرجع محدد	أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	30	-	25	50	**105**
	%	%28,57	-	%23,81	%47,62	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	-	12	06	**18**
	%	-	-	%66,67	%33,33	**%100**

الجدول رقم (78)

عدد الإجابات المتحصل عليها 105 بالنسبة للطلبة و18 للأساتذة توزعت كما يلي:

- 50 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 47,62% أفادوا أن الإجابة المتحصل عليها من هذه الأقسام تكون من خلال بحثهم داخلها ويقابلها بالنسبة للأساتذة 06 إجابات بنسبة 33,33%.
- 25 إجابة خاصة بالطلبة أي 23,81% يحصلون على إجاباتهم المرجعية من مرجع محدد أي من قاموس أو موسوعة أو من رسالة جامعية ويقابلها 12 إجابات فيما يخص الأساتذة أي 66,67%.
- 30 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 28,57% تحصلوا على إجاباتهم من مراجع مختلفة.

من خلال الجدول نجد أننوع الخدمة المرجعية المقدمة للمستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بأدرار تكون خدمة مرجعية منخفضة.

السؤال رقم 10: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

		وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	اتبعت النصائح ووحدتها بنفسك	لم تتبع النصائح وإنما وجدتها بنفسك	المجموع
الطلبة	العدد	10	10	85	**105**
	%	%09,53	%09,53	%80,94	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	18	**18**
	%	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(79)

- 85 إجابة من بين 105 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم أي من دون إتباع نصائح ولا توجيهات من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 80,94% من عينة الطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع من دون مساعدة ولا توجيه وهذا ما يعادل 100%من عينة الأساتذة.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم لكن بإتباع النصائح المقدمة لهم(09,53%) من عينة الطلبة .
- 10 إجابات خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 09,53% من عينة الطلبة المدروسة.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من قسم المراجع سواء كانوا طلبة أو أساتذة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في أقسام المراجع بأنفسهم من دون تدخل أو مساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع.

السؤال رقم 11: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه ؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	76	20	09	**105**
	%	%72,38	%19,05	%08,57	**%100**
الأساتذة	العدد	14	04	-	**18**
	%	%77,78	%22,22	-	**%100**

الجدول رقم(80)

تحصلنا على 105 إجابة خاصة بالطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 76 إجابة خاصة بالطلبة (72,38%)، و14إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 77,78% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم ما أراده المستفيدون.
- 20 إجابة خاصة بالطلبة 19,05% من عينة الطلبة و 04 إجابات خاصة بالأساتذة أي 22,22% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم جزئيا من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.
- 09إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 08,57% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.

الملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع لأسئلة المستفيدين يفهم أسئلة المستفيد المطروحة في أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة أدرار.

السؤال رقم 12: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	40	55	10	**105**
	%	%38,09	%52,38	%09,53	**%100**
الأساتذة	**العدد**	06	12	-	**18**
	%	%33,33	%66,67	-	**%100**

الجدول رقم(81)

تحصلنا على105 إجابة خاصة بالطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 55 إجابة خاصة بالطلبة (52,38%)، و12إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 66,67% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.
- 40 إجابة خاصة بالطلبة 38,09% من عينة الطلبة و 06 إجابات خاصة بالأساتذة أي 33,33% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.
- 10إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 09,53% من عينة الطلبة لم يقدم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع أية مساعدة أو شرح لهم.

الملاحظ هنا أن المكتبيين القائمين على أقسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة أدرار يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

5-1-1-2- الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران.

السؤال رقم 08: هل عثرت على المعلومات التي تبحث عنها في قسم المراجع؟

		نعم تماما ما أردته	نعم مع بعض القصور	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة	بشكل جزئي فقط	لا لم أحصل على ما أريد	المجموع
الطلبة	العدد	10	45	05	04	12	15	**91**
	%	%10,99	%49,45	%05,49	%04,40	%13,18	%16,49	**%100**
الأساتذة	العدد	04	07	-	-	04	02	**17**
	%	%23,53	%41,18	_	-	%23,53	%11,76	**%100**

الجدول رقم(82)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 91 إجابة خاصة بالطلبة و 17 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 45إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع مع بعض القصور أي ما يعادل 49,45% من عينة الطلبة ، يقابلها 07 إجابات خاصة بالأساتذة أي بنسبة 41,18% .
- 05 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بنعم ولكن ليس ما طلبوه وإنما حصلوا على معلومات مفيدة وهذا ما يعادل 05,49%من عينة الطلبة.
- 04إجابلت من إجابات الطلبة كانت بنعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة 04,40% من عينة الطلبة.
- 12 إجابة خاصة بالطلبة عثروا على ما سألوا عنه بشكل جزئي فقط وهو ما يعادل 13,18%، وبالنسبة للأساتذة فكانت لهم 04 إجابات بنسبة 23,53%.

- أما فيما يخص العثور على ما سألت عنه تماما فكان 10 إجابات خاصة بالطلبة وهذا ما يعادل 10,99% من عينة الطلبة ، يقابلها 04 إجابات خاصة بالأساتذة أي بنسبة 23,53%.
- 15 إجابة خاصة بالطلبة لم يحصلوا على ما يريدون في قسم المراجع بنسبة 16,49%، وإجابتين خاصتين بالأساتذة وذلك بنسبة 11,76%.

الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران يحصلون على المعلومات سواءا هي المبحوث عنها أو غيرها وهذا يدل على أن قسم المراجع يقدم معلومات حتى ولو كان بشكل جزئي.

السؤال رقم 09: ما هو شكل الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		إجابة مباشرة من خلال المراجع	إحالة إلى موقع	إجابة من مرجع محدد	أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	91	–	–	–	**91**
	%	%100	–	–	–	**%100**
الأساتذة	**العدد**	17	–	–	–	**17**
	%	%100	–	–	–	**%100**

الجدول رقم (83)

عدد الإجابات المتحصل عليها 91 بالنسبة للطلبة و 17 للأساتذة توزعت كما يلي: 91 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 100% أفادوا أن الإجابة المتحصل عليها من هذه الأقسام تكون من خلال بحثهم داخلها ويقابلها بالنسبة للأساتذة 17 إجابة بنسبة 100%.

من خلال الجدول نجد أن نوع الخدمة المرجعية المقدمة للمستفيدين في قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران تكون خدمة مرجعية منخفضة.

السؤال رقم 10: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

		وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	اتبعت النصائح ووحدتها بنفسك	لم تتبع النصائح وإنما وجدتها بنفسك	المجموع
الطلبة	العدد	24	21	46	**91**
	%	%26,37	%23,08	%50,55	**%100**
الأساتذة	العدد	02	13	02	**17**
	%	%11,76	%76,48	%11,76	**%100**

الجدول رقم(84)

- 46 إجابة من بين 91 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم أي من دون إتباع نصائح ولا توجيهات من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 50,55% من عينة الطلبة و02 إجابات خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع من دون مساعدة ولا توجيه وهذا ما يعادل 11,76%من عينة الأساتذة.
- 21 إجابة خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم لكن بإتباع النصائح المقدمة لهم(23,08%) من عينة الطلبة، يقابلها 13 إجابات للأساتذة بنسبة 76,48% .
- 24 إجابات خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 26,37% من عينة الطلبة المدروسة ، يقابلها 02أجابات خاصة بالأساتذة بنسبة 11,76%.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من قسم المراجع سواء كانوا طلبة أو أساتذة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في قسم المراجع بأنفسهم من دون تدخل أو مساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع وهذا ما يؤكد على أن نوع الخدمة المرجعية هو خدمة مرجعية منخفضة.

السؤال رقم 11: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه ؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	60	28	03	**91**
	%	%65,93	%30,77	%03,30	**%100**
الأساتذة	العدد	07	10	-	**17**
	%	%41,18	%58,82	-	**%100**

الجدول رقم(85)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 60 إجابة خاصة بالطلبة (65,93%)، و 07إجابلت خاصة بالأساتذة ما يعادل 41,18% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم ما أراده المستفيدون.
- 28 إجابة خاصة بالطلبة 30,77% من عينة الطلبة و 10 إجابة خاصة بالأساتذة أي 58,82% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم جزئيا من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.
- 03إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 03,30% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.

الملاحظ هنا أن المكتبيين القائمين على قسم المراجع يفهم أسئلة المستفيد المطروحة في أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران.

السؤال رقم 12: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	35	56	-	**91**
	%	%38,46	%61,54	-	**%100**
الأساتذة	العدد	07	10	-	**17**
	%	%41,18	%58,82	-	**%100**

الجدول رقم(86)

تحصلنا على91 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 56 إجابة خاصة بالطلبة (61,54%)، و10إجابات خاصة بالأساتذة ما يعادل 58,82% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.
- 35 إجابة خاصة بالطلبة 38,46% من عينة الطلبة و 07 إجابات خاصة بالأساتذة أي 41,18% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.

الملاحظ هنا أن المكتبيين القائمين على أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة بوهران يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

5-1-1-3- الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت.

السؤال رقم 08: هل عثرت على المعلومات التي تبحث عنها في قسم المراجع؟

		نعم تماما ما أردته	نعم مع بعض القصور	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة	بشكل جزئي فقط	لا لم أحصل على ما أريد	المجموع
الطلبة	العدد	60	21	12	17	10	-	**120**
	%	%50	%17,50	%10	%14,17	%08,33	-	**%100**
الأساتذة	العدد	10	-	07	02	01	-	**20**
	%	%50	-	%35	**%10**	%05	-	**%100**

الجدول رقم(87)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 120 إجابة خاصة بالطلبة و 20 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- فيما يخص العثور على ما سألت عنه تماما فكان 60 إجابة خاصة بالطلبة و 10 للأساتذة وهذا ما يعادل 50% من عينة الطلبة، و 50% من عينة الأساتذة.
- 21إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع مع بعض القصور أي ما يعادل 17,50% من عينة الطلبة.
- 12 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بنعم ولكن ليس ما طلبوه وإنما حصلوا على معلومات مفيدة وهذا ما يعادل 10%من عينة الطلبة، 07أساتذة كذلك أجابوا بنفس الإجابة وذلك بنسبة 35% من عينة الأساتذة.
- 17إجابة من إجابات الطلبة كانت بنعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة 14,17% من عينة الطلبة، وإجابتين خاصة بالأساتذة أي بنسبة10% .
- 10إجابات خاصة بالطلبة عثروا على ما سألوا عنه بشكل جزئي فقط وهو ما يعادل 08,33%، وبالنسبة للأساتذة فكانت لهم 01 إجابة بنسبة 05%.

الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من أقسام المراجع في المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت يحصلون على المعلومات سواء هي المبحوث عنها أو غيرها وهذا يدل على أن أقسام المراجع تعمل على الإجابة على أسئلة المستفيدين.

السؤال رقم 09: ما هو شكل الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		إجابة مباشرة من خلال المراجع	إحالة إلى موقع	إجابة من مرجع محدد	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	70	-	50	-	**120**
	%	%58,33	-	%41,67	-	**%100**
الأساتذة	العدد	18	-	02	-	**20**
	%	%90	-	%10	-	**%100**

الجدول رقم (88)

عدد الإجابات المتحصل عليها 120 بالنسبة للطلبة و20 للأساتذة توزعت كما يلي:

- 70 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 58,33% أفادوا أن الإجابة المتحصل عليها من هذه الأقسام تكون من خلال بحثهم داخلها ذلك من خلال المراجع ويقابلها بالنسبة للأساتذة 18 إجابة بنسبة 90%.
- 50 إجابة خاصة بالطلبة أي 41,67% يحصلون على إجاباتهم المرجعية من مرجع محدد أي من قاموس أو موسوعة أو من رسالة جامعية ويقابلها 02 إجابة فيما يخص الأساتذة أي 10%.

من خلال الجدول نجد أننوع الخدمة المرجعية المقدمة للمستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بتيارت تكون خدمة مرجعية متوسطة.

السؤال رقم 10: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

		وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	اتبعت النصائح ووجدتها بنفسك	لم تتبع النصائح وإنما وجدتها بنفسك	المجموع
الطلبة	العدد	80	30	10	**120**
	%	%66,67	%25	%8,33	**%100**
الأساتذة	العدد	07	-	13	**20**
	%	%35	-	%65	**%100**

الجدول رقم(89)

- 80 إجابة خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 66,67% من عينة الطلبة المدروسة ، أما بالنسبة للأساتذة فنجد 07 إجابات أي35%.
- 30 إجابة خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم لكن بإتباع النصائح المقدمة لهم(25%) من عينة الطلبة .
- 10 إجابات من بين 120 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم أي من دون إتباع نصائح ولا توجيهات من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 8,33% من عينة الطلبة و 13 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع من دون مساعدة ولا توجيه وهذا ما يعادل 65%من عينة الأساتذة.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من الطلبة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في أقسام المراجع بمساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع على غرار الأساتذة.

السؤال رقم 11: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه ؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	98	20	02	**120**
	%	%81,66	%16,67	%01,67	**%100**
الأساتذة	العدد	19	01	-	**20**
	%	%95	%05	-	**%100**

الجدول رقم(90)

تحصلنا على 120 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 98 إجابة خاصة بالطلبة (81,66%)، و 19إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 95% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم ما أراده المستفيدون.
- 20 إجابة خاصة بالطلبة 16,67% من عينة الطلبة و 01 إجابة خاصة بالأساتذة أي 05% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم جزئيا من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.
- 02إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 01,67% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.

الملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع لأسئلة المستفيدين يفهم أسئلة المستفيد المطروحة في أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت.

السؤال رقم 12: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	97	23	-	**120**
	%	%80,83	%19,17	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	03	-	**20**
	%	%85	%15	-	**%100**

الجدول رقم(90)

تحصلنا على120 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 97 إجابة خاصة بالطلبة 80,83% من عينة الطلبة و 17 إجابات خاصة بالأساتذة أي 85% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.
- 23 إجابة خاصة بالطلبة (19,17%)، و03إجابلت خاصة بالأساتذة ما يعادل 15% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.

الملاحظ هنا أن المكتبيين القائمين على أقسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

5-1-1-4- الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم.

السؤال رقم 08: هل عثرت على المعلومات التي تبحث عنها في قسم المراجع؟

		نعم تماما ما أردته	نعم مع بعض القصور	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة	بشكل جزئي فقط	لا لم أحصل على ما أريد	المجموع
الطلبة	العدد	08	39	08	03	04	-	**98**
	%	%08,16	%39,79	%08,16	%03,07	%40,82	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	-	27	-	**27**
	%	-	-	_	-	%100	-	**%100**

الجدول رقم(92)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 98 إجابة خاصة بالطلبة و 27 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 39إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع مع بعض القصور أي ما يعادل 39,79% من عينة الطلبة.
- 08 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بنعم ولكن ليس ما طلبوه وإنما حصلوا على معلومات مفيدة وهذا ما يعادل 08,16% من عينة الطلبة.
- 03إجابلت من إجابات الطلبة كانت بنعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة 03,07% من عينة الطلبة.
- 40إجابة خاصة بالطلبة عثروا على ما سألوا عنه بشكل جزئي فقط وهو ما يعادل 40,82%، وبالنسبة للأساتذة فكانت لهم 27 إجابة بنسبة 100%.
- أما فيما يخص العثور على ما سألت عنه تماما فكان 08 إجابات خاصة بالطلبة وهذا ما يعادل 08,16% من عينة الطلبة.

الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن باديس بمستغانم يحصلون على المعلومات سواءا هي المبحوث عنها أو غيرها وهذا يدل على أن أقسام المراجع تقدم معلومات حتى ولو كان بشكل جزئي .

السؤال رقم 09: ما هو شكل الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		إجابة مباشرة من خلال المراجع	إحالة إلى موقع	إجابة من مرجع محدد	أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	98	–	–	–	**98**
	%	%100	–	–	–	**%100**
الأساتذة	**العدد**	27	–	–	–	**27**
	%	%100	–	–	–	**%100**

الجدول رقم (93)

عدد الإجابات المتحصل عليها 98 بالنسبة للطلبة و 27 للأساتذة توزعت كما يلي: 98 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 100% أفادوا أن الإجابة المتحصل عليها من هذه الأقسام تكون من خلال بحثهم داخلها ويقابلها بالنسبة للأساتذة 27 إجابة بنسبة 100%.

من خلال الجدول نجد أن نوع الخدمة المرجعية المقدمة للمستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد ين باديس بمستغانم تكون خدمة مرجعية منخفضة.

السؤال رقم 10: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

		وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	اتبعت النصائح ووحدتها بنفسك	لم تتبع النصائح وإنما وجدتها بنفسك	المجموع
الطلبة	العدد	05	15	78	**98**
	%	%05,10	%15,31	%79,59	**%100**
الأساتذة	العدد	07	02	18	**27**
	%	%25,92	%07,41	%66,67	**%100**

الجدول رقم(94)

- 78 إجابة من بين 98 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم أي من دون إتباع نصائح ولا توجيهات من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 79,59% من عينة الطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع من دون مساعدة ولا توجيه وهذا ما يعادل 66,67%من عينة الأساتذة.
- 15 إجابة خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم لكن بإتباع النصائح المقدمة لهم(15,31%) من عينة الطلبة، يقابلها إجابتين للأساتذة بنسبة 07,41% .
- 05 إجابات خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 05,10% من عينة الطلبة المدروسة ، يقابلها 07أجابات خاصة بالأساتذة بنسبة 25,92%.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من قسم المراجع سواء كانوا طلبة أو أساتذة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في أقسام المراجع بأنفسهم من دون تدخل أو مساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع.

السؤال رقم 11: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه ؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	23	72	03	**98**
	%	%23,47	%73,47	%03,06	**%100**
الأساتذة	العدد	08	19	-	**27**
	%	%29,63	%70,37	-	**%100**

الجدول رقم(95)

تحصلنا على 98 إجابة خاصة بالطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 72 إجابة خاصة بالطلبة 73,47% من عينة الطلبة و 19 إجابة خاصة بالأساتذة أي 70,37% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم جزئيا من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.
- 23 إجابة خاصة بالطلبة (23,47%)، و 08إجابلت خاصة بالأساتذة ما يعادل 29,63% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم ما أراده المستفيدون.
- 03إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 03,06% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.

الملاحظ هنا أن المكتبي ين القائم ين على أقسام المراجع يفهم أسئلة المستفيد المطروحة في أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة ابن باديس بمستغانم.

السؤال رقم 12: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	35	63	-	**98**
	%	%35,71	%64,29	-	**%100**
الأساتذة	العدد	10	17	-	**27**
	%	%37,04	%62,96	-	**%100**

الجدول رقم(96)

تحصلنا على98 إجابة خاصة بالطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 63 إجابة خاصة بالطلبة (64,29%)، و 17إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 62,96% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.
- 35 إجابة خاصة بالطلبة 35,71% من عينة الطلبة و 10 إجابات خاصة بالأساتذة أي 37,04% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.

الملاحظ هنا أن المكتبيين القائمين على أقسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

5-1-1-5- الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال رقم 08: هل عثرت على المعلومات التي تبحث عنها في قسم المراجع؟

		نعم تماما ما أردته	نعم مع بعض القصور	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة	بشكل جزئي فقط	لا لم أحصل على ما أريد	المجموع
الطلبة	العدد	08	65	14	-	14	-	**101**
	%	%07,92	%64,36	%13,86	-	%13,86	-	**%100**
الأساتذة	العدد	02	08	05	-	02	-	**17**
	%	%11,76	%47,06	%29,41	-	%11,77	-	**%100**

الجدول رقم(97)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 101 إجابة خاصة بالطلبة و 17 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 65 إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع مع بعض القصور أي ما يعادل 64,36%من عينة الطلبة ، يقابلها 08 إجابات خاصة بالأساتذة بنسبة 47,06%
- 14 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بنعم ولكن ليس ما طلبوه وإنما حصلوا على معلومات مفيدة وهذا ما يعادل 13,86% من عينة الطلبة، 05أساتذة كذلك أجابوا بنفس الإجابة 29,41% من عينة الأساتذة.
- 14إجابة خاصة بالطلبة عثروا على ما سألوا عنه بشكل جزئي فقط وهو ما يعادل 13,86%، وبالنسبة للأساتذة فكانت لهم 02 إجابات بنسبة 11,77%.
- أما فيما يخص العثور على ما سألت عنه تماما فكان 08 إجابات خاصة بالطلبة و 02 للأساتذة وهذا ما يعادل 07,92% من عينة الطلبة، و 11,76% من عينة الأساتذة.

الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر يحصلون على المعلومات سواءا هي المبحوث عنها أو غيرها وهذا يدل على أن أقسام المراجع تقدم معلومات حتى ولو كان بشكل جزئي .

السؤال رقم 09: ما هو شكل الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		إجابة مباشرة من خلال المراجع	إحالة إلى موقع	إجابة من مرجع محدد	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	101	-	-	-	**101**
	%	%100	-	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	-	-	**17**
	%	%100	-	-	-	**%100**

الجدول رقم (98)

عدد الإجابات المتحصل عليها 101 إجابة بالنسبة للطلبة و 17 إجابة للأساتذة كلها تشير إلى أن نوع الخدمة المرجعية المقدمة هو الخدمة المرجعية المتوسطة والمتمثلة في تقديم المرجع للمستفيد وتوجيهه إلى المرجع المطلوب .

السؤال رقم 10: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

		وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	اتبعت النصائح ووحدتها بنفسك	لم تتبع النصائح وإنما وجدتها بنفسك	المجموع
الطلبة	العدد	04	10	87	**101**
	%	%03,96	%09,90	%86,14	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	17	**17**
	%	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(99)

- 87 إجابة من بين 101 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم أي من دون إتباع نصائح ولا توجيهات من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 86,14% من عينة

الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع من دون مساعدة ولا توجيه وهذا ما يعادل 100%من عينة الأساتذة.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم لكن بإتباع النصائح المقدمة لهم(09,90%) من عينة الطلبة .
- 04 إجابات خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 03,96% من عينة الطلبة المدروسة.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من قسم المراجع سواء كانوا طلبة أو أساتذة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في أقسام المراجع بأنفسهم من دون تدخل أو مساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع.

السؤال رقم 11: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه ؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	45	54	02	**101**
	%	%44,55	%53,47	%01,98	**%100**
الأساتذة	العدد	11	06	-	**17**
	%	%64,71	%35,29	-	**%100**

الجدول رقم(100)

تحصلنا على 101 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 45 إجابة خاصة بالطلبة (44,55%)، و 11إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 64,71% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم ما أراده المستفيدون.
- 54 إجابة خاصة بالطلبة 53,47% من عينة الطلبة و 06 إجابات خاصة بالأساتذة أي 35,29% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم جزئيا من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.

- 02إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 01,98% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.

الملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع لأسئلة المستفيدين يفهم أسئلة المستفيد المطروحة في أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة معسكر.

السؤال رقم 12: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	04	95	02	**101**
	%	%03,96	%94,06	%01,98	**%100**
الأساتذة	العدد	05	12	-	**17**
	%	%29,41	%70,59	-	**%100**

الجدول رقم(101)

تحصلنا على101 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 95 إجابة خاصة بالطلبة (94,06%)، و12إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 70,59% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.
- 04 إجابات خاصة بالطلبة 03,96% من عينة الطلبة و 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي 29,41% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.
- 02إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 01,98% من عينة الطلبة لم يقدم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع أية مساعدة أو شرح لهم.

الملاحظ هنا أن المكتبيين القائمين على أقسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة معسكر يعملون على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

5-1-1-6- الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان.

السؤال رقم 08: هل عثرت على المعلومات التي تبحث عنها في قسم المراجع؟

		نعم تماما ما أردته	نعم مع بعض القصور	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة	بشكل جزئي فقط	لا لم أحصل على ما أريد	المجموع
الطلبة	العدد	10	61	12	-	20	-	**103**
	%	%09,71	%59,22	%11,65	-	%19,42	-	**%100**
الأساتذة	العدد	07	08	05	-	-	-	**20**
	%	%35	%40	%25	-	-	-	**%100**

الجدول رقم(102)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 103 إجابة خاصة بالطلبة و 20 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 61 إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع مع بعض القصور أي ما يعادل 59,22%من عينة الطلبة ، يقابلها 08 إجابات خاصة بالأساتذة بنسبة 40%
- 12 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بنعم ولكن ليس ما طلبوه وإنما حصلوا على معلومات مفيدة وهذا ما يعادل 11,65%من عينة الطلبة، 05أساتذة كذلك أجابوا بنفس الإجابة 25% من عينة الأساتذة.
- 20إجابة خاصة بالطلبة عثروا على ما سألوا عنه بشكل جزئي فقط وهو ما يعادل 19,42%.

- أما فيما يخص العثور على ما سألت عنه تماما فكان 10 إجابات خاصة بالطلبة و 07 للأساتذة وهذا ما يعادل 09,71%من عينة الطلبة، و35% من عينة الأساتذة.

الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان يحصلون على المعلومات سواءا هي المبحوث عنها أو غيرها وهذا يدل على أن أقسام المراجع تقدم معلومات حتى ولو كان بشكل جزئي .

السؤال رقم 09: ما هو شكل الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		إجابة مباشرة من خلال المراجع	إحالة إلى موقع	إجابة من مرجع محدد	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	-	-	103
	%	%100	-	-	-	%100
الأساتذة	العدد	20	-	-	-	20
	%	%100	-	-	-	%100

الجدول رقم (103)

عدد الإجابات المتحصل عليها 103 بالنسبة للطلبة و 20 للأساتذة كلها تشير إلى أن نوع الخدمة المرجعية المقدمة هي الخدمة المرجعية المنخفضة على اعتبار أن القسم يستخدم نظام الرفوف المغلقة.

السؤال رقم 10: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

		وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	اتبعت النصائح ووجدتها بنفسك	لم تتبع النصائح وإنما وجدتها بنفسك	المجموع
الطلبة	العدد	05	11	87	103
	%	%04,85	%10,68	%84,47	%100
الأساتذة	العدد	-	-	20	20
	%	-	-	%100	%100

الجدول رقم(104)

- 87 إجابة من بين 103 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم أي من دون إتباع نصائح ولا توجيهات من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 84,47%من عينة الطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع من دون مساعدة ولا توجيه وهذا ما يعادل 100%من عينة الأساتذة.
- 11 إجابات خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم لكن بإتباع النصائح المقدمة لهم 10,68%من عينة الطلبة .
- 05 إجابات خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 04,85%من عينة الطلبة المدروسة.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من قسم المراجع سواء كانوا طلبة أو أساتذة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في أقسام المراجع بأنفسهم من دون تدخل أو مساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع.

السؤال رقم 11: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه ؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	45	56	02	**103**
	%	%43,69	%54,37	%01,94	**%100**
الأساتذة	العدد	13	07	-	**17**
	%	%65	%35	-	**%100**

الجدول رقم(105)

تحصلنا على 103 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 45 إجابة خاصة بالطلبة (43,69%) ، و13إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 65% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم ما أراده المستفيدون.

- 56 إجابة خاصة بالطلبة 54,37%من عينة الطلبة و 07 إجابات خاصة بالأساتذة أي 35% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم جزئيا من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.
- 02إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 01,94% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.

الملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع لأسئلة المستفيدين يفهم أسئلة المستفيد المطروحة في أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تلمسان.

السؤال رقم 12: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	04	95	04	**103**
	%	%03,88	%92,24	%03,88	**%100**
الأساتذة	العدد	05	13	02	**20**
	%	%25	%65	%10	**%100**

الجدول رقم(106)

تحصلنا على103 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 95 إجابة خاصة بالطلبة (92,24%) ، و13إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 65% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.
- 04 إجابات خاصة بالطلبة 03,88% من عينة الطلبة و 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي 25% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.

- 04إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 03,88% من عينة الطلبة لم يقدم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع أية مساعدة أو شرح لهم ، يقابلها 02 إجابات خاصة بالأساتذة بنسبة 10%.

الملاحظ هنا أن المكتبيين القائمين على أقسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة تلمسان يعملون على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

مما سبق نجد أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدراسة تكتفي بتقديم خدمة مرجعية متحفظة أو متوسطة في بعض الأحيان لمستفيديها وهذا ما قد يؤثر على نسبة حصول المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها في حالة عدم معرفته بكيفية البحث في هذا القسم زد على ذلك النظام المعمول به في بعض هذه الأقسام وهو نظام الرفوف المغلقة الذي أدى إلى جهل المستفيدين بدور وأهمية هذا القسم في تزويدهم باحتياجاتهم المعلوماتية.

5-1-2- أنماط تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة الخدمات التي تقدمها أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري قمنا بتحليل 03 أسئلة من المحور الثاني من الاستبيانات الخاصة بالمستفيدين من هذه الأقسام والمتعلق بنوعية الخدمات المرجعية المقدمة في هذه الأخيرة وفيما يلي تحليل للمحور الثاني من الاستبيان الخاص بالمستفيدين وذلك في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدارسة، كل واحدة على حدى:

5-1-2-1- أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة توجيهات أو ارشادات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	08	85	12	**105**
	%	%07,62	%80,95	%11,43	**%100**
الأساتذة	العدد	03	12	03	**18**
	%	%16,67	%66,66	%16,67	**%100**

الجدول رقم(107)

تحصلنا على 105 إجابة خاصة بالطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 85إجابة خاصة بالطلبة أي 80,95% من عينة الطلبة، و 12 إجابة أستاذ أي 66,66% من عينة الأساتذة تفيد أنهم استفادوا جزئيا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 08إجابات خاصة بالطلبة أي 07,62% من عينة الطلبة و 16,67% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم كثيرا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 12 إجابة خاصة بالطلبة (11,43%) و03 إجابات خاصة بالأساتذة(16,67%) تفيد أنهم لم يتعلموا أي شيئ من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبيين القائمين على أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يتعداها إلى تعليمهم كيفية استخدام الموارد المرجعية وكذا المكتبة بصفة عامة.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بكتب مرجعية لم تكن تعرفها قبلا نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	العدد	05	-	100	**105**
	%	%04,76	-	%95,24	**%100**
الأساتذة	العدد	05	13	-	**18**
	%	%27,78	%72,22	-	**%100**

الجدول رقم(108)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 105 إجابة فيما يخص الطلبة و 18 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 100 إجابة خاصة بالطلبة أي 95,24% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع.
- 13 إجابة فيما يخص الأساتذة أي ما يعادل 72,22% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع.
- 05 إجابات خاصة بالطلبة 04,76% من عينة الطلبة و 05 إجابات خاصة بالأساتذة 27,78% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في التعرف على مرجع واحد لم يكونوا على علم به من قبل.

والملاحظ هنا أن للدخول الحر لقسم المراجع دور كبير في تقديم الخدمة المرجعية وتعليم المستفيد كيفية الاستفادة من الكتب المرجعية وهذا ما تبين من خلال الإجابات المتحصل عليها من الأساتذة حيث أن نظام قاعة المراجع الخاصة بالأساتذة هو نظام الرفوف المفتوح أما بالنسبة للطلبة فقاعة المراجع الخاصة بهم بها نظام الرفوف المغلق.

السؤال رقم15) ما هو نمط تقديم الخدمة بأقسام المراجع؟

		الاجابة المباشرة	عن طريق البريد الالكتروني	محادثة كتابية	المحادثة الصوتية(عن طريق الهاتف)	المقابلة الحية بالصوت والصورة	المجموع
طلبة	العدد	105	–	–	–	–	**105**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**
أساتذة	العدد	18	–	–	–	–	**18**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**

الجدول رقم(109)

من خلال الجدول تجد أن كل الإجابات حول نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار كانت عن طريق الإجابة المباشرة وذلك بنسبة **%**100 فيما يخص الطلبة والأساتذة وهذا ما أثر على بعض المستفيدين الذين لا يملكون الوقت للذهاب إلى القسم.

5-1-2-2- أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة توجيهات أو ارشادات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	10	73	08	**91**
	%	%10,99	%80,22	%08,79	**%100**
الأساتذة	العدد	07	09	01	**17**
	%	%41,18	%52,94	%05,88	**%100**

الجدول رقم(110)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 73إجابة خاصة بالطلبة أي 80,22% من عينة الطلبة، و 09 إجابة أستاذ أي 52,94% من عينة الأساتذة تفيد أنهم استفادوا جزئيا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 10إجابات خاصة بالطلبة أي 10,99% من عينة الطلبة و 41,18% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم كثيرا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 08 إجابات خاصة بالطلبة (08,79%) وإجابة خاصة بالأساتذة (05,88%) تفيد أنهم لم يتعلموا أي شيء من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يتعداها إلى تعليمهم كيفية استخدام الموارد المرجعية وكذا المكتبة بصفة عامة.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بكتب مرجعية لم تكن تعرفها قبلا نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	العدد	22	21	48	**91**
	%	%24,18	%23,08	%52,74	**%100**
الأساتذة	العدد	10	07	-	**17**
	%	%41,18	%58,82	-	**%100**

الجدول رقم(111)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 48إجابة خاصة بالطلبة أي 52,74% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يستفيدوا شيئا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.

- 22 إجابة خاصة بالطلبة أي 24,18% من عينة الطلبة و 41,18% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم جزئيا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 21 إجابة خاصة بالطلبة (23,08%) و 07 إجابات خاصة بالأساتذة (58,82%) تفيد أنهم استفادوا كثيرا من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يعمل هذا الأخير على تعليم المستفيدين من هذا القسم كيفية استخدام المراجع واطلاعهم على مختلف المراجع الموجودة بالقسم .

السؤال رقم15) ما هو نمط تقديم الخدمة بأقسام المراجع؟

		الاجابة المباشرة	عن طريق البريد الالكتروني	محادثة كتابية	المحادثة الصوتية(عن طريق الهاتف)	المقابلة الحية بالصوت والصورة	المجموع
طلبة	العدد	91	-	-	-	-	**91**
	%	%100	-	-	-	-	**%100**
أساتذة	العدد	17	-	-	-	-	**17**
	%	%100	-	-	-	-	**%100**

الجدول رقم(112)

من خلال الجدول تجد أن كل الإجابات حول نمط تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران كانت عن طريق الإجابة المباشرة وذلك بنسبة **100%** فيما يخص الطلبة والأساتذة.

5-1-2-3- أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة توجيهات أو إرشادات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	40	75	05	**120**
	%	%33,33	%62,50	%04,17	**%100**
الأساتذة	العدد	07	13	-	**20**
	%	%35	%65	-	**%100**

الجدول رقم(113)

تحصلنا على 120 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 75إجابة خاصة بالطلبة أي 62,50% من عينة الطلبة، و 13 إجابة أستاذ أي 65% من عينة الأساتذة تفيد أنهم استفادوا جزئيا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 40إجابة خاصة بالطلبة أي 33,33% من عينة الطلبة و 35% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم كثيرا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 05 إجابات خاصة بالطلبة 04,17% تفيد أنهم لم يتعلموا أي شيئ من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبيين القائمين على أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بتيارت لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يتعداها إلى تعليمهم كيفية استخدام الموارد المرجعية وكذا المكتبة بصفة عامة.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بكتب مرجعية لم تكن تعرفها قبلا نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	**العدد**	65	51	04	**120**
	%	**%54,17**	**%42,50**	%3,33	**%100**
الأساتذة	**العدد**	12	02	06	**20**
	%	**%60**	**%10**	**%30**	**%100**

الجدول رقم(114)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 120 إجابة فيما يخص الطلبة و 20 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 65 إجابة خاصة بالطلبة 54,17% من عينة الطلبة و 12 إجابة خاصة بالأساتذة 60% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في التعرف على مرجع واحد لم يكونوا على علم به من قبل.
- 51إجابة فيما يخص الطلبة أي ما يعادل 42,50% أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع، ويقابلها 02 إجابة فيما يخص الأساتذة وذلك بنسبة 10%
- 04 إجابلت خاصة بالطلبة أي 03,33% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع ، وفيما يخص الأساتذة فقد تمثلت إجاباتهم بذلك في 06 إجابات أي ما يعادل 30%.

والملاحظ هنا أن للدخول الحر لقسم المراجع دور كبير في تقديم الخدمة المرجعية وتعليم المستفيد كيفية الاستفادة من الكتب المرجعية حيث أنه كان لأخصائي المراجع دور كبير في تعريف المستفيدين بأنواع الكتب المرجعية.

السؤال رقم15) ما هو نمط تقديم الخدمة بأقسام المراجع؟

		الاجابة المباشرة	عن طريق البريد الالكتروني	محادثة كتابية	المحادثة الصوتية(عن طريق الهاتف)	المقابلة الحية بالصوت والصورة	المجموع
طلبة	العدد	120	–	–	–	–	**120**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**
أساتذة	العدد	20	–	–	–	–	**20**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**

الجدول رقم(115)

من خلال الجدول تجد أن كل الإجابات حول نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن خلدون بتيارت كانت عن طريق الإجابة المباشرة وذلك بنسبة **%100** فيما يخص الطلبة والأساتذة.

5-1-2-4- أنماط الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة توجيهات أو إرشادات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	10	80	08	**98**
	%	%10,20	%81,63	%08,17	**%100**
الأساتذة	العدد	07	19	01	**27**
	%	%25,93	%70,37	%03,70	**%100**

الجدول رقم(116)

تحصلنا على 98 إجابة خاصة بالطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 80إجابة خاصة بالطلبة أي 81,63% من عينة الطلبة، و 19 إجابة أستاذ أي 70,37% من عينة الأساتذة تفيد أنهم استفادوا جزئيا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 10إجابات خاصة بالطلبة أي 10,20% من عينة الطلبة و 25,93% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم كثيرا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 08 إجابات خاصة بالطلبة (08,17%) وإجابة خاصة بالأساتذة (03,70%) تفيد أنهم لم يتعلموا أي شيء من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يتعداها إلى تعليمهم كيفية استخدام الموارد المرجعية وكذا المكتبة بصفة عامة.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بكتب مرجعية لم تكن تعرفها قبلا نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	العدد	08	30	60	**98**
	%	%08,16	%30,61	%61,23	**%100**
الأساتذة	العدد	20	07	-	**27**
	%	%74,07	%25,93	-	**%100**

الجدول رقم(117)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 98 إجابة فيما يخص الطلبة و 27 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 60 إجابة خاصة بالطلبة أي 61,23% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع.

- 30إجابة فيما يخص الطلبة أي 30,61% من عينة الطلبة و 07 إجابات فيما يخص الأساتذة أي ما يعادل 25,93% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع.
- 08 إجابات خاصة بالطلبة 08,16% من عينة الطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة 74,07% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في التعرف على مرجع واحد لم يكونوا على علم به من قبل.

والملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد ابن باديس بمستغانم يعمل على تعريف المستفيدين بأنواع المراجع الموجودة في هذا القسم والتي لا يعرفونها.

السؤال رقم15) ما هو نمط تقديم الخدمة بأقسام المراجع؟

		الاجابة المباشرة	عن طريق البريد الالكتروني	محادثة كتابية	المحادثة الصوتية(عن طريق الهاتف)	المقابلة الحية بالصوت والصورة	المجموع
طلبة	العدد	98	–	–	–	–	98
	%	%100	–	–	–	–	%100
أساتذة	العدد	27	–	–	–	–	27
	%	%100	–	–	–	–	%100

الجدول رقم(118)

من خلال الجدول تجد أن كل الإجابات حول نمط تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس كانت عن طريق الإجابة المباشرة وذلك بنسبة 100% فيما يخص الطلبة والأساتذة.

5-1-2-5- أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة توجيهات أو ارشادات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	12	64	25	**101**
	%	%11,88	%63,37	%24,75	**%100**
الأساتذة	العدد	02	07	08	**17**
	%	%11,76	%41,18	%47,06	**%100**

الجدول رقم(119)

تحصلنا على 101 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 64إجابة خاصة بالطلبة أي 63,37% من عينة الطلبة، و 07 إجابات أستاذ أي 41,18% من عينة الأساتذة تفيد أنهم استفادوا جزئيا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 12إجابة خاصة بالطلبة أي 11,87% من عينة الطلبة و 11,76% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم كثيرا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 25 إجابة خاصة بالطلبة (24,75%) و08 إجابات خاصة بالأساتذة(47,06%) تفيد أنهم لم يتعلموا أي شيء من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبيين القائمين على أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يتعداها إلى تعليمهم كيفية استخدام الموارد المرجعية وكذا المكتبة بصفة عامة.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بكتب مرجعية لم تكن تعرفها قبلا نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	العدد	10	06	85	**101**
	%	%09,90	%05,94	%84,16	**%100**
الأساتذة	العدد	01	09	07	**17**
	%	%05,88	%52,94	%41,18	**%100**

الجدول رقم(120)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 101 إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 85 إجابة خاصة بالطلبة أي 95,24% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع ، تقابلها 07 إجابات خاصة بالأساتذة أي 41,18%.
- 09 إجابات فيما يخص الأساتذة أي ما يعادل 52,94% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع ، يقابلها 06 إجابات خاصة بالطلبة أي 05,94%.
- 10 إجابات خاصة بالطلبة 09,90% من عينة الطلبة و 01 إجابة خاصة بالأساتذة 05,88% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في التعرف على مرجع واحد لم يكونوا على علم به من قبل.

والملاحظ هنا أن للدخول الحر لقسم المراجع دور كبير في تقديم الخدمة المرجعية وتعليم المستفيد كيفية الاستفادة من الكتب المرجعية.

السؤال رقم15) ما هو نمط تقديم الخدمة بأقسام المراجع؟

		الاجابة المباشرة	عن طريق البريد الالكتروني	محادثة كتابية	المحادثة الصوتية(عن طريق الهاتف)	المقابلة الحية بالصوت والصورة	المجموع
طلبة	العدد	101	–	–	–	–	**101**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**
أساتذة	العدد	17	–	–	–	–	**17**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**

الجدول رقم(121)

من خلال الجدول تجد أن كل الإجابات حول نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر كانت عن طريق الإجابة المباشرة وذلك بنسبة **100%** فيما يخص الطلبة والأساتذة.

5-1-2-6- أنماط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة توجيهات أو إرشادات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	14	64	25	**103**
	%	%13,59	%62,14	%24,27	**%100**
الأساتذة	العدد	05	07	08	**20**
	%	%25	%35	%40	**%100**

الجدول رقم(122)

تحصلنا على 103 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 64إجابة خاصة بالطلبة أي 62,14% من عينة الطلبة، و 07 إجابلت أستاذ أي 35% من عينة الأساتذة تفيد أنهم استفادوا جزئيا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 14إجابة خاصة بالطلبة أي 13,59% من عينة الطلبة و 25% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم كثيرا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.
- 25 إجابة خاصة بالطلبة (24,27%) و08 إجابات خاصة بالأساتذة(40%) تفيد أنهم لم يتعلموا أي شيء من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبيين القائمين على أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يتعداها إلى تعليمهم كيفية استخدام الموارد المرجعية وكذا المكتبة بصفة عامة.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بكتب مرجعية لم تكن تعرفها قبلا نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	العدد	10	06	87	**103**
	%	%09,71	%05,83	%84,46	**%100**
الأساتذة	العدد	02	10	08	**20**
	%	%10	%50	%40	**%100**

الجدول رقم(123)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 103 إجابة فيما يخص الطلبة و 20 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 87 إجابة خاصة بالطلبة أي 84,46% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع ، تقابلها 08 إجابات خاصة بالأساتذة أي 40%.
- 10 إجابات فيما يخص الأساتذة أي ما يعادل 50% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع، يقابلها 06 إجابات خاصة بالطلبة أي 05,83%.
- 10 إجابات خاصة بالطلبة 09,71% من عينة الطلبة و 02 إجابة خاصة بالأساتذة 10% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في التعرف على مرجع واحد لم يكونوا على علم به من قبل.

والملاحظ هنا أن للدخول الحر لقسم المراجع دور كبير في تقديم الخدمة المرجعية وتعليم المستفيد كيفية الاستفادة من الكتب المرجعية.

السؤال رقم15) ما هو نمط تقديم الخدمة بأقسام المراجع؟

		الاجابة المباشرة	عن طريق البريد الالكتروني	محادثة كتابية	المحادثة الصوتية(عن طريق الهاتف)	المقابلة الحية بالصوت والصورة	المجموع
طلبة	**العدد**	103	–	–	–	–	**103**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**
أساتذة	**العدد**	20	–	–	–	–	**20**
	%	%100	–	–	–	–	**%100**

الجدول رقم(124)

من خلال الجدول تجد أن كل الإجابات حول نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان كانت عن طريق الإجابة المباشرة وذلك بنسبة **100%** فيما يخص الطلبة والأساتذة.

مما سبق نجد أن تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة تتم بحضور المستفيد مباشرة، كما وجدنا أن هذه الأقسام لا تقوم بأية إجراءات فيما يخص الخدمة المرجعية وإنما

تكتفي بإعطاء المستفيد المرجع الذي يحتاجه فقط في حالة توفره وهذا عائد حسب معطيات الدراسة إلى نقص التكوين والتأهيل الخاص بالمكتبي القائم على قسم المراجع.

5-1-3- تقييم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة الخدمات التي تقدمها أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري قمنا بتحليل 03 أسئلة من المحور الثاني من الاستبيانات الخاصة بالمستفيدين من هذه الأقسام والمتعلق بنوعية الخدمات المرجعية المقدمة في هذه الأخيرة وفيما يلي تحليل لهذه الأسئلة من الاستبيان الخاص بالمستفيدين وذلك في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدارسة، كل واحدة على حدى:

5-1-3-1- تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار

السؤال رقم16): هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	العدد	105	-	**105**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	18	-	**18**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(125)

من الجدول نلاحظ أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية هي خدمات ضرورية 100% وذلك يعود إلى أنها تقدم معلومات مباشرة للمستفيدين كما تساعدهم وتوجههم في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها بدقة .

السؤال رقم 17: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	11	72	22	**105**
	%	%10,48	%68,57	%20,95	**%100**
الأساتذة	العدد	02	11	05	**18**
	%	%11,11	%61,11	%27,78	**%100**

الجدول رقم(126)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 72 طالب ما يعادل 68,57% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و 11 إجابة كان فيها الطلبة راضين أي 10,48%، و 22 إجابة نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 20,95% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 11 إجابلت من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 61,11% من عينة الأساتذة، و 02إجابتين مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 11,11% و 05 أجوبة لم يكن فيها الأساتذة راضين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع أي 27,78% من العينة الخاصة بالأساتذة.

- **في حالة الإجابة بلا أو جزئيا فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم كفاءة أخصائي المراجع	عدم تعاون أخصائي المراجع	نقص العاملين	نقص المراجع الحديثة	سوء تنظيم المراجع على الرفوف	المجموع
الطلبة	العدد	22	–	–	72	–	**94**
	%	%23,40	–	–	%76,60	–	**%100**
الأساتذة	العدد	–	–	–	16	–	**16**
	%	–	–	–	%100	–	**%100**

الجدول رقم(127)

من خلال الجدول كانت الإجابات المتحصل عليها 94 فيما يخص الطلبة و 16 فيما يخص الأساتذة يعود سبب عدم رضاهم عن الخدمات المرجعية إلى:

- 72 إجابة خاصة بالطلبة أي 76,60% ترجع إلى نقص المراجع الحديثة في المكتبة ويقابلها 16 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 100%.
- 22 إجابة خاصة بالطلبة أي 23,40% تعود إلى عدم كفاءة أخصائي المراجع بالمكتبة.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من خدمات قسم المراجع بالمكتب ة المركزية الجامعية بأدرار هو رضى جزئي فقط ويمكن إرجاع ذلك إلى غياب مساعدة المكتبي للمستفيد ونقص كفاءته في الإجابة على أسئلة المستفيدين المرجعية وكذا غياب عنصر الحداثة في الكتب المرجعية بالقسم .

السؤال رقم 18) هل تقوم المكتبة الجامعية بالتسويق للخدمة المرجعية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	105	**105**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	18	**18**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(128)

من خلال الجدول نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية بالرغم من أهميته في التعريف بهذه الأخيرة في أوساط المستفيدين، وذلك من خلال الإجابات المتحصل عليها وذلك بنسبة 100%.

5-1-3-2- تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران.

السؤال رقم16): هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	**العدد**	91	-	**91**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	**العدد**	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(129)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة وفيها نجد أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية هي خدمات ضرورية 100%.

السؤال رقم 17: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	20	45	26	**91**
	%	%21,98	%49,45	%28,57	**%100**
الأساتذة	العدد	04	11	02	**17**
	%	%23,53	%64,71	%11,76	**%100**

الجدول رقم(130)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 45 طالب ما يعادل 49,45% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و 20 إجابة كان فيها الطلبة راضين أي 21,98%، و 26 إجابات نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 28,57% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 11 إجابة من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 64,71% من عينة الأساتذة، و 04إجابات مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 23,53% و إجابتين لم يكن فيها الأساتذة راضين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع أي 11,76% من العينة الخاصة بالأساتذة.

- **في حالة الإجابة بلا أو جزئيا فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم كفاءة أخصائي المراجع	عدم تعاون أخصائي المراجع	نقص العاملين	نقص المراجع الحديثة	سوء تنظيم المراجع على الرفوف	المجموع
الطلبة	العدد	–	–	–	71	–	**71**
	%	_	–	–	%100	–	**%100**
الأساتذة	العدد	–	–	–	16	–	**16**
	%	–	–	–	%100	–	**%100**

الجدول رقم(131)

من خلال الجدول الإجابات المتحصل عليها 71 فيما يخص الطلبة و 16 فيما يخص الأساتذة، كل الإجابات كان سبب عدم رضاها حول الخدمات المرجعية بالقسم راجع إلى غياب المراجع الحديثة .

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبية المركزية الجامعية بوهران هو غير راضين كليا من الخدمات المقدمة لهم من هذا القسم.

السؤال رقم 18) هل تقوم المكتبة الجامعية بالتسويق للخدمة المرجعية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	91	**91**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(132)

من خلال الجدول نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بجامعة بوهران لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية وذلك من خلال الإجابات المتحصل عليها وذلك بنسبة 100%.

5-1-3-3- تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت

السؤال رقم16): هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	**العدد**	120	-	**120**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	**العدد**	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(133)

تحصلنا على 120 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية هي خدمات ضرورية 100%.

السؤال رقم 17: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	40	75	05	**120**
	%	%33,33	%62,50	%04,17	**%100**
الأساتذة	العدد	07	13	-	**20**
	%	%35	%65	-	**%100**

الجدول رقم(134)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 75 طالب ما يعادل 62,50% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و 40 إجابة كان فيها الطلبة راضين أي 33,33%، و 05 إجابة نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 04,17% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 13 إجابلت من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 65% من عينة الأساتذة، و 07إجابلت مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 35%.

- **في حالة الإجابة بلا أو جزئيا فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم كفاءة أخصائي المراجع	عدم تعاون أخصائي المراجع	نقص العاملين	نقص المراجع الحديثة	سوء تنظيم المراجع على الرفوف	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	80	-	-	**80**
	%	-	-	%100	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	16	-	**13**
	%	-	-	-	%100	-	**%100**

الجدول رقم(135)

من خلال الجدول النتائج المتحصل عليها 80 فيما يخص الطلبة يعود عدم رضاهم عن الخدمات المرجعية المقدمة في قسم المراجع بالمكتبة إلى نقص العاملين في القسم وذلك بنسبة 100%، أما بالنسبة للأساتذة فكان عدد إجاباتهم 16 كلها كان سببها نقص المراجع الحديثة في القسم وذلك بنسبة 100%.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من خدمات قسم المراجع بالمكتب ة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت هو رضى جزئي فقط ويمكن إرجاع ذلك إلى ضيق مساحة القاعة وكذا نقص العملين في أقسام المراجع .

السؤال رقم 18) هل تقوم المكتبة الجامعية بالتسويق للخدمة المرجعية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	120	**120**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	20	**20**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(136)

من خلال الجدول نجد أن المكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون بتيارت لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية وذلك من خلال الإجابات المتحصل عليها حيث أن 120 إجابة خاصة بالطلبة أجابوا بذلك بنسبة 100% و20 إجابة خاصة بالأساتذة كذلك وذلك بنسبة 100%.

5-1-3-4- تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم

السؤال رقم16): هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	العدد	98	-	**98**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	27	-	**27**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(137)

تحصلنا على 98 إجابة خاصة بالطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية هي خدمات ضرورية 100%.

السؤال رقم 17: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	20	65	13	**98**
	%	%20,41	%66,33	%13,26	**%100**
الأساتذة	العدد	10	11	06	**27**
	%	%37,04	%40,74	%22,22	**%100**

الجدول رقم(138)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 65 طالب ما يعادل 66,33% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و 20 إجابة كان فيها الطلبة راضين أي 20,41%، و 13 إجابة نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 13,26% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 11 إجابة من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 40,74% من عينة الأساتذة، و 10إجابات مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 37,04% و 06 أجوبة لم يكن فيها الأساتذة راضين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع أي 22,22% من العينة الخاصة بالأساتذة.

- **في حالة الإجابة بلا أو جزئيا فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم كفاءة أخصائي المراجع	عدم تعاون أخصائي المراجع	نقص العاملين	نقص المراجع الحديثة	سوء تنظيم المراجع على الرفوف	المجموع
الطلبة	العدد	–	13	–	65	–	**78**
	%	–	%16,67	–	%83,33	–	**%100**
الأساتذة	العدد	–	07	–	10	–	**17**
	%	–	%41,18	–	%58,82	–	**%100**

الجدول رقم(139)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات الخاصة بالطلبة 78 والإجابات الخاصة بالأساتذة 17 كان السبب وراءها مايلي:

- 65 إجابة خاصة بالطلبة أي 83,33% يعود فيها عدم رضاها عن الخدمات المرجعية بالقسم إلى غياب المراجع الحديثة، يقابلها 10 إجابات خاصة بالأساتذة أي 58,82%.
- 13 إجابة خاصة بالطلبة أي 16,67% يعود سببها إلى عدم تعاون المكتبي القائم على قسم المراجع في الإجابة على الأسئلة المرجعية، يقابلها 07 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 41,18%.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من خدمات قسم المراجع بالمكتبي المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم هو رضى جزئي فقط.

السؤال رقم 18) هل تقوم المكتبة الجامعية بالتسويق للخدمة المرجعية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	98	**98**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	27	**27**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(140)

من خلال الجدول نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية وذلك من خلال الإجابات المتحصل عليها حيث أن 98 إجابة خاصة بالطلبة أجابوا بذلك و27 إجابة خاصة بالأساتذة كذلك وذلك بنسبة 100%.

5-1-3-5- تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال رقم16): هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	**العدد**	101		**101**
	%	%100		**%100**
الأساتذة	**العدد**	17		**17**
	%	%100		**%100**

الجدول رقم(141)

تحصلنا على 101 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية هي خدمات ضرورية 100%.

السؤال رقم 17: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	10	83	08	**101**
	%	%09,90	%82,18	%07,92	**%100**
الأساتذة	العدد	05	12	-	**17**
	%	%29,41	%70,59	-	**%100**

الجدول رقم(142)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 83 طالب ما يعادل 82,18% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و 10 إجابات كان فيها الطلبة راضين أي 09,90%، و 08 إجابات نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 07,92% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 12 إجابات من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 70,59% من عينة الأساتذة، و 05 إجابات مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 29,41% .

- **في حالة الإجابة بلا أو جزئيا فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم كفاءة أخصائي المراجع	عدم تعاون أخصائي المراجع	نقص العاملين	نقص المراجع الحديثة	سوء تنظيم المراجع على الرفوف	المجموع
الطلبة	العدد	-	27	14	50	-	**91**
	%	-	%29,67	%15,38	%54,95	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	02	-	10	-	**12**
	%	-	%16,67	-	%83,83	-	**%100**

الجدول رقم(143)

من خلال الجدول كانت الإجابات المتحصل عليها 91 خاصة بالطلبة و 12 خاصة بالأساتذة يعود فيها السبب إلى:

- 50 إجابة خاصة بالطلبة أي 54,95% يقابلها 10 إجابات خاصة بالأساتذة أي 83,83% يرجع فيها سبب عدم الرضى عن الخدمات المرجعية في قسم المراجع بالمكتبة إلى غياب المراجع الحديثة في القسم.
- 27 إجابة خاصة بالطلبة أي 29,67%، يقابلها إجابتين للأساتذة أي 16,67% السبب فيها هو عدم تعاون أخصائي المراجع مع المستفيدين ومساعدتهم في الحصول على المعلومات التي يبحثون عنها.
- 14 إجابة خاصة بالطلبة أي 15,38% يرجع فيها السبب إلى نقص العاملين في قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من خدمات قسم المراجع بالمكتب ة المركزية الجامعية بمعسكر هو رضى جزئي فقط ويمكن إرجاع ذلك إلى نقص المراجع الحديثة وكذا غياب مساعدة المكتبي للمستفيد ونقص العاملين في هذا القسم ويمكن إرجاع السبب كذلك كون القسم يعتمد نظام الرفوف المغلقة.

السؤال رقم 18) هل تقوم المكتبة الجامعية بالتسويق للخدمة المرجعية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	101	**101**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(144)

من خلال الجدول نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بجامعة معسكر لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية وذلك من خلال الإجابات المتحصل عليها حيث أن 101 إجابة خاصة بالطلبة أجابوا بذلك و17 إجابة خاصة بالأساتذة كذلك وذلك بنسبة 100%.

5-1-3-6- تقييم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكبة المركزية الجامعية بتلمسان.

السؤال رقم16): هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	**103**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(145)

تحصلنا على 103 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.من الجدول نلاحظ اتفاق المستفيدين على ضرورية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية بنسبة 100%.

السؤال رقم 17: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	11	84	08	**103**
	%	%10,68	%81,55	%07,77	**%100**
الأساتذة	العدد	06	14	-	**20**
	%	%30	%70	-	**%100**

الجدول رقم(146)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 84 طالب ما يعادل 81,55% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و 11 إجابلت كان فيها الطلبة راضين أي 10,68%، و 08 إجابلت نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 07,77% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 14 إجابلت من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 70% من عينة الأساتذة، و 06 إجابلت مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 30% .

- **في حالة الإجابة بلا أو جزئيا فهل يعود ذلك إلى:**

		عدم كفاءة أخصائي المراجع	عدم تعاون أخصائي المراجع	نقص العاملين	نقص المراجع الحديثة	سوء تنظيم المراجع على الرفوف	المجموع
الطلبة	العدد	10	24	10	48	-	**92**
	%	%10,87	%26,09	%10,87	%52,17	-	**%100**
الأساتذة	العدد	04	02	-	08	-	**14**
	%	%28,57	%14,29	-	%57,14	-	**%100**

الجدول رقم(147)

من خلال الجدول الإجابات المتحصل عليها 92 خاصة بالطلبة و 14 خاصة بالأساتذة توزعت كمايلي:

- 48 إجابة خاصة بالطلبة أي 52,17%، يقابلها 08 إجابات خاصة بالأساتذة أي 57,14% يعود السبب وراءها غياب المراجع الحديثة في القسم.
- 24 إجابة خاصة بالطلبة أي 26,09%، يقابلها إجابتين للأساتذة أي 14,29% السبب فيها عدم تعاون العاملين في قسم المراجع ومساعدتهم للمستفيدين في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها.
- 10 إجابات خاصة بالطلبة أي 10,87%، يقابلها 04 إجابات خاصة بالأساتذة أي 28,57% سببها عدم كفاءة المكتبي العامل في قسم المراجع.
- 10 إجابات خاصة بالطلبة أي 10,87% تعود إلى نقص عدد العاملين في قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من خدمات قسم المراجع بالمكتب ة المركزية الجامعية بتلمسان هو رضى جزئي فقط ويمكن إرجاع ذلك إلى غياب المراجع الحديثة في القسم، وغياب مساعدة المكتبي وكفاءته للمستفيد وكذا نقص عدد العاملين بالقسم .

السؤال رقم 18) هل تقوم المكتبة الجامعية بالتسويق للخدمة المرجعية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	103	**103**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	20	**20**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(148)

من خلال الجدول نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بجامعة تلمسان لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية وذلك من خلال الإجابات المتحصل عليها حيث أن 103 إجابة خاصة بالطلبة أجابوا بذلك و20 إجابة خاصة بالأساتذة كذلك وذلك بنسبة 100%.

5-1-4- تعليقات عامة.

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الجامعية:

من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل الاستبيان نجد أن:

- المستفيدون من أقسام المراجع بالمكتبات ال ستة سواء كانوا طلبة أو أساتذة يعثرون على المعلومات التي يبحثون عنها في هذا القسم بشكل جزئي فقط بمعنى أنهم لا يحصلون على إجابة كاملة 100% من قسم المراجع سواء كان ذلك في المكتبة المركزية الجامعية بأدرار أو المكتبة المركزية الجامعية بوهران أو المكتبة المركزية الجامعية بتيارت أو المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم، أو المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر أو المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لكن هذا لا يعني أنهم يرجعون خائبين وإنما يحصلون على معلومات مفيدة من هذا القسم تساعدهم في مجال البحث العلمي.

- كما نجد أن المكتبي في كل من أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران، والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة تيارت، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان يساعد المستفيد سواء كان طالب أو أستاذ في الحصول على المعلومة أو المادة المرجعية التي يبحث عنها على عكس قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية في جامعة عبد الحميد

بن باديس بمستغانم وكذا المكتبة المركزية الجامعية بأدرار أين نجد غياب مساعدة المكتبي للمستفيد في هذا القسم حيث وصلنا من خلال النتائج أن نسبة كبيرة من العينة المدروسة في هذه المكتبتين يحصل أفرادها على ما يبحثون عنه في هذا القسم بمفردهم وبدون مساعدة من المكتبي.

– توضح النتائج المتحصل عليها كذلك أن فهم المكتبي القائم على قسم المراجع بالمكتبات ا لستة هو فهم جزئي وهذا ما يترتب عنه عدم حصول المستفيد على إجابة كاملة وصحيحة على سؤاله. وهذا راجع إلى نقص كفاءة المكتبي.

– من خلال النتائج كذلك نجد أن كل من المكتبة المركزية الجامعية بأدرار و المكتبة المركزية الجامعية بوهران و المكتبة المركزية الجامعية بتيارت و المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم، و المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر و المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان تعتمد في تقديم الإجابة للمستفيد على المصادر المطبوعة ماعدا قسم المكتبة الإلكترونية في المكتبة المركزية الجامعية بتيارت التي تعتمد على الأقراص المضغوطة كما نجد أن كل هذه المكتبات تتطلب حضور المستفيد شخصيا للحصول على المعلومة أي من خلال الإجابة المباشرة.

– الملاحظ كذلك من النتائج أن رضا المستفيدين من الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الستة هو رضا جزئي بمعنى أنهم ليسوا راضين تمام الرضا من الخدمات المقدمة لهم بهذا القسم، ويعود ذالك بالدرجة الأولى إلى غياب المراجع الحديثة التي يحتاجونها، إذ يفتقر أقسام المراجع في المكتبات الستة إلى عنصر الحداثة في الرصيد كما نجد نقص كبير في عدد الكتب المرجعية، زيادة على ذلك غياب مشاركة المكتبي المسؤول عن قسم المراجع للمستفيد في الحصول على المعلومة.

– كل من أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة تقدم خدمات مرجعية متوسطة.

– نجد كذلك من خلال النتائج المتحصل عليها اتفاق كل المستفيدين في المكتبات الستة على ضرورة وجود الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية بالرغم من أن هذه المكتبات لا تقوم بالتسويق لهذه الخدمات داخل المكتبات.

- غياب استخدام التقنية الحديثة في أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة، إذ تكتفي هذه الأخيرة بتقديم خدمات مرجعية تقليدية والتي في نفس الوقت غير مرضية للمستفيد، رغم الإمكانيات الهائلة التي توفرها التقنية الحديثة للمعلومة في مجال المكتبات بصفة عامة وقسم المراجع بصفة خاصة وهذا ما اتفق عليه المستفيدون والمكتبيون من خلال إجاباتهم على ضرورة مواكبة هذا القسم لهذه التطورات والسعي إلى الاستفادة منها من أجل تحسين نوعية خدماتها.

5-2- المبحث الثاني: الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

5-2-1- تطبيقات المراجع الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال الخدمة المرجعية قمنا بتحليل 04 أسئلة من المحور الثالث من الاستبيانات الخاصة بالمستفيدين من هذه الأقسام والمتعلق بالخدمات المرجعية الرقمية المقدمة في هذه الأخيرة وفيما يلي تحليل للمحور الثالث من الاستبيان الخاص بالمستفيدين وذلك في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدارسة، كل واحدة على حدى:

5-2-1-1- تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	105	**105**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	18	**18**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(149)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100% وذلك يعود إلى غياب المكتبيين المؤهلين لاستخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة بصفة عامة وقسم المراجع بصفة خاصة .

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	-	105	**105**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	18	**18**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(150)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 105 إجابة فيما يخص الطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	105	**105**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	18	**18**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(151)

من خلال الجدول، اتفقت الإجابات على أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال حضوره للقسم وهذا كان له تأثير على المستفيدين.

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	12	-	93	-	**105**
	%	%11,43	_	%88,57	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	_	18	-	**18**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(152)

تحصلنا على 105 إجابة خاصة بالطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة أدرار من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد اجاباتهم 93 إجابة أي ما يعادل 88,57% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 18 إجابة أي ما يعادل 100%، كما أرجعت 22 إجابة خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار وذلك بنسبة 11,43%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	84	18	03	-	-	**105**
	%	%80	%17,14	%02,86	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	13	-	05	-	-	**18**
	%	%72,22	-	%27,78	-	-	**%100**

الجدول رقم(153)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 84 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 80% أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 13 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 72,22%.

-18 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 17,14% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

-03 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 02,86% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 27,78% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-2- تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	91	**91**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(154)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	-	91	**91**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	17	**17**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(155)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 91 إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	91	**91**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(156)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 91إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال حضوره للقسم وهذا كان له تأثير على المستفيدين.

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	02	-	89	-	**91**
	%	%02,20	_	%97,80	-	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	_	17	-	**17**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(157)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و 17إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في قسم المراجع بمكتبة جامعة وهران من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد إجاباتهم 89 إجابة أي ما يعادل 97,80% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 17 إجابة

أي ما يعادل 100%، كما أرجعت 02 إجابات خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران وذلك بنسبة 02,20%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	75	10	06	-	-	**91**
	%	%82,42	%10,99	%06,59	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	12	-	05	-	-	**17**
	%	%70,59	-	%29,41	-	-	**%100**

الجدول رقم(158)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 75 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 82,42% أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 12 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 70,59%.

-10 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 10,99% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

-06 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 06,59% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 29,41% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-3- تطبيقات المراجع الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	40	80	**120**
	%	%33,33	%66,67	**%100**
الأساتذة	**العدد**	03	17	**20**
	%	**%**15	%85	**%100**

الجدول رقم(159)

من خلال الجدول الإجابات المقدمة كانت 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت تستند على التسيير الآلي بنسبة33,33% من خلال إجابات الطلبة و 15% بالنسبة للأساتذة، أما فيما يخص عدم استناد الخدمات المرجعية على التسيير الآلي فتمثلت الإجابات 80 إجابة خاصة بالطلبة بنسبة 66,67% و 17 إجابة خاصة بالأساتذة أي 85% .

ومن خلال ذلك يمكن القول أن أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية ابن خلدون بتيارت تقدم خدمة مرجعية حديثة ألا وهي خدمة الأقراص المضغوطة.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	-	-	120	**120**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	-	-	20	**20**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(160)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 120 إجابة فيما يخص الطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية تيارت يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	120	**120**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	20	**20**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(161)

من خلال الجدول نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال المقابلة المباشرة مع المستفيد .

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	20	-	100	-	**120**
	%	%16,67	_	%83,33	-	**%100**
الأساتذة	العدد	02	_	18	-	**20**
	%	%10	_	%90	-	**%100**

الجدول رقم(162)

تحصلنا على 120 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة تيارت من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد إجاباتهم 100 إجابة أي ما يعادل 83,33% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 18

إجابة أي ما يعادل 90%، كما أرجعت 20 إجابة خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية تيارت وذلك بنسبة 16,67%، أما عدد الأساتذة الذين أجابوا بذلك 02 وهو بنسبة 10%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	90	-	20	-	10	**120**
	%	%75	-	%16,67	-	%08,33	**%100**
الأساتذة	**العدد**	18	-	02	-	-	**20**
	%	%90	-	%10	-	-	**%100**

الجدول رقم(163)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 90 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 75% أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 18 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 90%.

- 20 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 16,67%تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 02 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 10% .
- 10إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 08,33% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على الأقراص المضغوطة وذلك خاص بقاعة المكتبة الإلكترونية.

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون بتيارت يعتمد على أشكال متعددة من مصادر المعلومات للإجابة على الأسئلة المرجعية للمستفيدين.

5-2-1-4- الخدمة المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	98	**98**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	27	**27**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(164)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	-	98	**98**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	27	**27**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(165)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 98 إجابة فيما يخص الطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي.

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	98	**98**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	27	**27**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(166)

من خلال الجدول نجد أن الخدمة المرجعية في هذا القسم تتم بحضور المستفيد شخصيا إلى القسم، وهذا يدل على غياب استعمال التقنية الحديثة في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	08	-	90	-	**98**
	%	%08,16	_	%91,84	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	_	27	-	**27**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(167)

تحصلنا على 98 إجابة خاصة بالطلبة و 27إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة مستغانم من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد إجاباتهم 90 إجابة أي ما يعادل 91,84% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 27 إجابة أي ما يعادل 100%، كما أرجعت 08 إجابات خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم وذلك بنسبة 08,16%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	82	10	06	-	-	**98**
	%	%83,68	%20,10	%06,12	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	22	-	05	-	-	**27**
	%	%81,48	-	%18,52	-	-	**%100**

الجدول رقم(168)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 82 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 83,68% أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 22 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 81,48%.

10 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 20,10% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

06 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 12,06% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 18,52% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن باديس بمستغانم لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-5- تطبيقات المراجع الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	101	**101**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(169)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	-	101	**101**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	17	**17**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(170)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 101 إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	101	**101**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(171)

من خلال الجدول نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا يقدم خدمة مرجعية للمستفيد إلا بحضوره شخصيا للقسم، وهذا كان له تأثير على المستفيدين .

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	**العدد**	-	-	101	-	**101**
	%	-	_	%100	-	**%100**
الأساتذة	**العدد**	-	_	17	-	**17**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(172)

تحصلنا على 101 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة معسكر من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة 100%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	82	16	03	-	-	**101**
	%	%81,19	%15,84	%02,97	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	12	-	05	-	-	**17**
	%	%70,59	-	%29,41	-	-	**%100**

الجدول رقم(173)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي:

82 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 81,19%أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 12 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 70,59%.

16 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 15,84%من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

03 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 02,97% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 29,41% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-6- الخدمة المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	103	**103**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	20	**20**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(174)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	-	103	**103**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	20	**20**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(175)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 103 إجابة فيما يخص الطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	103	**103**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	20	**20**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(176)

من خلال الإجابات المتحصل عليها نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال حضوره للقسم. .

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	103	-	**103**
	%	-	_	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	_	20	-	**20**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(177)

تحصلنا على 103 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة تلمسان من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة 100%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	82	18	03	-	-	**103**
	%	%79,61	%17,48	%02,91	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	15	-	05	-	-	**20**
	%	%75	-	%25	-	-	**%100**

الجدول رقم(178)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي:

82 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 79,61%أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 15 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 75%.

18 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 17,48%من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

03 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 02,91% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 25% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-2- أنواع الخدمات المرجعية الرقمية المقدمة بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال الخدمة المرجعية قمنا بتحليل 03 أسئلة من المحور الثالث من الاستبيانات الخاصة بالمستفيدين من هذه الأقسام والمتعلق بالخدمات المرجعية الرقمية المقدمة في هذه الأخيرة وفيما يلي تحليل للمحور الثالث من الاستبيان الخاص بالمستفيدين وذلك في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدارسة، كل واحدة على حدى:

5-2-2-1- الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بأدرار

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	105	-	**105**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	18	-	**18**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(179)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة 100% لما له من أهمية في سرعة ودقة الحصول على المعلومة المطلوبة.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	105	**105**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	18	**18**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(180)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بأدرار لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	105	-	**105**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	18	-	**18**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(181)

اتفقت الإجابات المقدمة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير خاصة في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد .

5-2-2-2- الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	91	-	**91**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(182)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	91	**91**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(183)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة وهران لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	91	-	**91**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(184)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير خاصة في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد رقمية بنسبة100%.

5-2-2-3- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بتيارت.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	120	-	**120**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(185)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	120	**120**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	20	**20**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(186)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون بتيارت لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	120	-	**120**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(187)

اتفقت الإجابات المقدمة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد بنسبة100%.

5-2-2-4- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	98	-	**98**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	27	-	**27**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(188)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	98	**98**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	27	**27**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(189)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	98	-	**98**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	27	-	**27**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(190)

اتفقت الإجابات على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد رقمية بنسبة100%.

5-2-2-5- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	101	-	**101**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(191)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	101	**101**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(192)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	101	-	**101**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(193)

اتفقت الإجابات المقدمة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد بنسبة100%.

5-2-2-6- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	**103**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(194)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	**103**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(195)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	**103**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(196)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير خاصة في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد رقمية بنسبة100%.

5-2-3- الاتجاهات الحديثة في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري

من أجل معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية للغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات بصفة عامة وأقسام المراجع بصفة خاصة قمنا بتحليل المحور الثالث من الاستبيان الموجه للقائمين على هذه الأخيرة والمعنون بالخدمة المرجعية الرقمية بأقسام المراجع وفيما يلي نتائج التحليل:

س13) هل تستند الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية على التسيير الآلي:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	01	03	**04**
	%	%25	%75	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	03	-	**03**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	02	-	**02**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	02	-	**02**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(197)

من خلال النتائج نجد أن: الخدمات المرجعية في الأقسام المرجعية بالمكتبات ال ستة: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تستند على التسيير الآلي رغم الإيجابيات التي قدمها الإعلام الآلي في ميادين مختلفة إلا أن الخدمات المرجعية ما زالت تقليدية ما عدا قسم المكتبة الإلكترونية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت.

في حالة الإجابة بنعم فهل يشمل ذلك:

		استعمال الأقراص المكتنزة	حوسبة المراجع	ايصال شبكة الانترنت	خدمات الاتصال المباشر	إجابتين	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	-	-	-	01	**01**
	%	-	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(198)

من خلال الجدول وكما سبق الذكر قاعة المكتبة الإلكترونية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت هو الوحيد الذي يقوم بتقديم خدمات مرجعية حديثة والمتمثلة في استعمال الأقراص المكتنزة وكذا شبكة الانترنت.

س14) هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	**03**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(199)

من خلال النتائج نجد أن: أقسام المراجع بالمكتبات الستة في: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تقدم خدمات مرجعية رقمية.

س15) هل تمتلك المكتبة الجامعية مراجع رقمية:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
		-	%100	**%100**
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	**03**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(200)

من خلال النتائج نجد أن:

أقسام المراجع بالمكتبات ال ستة في : المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تمتلك مراجع رقمية.

س16) ماهو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية:

		ارسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	ارسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	ارسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقي سؤاله المرجعي	أخرى	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	-	-	04	04
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	-	-	01	01
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	-	-	04	04
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	-	-	03	03
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	-	-	02	02
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	-	-	02	02
	%	-	-	-	%100	%100

الجدول رقم(201)

من خلال الجدول نجد أن الإجراء المتبع داخل أقسام المراجع بالمكتبات الستة هو حضور المستفيد شخصيا إلى القسم للحصول على الإجابة على أسئلته.

س17) هل يتم تقديم الخدمة من خلال المحادثة:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	04
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	01	01
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	04
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	03
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	02
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	02
	%	-	%100	%100

الجدول رقم(202)

من خلال الجدول نجد أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة تؤكد على الإجابات السابقة والمتعلقة بعدم تقديمها لخدمات مرجعية رقمية رغم أهمية هذه الأخير بالنسبة للمستفيد في الحصول على المعلومات التي يريدها في أي وقت ومن أي مكان.

س18) هل تدرب المستفيدين على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	**العدد**	-	04	**04**
		-	%100	**%100**
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	**العدد**	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	**العدد**	04	-	**04**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	**العدد**	-	03	**03**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	**العدد**	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	**العدد**	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(203)

من خلال الإجابات المتحصل عليها نجد أن

- أقسام المراجع بالمكتبات التالية: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تدرب مستفيديها على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة.
- أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بتيارت تدرب مستفيديها على استخدام الحاسب في الحصول على المعلومة خصوصا البحث في الفهارس الالكترونية.

5-2-4- تعليقات عامة:

المحور الثالث: الخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية :

من خلال النتائج المتحصل عليها، والتي كانت متطابقة في كل من أقسام المراجع بالمكتبات الستة: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية الجامعية بتيارت ، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس ب مستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان نجد:

- الخدمة المرجعية في هذه المكتبات لا تستند على التسيير الآلي إلا فيما يتعلق بالمكتبة الإلكترونية في المكتبة المركزية الجامعية بتيارت.

- كما تتفق كذلك الإجابات على أن الأقسام المرجعية في المكتبات الجامعية ال ستة لا تقدم خدمات مرجعية آلية كاستعمال الأقراص المكتنزة وحوسبة المراجع، وإيصال الوثائق وغيرها من الخدمات المرجعية الآلية

- كما أن كل هذه المكتبات الجامعية لا تقدم خدمات مرجعية رقمية التي تساعد في الحصول على المعلومة بسرعة وبدقة.

- يتطلب الاستفادة من الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة حضور المستفيد أي أنماط تقديم الخدمة المرجعية بهذه الأقسام تقتصر على الإجابة المباشرة.

- تتفق كل الإجابات المتحصل عليها على أن تأليه الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية أمر ضروري لا بد منه من أجل تسهيل الحصول على المعلومات التي يريدها المستفيد من هذه الأقسام .

- كما تؤكد الإجابات المتحصل عليها غياب مساعدة المكتبي للمستفيد في استعمال الحاسب للحصول على المعلومة خاصة فيما يخص الفهرس الإلكتروني.

5-2- المبحث الثاني: الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

5-2-1- تطبيقات المراجع الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال الخدمة المرجعية قمنا بتحليل 04 أسئلة من المحور الثالث من الاستبيانات الخاصة بالمستفيدين من هذه الأقسام والمتعلق بالخدمات المرجعية الرقمية المقدمة في هذه الأخيرة وفيما يلي تحليل للمحور الثالث من الاستبيان الخاص بالمستفيدين وذلك في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدارسة، كل واحدة على حدى:

5-2-1-1- تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	105	**105**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	18	**18**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(149)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100% وذلك يعود إلى غياب المكتبيين المؤهلين لاستخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة بصفة عامة وقسم المراجع بصفة خاصة .

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	-	105	**105**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	18	**18**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(150)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 105 إجابة فيما يخص الطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	105	**105**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	18	**18**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(151)

من خلال الجدول، اتفقت الإجابات على أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال حضوره للقسم وهذا كان له تأثير على المستفيدين.

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	12	-	93	-	**105**
	%	%11,43	_	%88,57	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	_	18	-	**18**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(152)

تحصلنا على 105 إجابة خاصة بالطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة أدرار من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد اجاباتهم 93 إجابة أي ما يعادل 88,57% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 18 إجابة أي ما يعادل 100%، كما أرجعت 22 إجابة خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بأدرار وذلك بنسبة 11,43%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	84	18	03	-	-	**105**
	%	%80	%17,14	%02,86	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	13	-	05	-	-	**18**
	%	%72,22	-	%27,78	-	-	**%100**

الجدول رقم(153)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 84 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 80% أجابوا بأن المصادر التي

يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 13 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 72,22%.

-18 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 17,14% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

-03 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 02,86% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 27,78% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-2- تطبيقات المراجع الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	91	**91**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(154)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	-	91	**91**
	%	-	-	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	-	-	17	**17**
	%	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(155)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 91 إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	91	**91**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(156)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 91إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال حضوره للقسم وهذا كان له تأثير على المستفيدين.

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	02	-	89	-	**91**
	%	%02,20	_	%97,80	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	_	17	-	**17**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(157)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و 17إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في قسم المراجع بمكتبة جامعة وهران من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد إجاباتهم 89 إجابة أي ما يعادل 97,80% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 17 إجابة أي ما يعادل 100%، كما أرجعت 02 إجابات خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران وذلك بنسبة 02,20%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	75	10	06	-	-	**91**
	%	%82,42	%10,99	%06,59	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	12	-	05	-	-	**17**
	%	%70,59	-	%29,41	-	-	**%100**

الجدول رقم(158)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 75 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 82,42% أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 12 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 70,59%.

-10 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 10,99% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

-06 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 06,59% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 29,41% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة وهران لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-3- تطبيقات المراجع الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	40	80	**120**
	%	%33,33	%66,67	**%100**
الأساتذة	العدد	03	17	**20**
	%	**%15**	%85	**%100**

الجدول رقم(159)

من خلال الجدول الإجابات المقدمة كانت 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت تستند على التسيير الآلي بنسبة33,33% من خلال إجابات الطلبة و 15% بالنسبة للأساتذة، أما فيما يخص عدم استناد الخدمات المرجعية على التسيير الآلي فتمثلت الإجابات 80 إجابة خاصة بالطلبة بنسبة 66,67% و 17 إجابة خاصة بالأساتذة أي 85% .

ومن خلال ذلك يمكن القول أن أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية ابن خلدون بتيارت تقدم خدمة مرجعية حديثة ألا وهي خدمة الأقراص المضغوطة.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	–	–	–	120	**120**
	%	–	–	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	–	–	20	**20**
	%	–	–	–	%100	**%100**

الجدول رقم(160)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 120 إجابة فيما يخص الطلبة و 18 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية تيارت يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	–	120	**120**
	%	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	20	**20**
	%	–	%100	**%100**

الجدول رقم(161)

من خلال الجدول نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال المقابلة المباشرة مع المستفيد .

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	20	-	100	-	**120**
	%	%16,67	_	%83,33	-	**%100**
الأساتذة	العدد	02	_	18	-	**20**
	%	%10	_	%90	-	**%100**

الجدول رقم(162)

تحصلنا على 120 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة تيارت من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد إجاباتهم 100 إجابة أي ما يعادل 83,33% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 18 إجابة أي ما يعادل 90%، كما أرجعت 20 إجابة خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية تيارت وذلك بنسبة 16,67%، أما عدد الأساتذة الذين أجابوا بذلك 02 وهو بنسبة 10%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	90	-	20	-	10	**120**
	%	%75	-	%16,67	-	%08,33	**%100**
الأساتذة	العدد	18	-	02	-	-	**20**
	%	%90	-	%10	-	-	**%100**

الجدول رقم(163)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 90 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 75% أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 18 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 90%.

- 20 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 16,67%تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 02 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 10% .
- 10إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 08,33% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على الأقراص المضغوطة وذلك خاص بقاعة المكتبة الإلكترونية.

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون بتيارت يعتمد على أشكال متعددة من مصادر المعلومات للإجابة على الأسئلة المرجعية للمستفيدين.

5-2-1-4- الخدمة المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	–	98	**98**
	%	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	27	**27**
	%	–	%100	**%100**

الجدول رقم(164)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	–	–	–	98	**98**
	%	–	–	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	–	–	27	**27**
	%	–	–	–	%100	**%100**

الجدول رقم(165)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 98 إجابة فيما يخص الطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي.

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	–	98	**98**
	%	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	27	**27**
	%	–	%100	**%100**

الجدول رقم(166)

من خلال الجدول نجد أن الخدمة المرجعية في هذا القسم تتم بحضور المستفيد شخصيا إلى القسم، وهذا يدل على غياب استعمال التقنية الحديثة في تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	08	-	90	-	**98**
	%	%08,16	_	%91,84	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	_	27	-	**27**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(167)

تحصلنا على 98 إجابة خاصة بالطلبة و 27إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة مستغانم من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة للطلبة كانت عدد إجاباتهم 90 إجابة أي ما يعادل 91,84% وفيما يخص الأساتذة فكانت عدد إجاباتهم 27 إجابة أي ما يعادل 100%، كما أرجعت 08 إجابات خاصة بالطلبة ذلك إلى نقص عدد العاملين في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم وذلك بنسبة 08,16%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	82	10	06	-	-	**98**
	%	%83,68	%20,10	%06,12	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	22	-	05	-	-	**27**
	%	%81,48	-	%18,52	-	-	**%100**

الجدول رقم(168)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي: 82 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 83,68% أجابوا بأن المصادر التي يعتمد

عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 22 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 81,48%.

10 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 20,10% من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

06 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 12,06% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 18,52% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة ابن باديس بمستغانم لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-5- تطبيقات المراجع الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	–	101	**101**
	%	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	17	**17**
	%	–	%100	**%100**

الجدول رقم(169)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	–	–	–	101	**101**
	%	–	–	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	–	–	17	**17**
	%	–	–	–	%100	**%100**

الجدول رقم(170)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 101 إجابة فيما يخص الطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	–	101	**101**
	%	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	17	**17**
	%	–	%100	**%100**

الجدول رقم(171)

من خلال الجدول نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا يقدم خدمة مرجعية للمستفيد إلا بحضوره شخصيا للقسم، وهذا كان له تأثير على المستفيدين .

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	–	–	101	–	**101**
	%	–	_	%100	–	**%100**
الأساتذة	العدد	–	_	17	–	**17**
	%	–	_	%100	–	**%100**

الجدول رقم(172)

تحصلنا على 101 إجابة خاصة بالطلبة و 17 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة معسكر من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة 100%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	82	16	03	–	–	**101**
	%	%81,19	%15,84	%02,97	–	–	**%100**
الأساتذة	العدد	12	–	05	–	–	**17**
	%	%70,59	–	%29,41	–	–	**%100**

الجدول رقم(173)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي:

82 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 81,19%أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 12 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 70,59%.

16 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 15,84%من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

03 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 02,97% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 29,41% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-1-6- الخدمة المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان.

السؤال رقم 19: هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	–	103	**103**
	%	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	20	**20**
	%	–	%100	**%100**

الجدول رقم(174)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن الخدمات المرجعية بالأقسام المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تستند على التسيير الآلي بنسبة100%.

السؤال رقم 20: ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية ؟

		إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	إرسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقيه سؤاله	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	–	–	–	103	**103**
	%	–	–	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	–	–	20	**20**
	%	–	–	–	%100	**%100**

الجدول رقم(175)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 103 إجابة فيما يخص الطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان يجيب على أسئلة المستفيدين عن طريق الإجابة المباشرة أي من خلال حضوره للقسم ومقابلته للأخصائي .

السؤال رقم 21: هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة ؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	–	103	**103**
	%	–	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	–	20	**20**
	%	–	%100	**%100**

الجدول رقم(176)

من خلال الإجابات المتحصل عليها نلاحظ أن المكتبي القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا يقدم خدمة مرجعية من خلال المحادثة وإنما من خلال حضوره للقسم. .

في حالة الإجابة بلا فهل يعود ذلك إلى ؟

		نقص عدد العاملين	عدم استجابتها من جانب المستفيدين	عدم توفر برامج المحادثة	أسباب أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	-	-	103	-	**103**
	%	-	_	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	-	_	20	-	**20**
	%	-	_	%100	-	**%100**

الجدول رقم(177)

تحصلنا على 103 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن السبب الرئيسي لعدم تقديم الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبة جامعة تلمسان من خلال المحادثة يعود بالدرجة الأولى إلى عدم توفر برامج المحادثة بالنسبة 100%.

السؤال رقم 22) ماهي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

		المصادر المطبوعة	فهارس المكتبات	المعرفة الشخصية للأخصائي	قواعد البيانات	أخرى	المجموع
الطلبة	العدد	82	18	03	-	-	**103**
	%	%79,61	%17,48	%02,91	-	-	**%100**
الأساتذة	العدد	15	-	05	-	-	**20**
	%	%75	-	%25	-	-	**%100**

الجدول رقم(178)

من خلال الجدول نجد أن الإجابات المتحصل عليها 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي:

82 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 79,61%أجابوا بأن المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية هي المصادر المطبوعة يقابلها 15 إجابة خاصة بالأساتذة أي بنسبة 75%.

18 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل 17,48%من الإجابات تفيد بأن الأخصائي يعتمد على فهارس المكتبات في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

03 إجابات خاصة بالطلبة أي ما يعادل 02,91% تفيد أن الأخصائي يجيب على الأسئلة المرجعية من خلال معرفته الشخصية يقابلها 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي ما يعادل 25% .

مما سبق نجد أن أخصائي المراجع القائم على أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا يعتمد على المصادر الالكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية.

5-2-2- أنواع الخدمات المرجعية الرقمية المقدمة بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

من أجل معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال الخدمة المرجعية قمنا بتحليل 03 أسئلة من المحور الثالث من الاستبيانات الخاصة بالمستفيدين من هذه الأقسام والمتعلق بالخدمات المرجعية الرقمية المقدمة في هذه الأخيرة وفيما يلي تحليل للمحور الثالث من الاستبيان الخاص بالمستفيدين وذلك في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدارسة، كل واحدة على حدى:

5-2-2-1- الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بأدرار

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	105	-	105
	%	%100	-	%100
الأساتذة	العدد	18	-	18
	%	%100	-	%100

الجدول رقم(179)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة 100% لما له من أهمية في سرعة ودقة الحصول على المعلومة المطلوبة.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	105	**105**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	18	**18**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(180)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 105 فيما يخص الطلبة و 18 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بأدرار لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	105	-	**105**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	18	-	**18**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(181)

اتفقت الإجابات المقدمة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير خاصة في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد .

5-2-2-2- الخدمات المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	91	-	**91**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(182)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	91	**91**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(183)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة وهران لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	91	-	**91**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(184)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير خاصة في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد رقمية بنسبة100%.

5-2-2-3- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة الجامعية بتيارت.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تأليه الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	120	-	**120**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(185)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تأليه الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	120	**120**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	20	**20**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(186)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 120 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون بتيارت لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	120	-	**120**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(187)

اتفقت الإجابات المقدمة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد بنسبة100%.

5-2-2-4- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمستغانم.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	98	-	**98**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	27	-	**27**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(188)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	98	**98**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	27	**27**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(189)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 98 فيما يخص الطلبة و 27 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	98	-	**98**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	27	-	**27**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(190)

اتفقت الإجابات على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد رقمية بنسبة100%.

5-2-2-5- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	101	-	**101**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(191)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	101	**101**
	%	-	%100	**%100**
الأساتذة	العدد	-	17	**17**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(192)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 101 فيما يخص الطلبة و 17 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	101	-	**101**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	17	-	**17**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(193)

اتفقت الإجابات المقدمة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد بنسبة100%.

5-2-2-6- الخدمة المرجعية الرقمية بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان.

السؤال رقم 23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	**103**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(194)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة100%.

السؤال رقم 24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	**103**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(195)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أن أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تقدم خدمات مرجعية رقمية بنسبة100%.

السؤال رقم 25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	103	-	**103**
	%	%100	-	**%100**
الأساتذة	العدد	20	-	**20**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(196)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 103 فيما يخص الطلبة و 20 فيما يخص الأساتذة على أنه للخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية دور كبير خاصة في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة وكذا اختصار الوقت والجهد رقمية بنسبة100%.

5-2-3- الاتجاهات الحديثة في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري

من أجل معرفة مدى مواكبة أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية للغرب الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات بصفة عامة وأقسام المراجع بصفة خاصة قمنا بتحليل المحور الثالث من الاستبيان

الموجه للقائمين على هذه الأخيرة والمعنون بالخدمة المرجعية الرقمية بأقسام المراجع وفيما يلي نتائج التحليل:

س13) هل تستند الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية على التسيير الآلي:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بوهران	العدد	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	01	03	**04**
	%	%25	%75	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	03	-	**03**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	02	-	**02**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	02	-	**02**
	%	%100	-	**%100**

الجدول رقم(197)

من خلال النتائج نجد أن: الخدمات المرجعية في الأقسام المرجعية بالمكتبات ال ستة: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تستند على التسيير الآلي رغم الإيجابيات التي قدمها الإعلام الآلي في ميادين مختلفة إلا أن الخدمات المرجعية ما زالت تقليدية ما عدا قسم المكتبة الإلكترونية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت.

في حالة الإجابة بنعم فهل يشمل ذلك:

		استعمال الأقراص المكتنزة	حوسبة المراجع	ايصال شبكة الانترنت	خدمات الاتصال المباشر	إجابتين	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	-	-	-	01	**01**
	%	-	-	-	-	%100	**%100**

الجدول رقم(198)

من خلال الجدول وكما سبق الذكر قاعة المكتبة الإلكترونية بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت هو الوحيد الذي يقوم بتقديم خدمات مرجعية حديثة والمتمثلة في استعمال الأقراص المكتنزة وكذا شبكة الانترنت.

س14) هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	**03**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(199)

من خلال النتائج نجد أن: أقسام المراجع بالمكتبات الستة في: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تقدم خدمات مرجعية رقمية.

س15) هل تمتلك المكتبة الجامعية مراجع رقمية:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
		-	%100	**%100**
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	**04**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	**03**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(200)

من خلال النتائج نجد أن:

أقسام المراجع بالمكتبات ال ستة في : المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تمتلك مراجع رقمية.

س16) ماهو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية:

		ارسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي	ارسال رسالة الكترونية للإعتذار عن عدم الإجابة	ارسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقي سؤاله المرجعي	أخرى	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	-	-	04	04
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	-	-	01	01
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	-	-	04	04
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	-	-	03	03
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	-	-	02	02
	%	-	-	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	-	-	02	02
	%	-	-	-	%100	%100

الجدول رقم(201)

من خلال الجدول نجد أن الإجراء المتبع داخل أقسام المراجع بالمكتبات الستة هو حضور المستفيد شخصيا إلى القسم للحصول على الإجابة على أسئلته.

س17) هل يتم تقديم الخدمة من خلال المحادثة:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	04
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	01	01
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	-	04	04
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	03
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	02
	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	02
	%	-	%100	%100

الجدول رقم(202)

من خلال الجدول نجد أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة تؤكد على الإجابات السابقة والمتعلقة بعدم تقديمها لخدمات مرجعية رقمية رغم أهمية هذه الأخير بالنسبة للمستفيد في الحصول على المعلومات التي يريدها في أي وقت ومن أي مكان.

س18) هل تدرب المستفيدين على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة:

		نعم	لا	المجموع
المكتبة المركزية الجامعية بأدرار	العدد	-	04	**04**
		-	%100	**%100**
المكتبة المركزيةالجامعية بوهران	العدد	-	01	**01**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتيارت	العدد	04	-	**04**
	%	%100	-	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم	العدد	-	03	**03**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**
المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان	العدد	-	02	**02**
	%	-	%100	**%100**

الجدول رقم(203)

من خلال الإجابات المتحصل عليها نجد أن

- أقسام المراجع بالمكتبات التالية: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان لا تدرب مستفيديها على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة.
- أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بتيارت تدرب مستفيديها على استخدام الحاسب في الحصول على المعلومة خصوصا البحث في الفهارس الالكترونية.

5-2-4- تعليقات عامة:

المحور الثالث: الخدمات المرجعية الرقمية في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية :

من خلال النتائج المتحصل عليها، والتي كانت متطابقة في كل من أقسام المراجع بالمكتبات الستة: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية الجامعية بتيارت ، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس ب مستغانم، المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، المكتبة المركزية الجامعية بتلمسان نجد:

- الخدمة المرجعية في هذه المكتبات لا تستند على التسيير الآلي إلا فيما يتعلق بالمكتبة الإلكترونية في المكتبة المركزية الجامعية بتيارت.

- كما تتفق كذلك الإجابات على أن الأقسام المرجعية في المكتبات الجامعية ال ستة لا تقدم خدمات مرجعية آلية كاستعمال الأقراص المكتنزة وحوسبة المراجع، وإيصال الوثائق وغيرها من الخدمات المرجعية الآلية

- كما أن كل هذه المكتبات الجامعية لا تقدم خدمات مرجعية رقمية التي تساعد في الحصول على المعلومة بسرعة وبدقة.

- يتطلب الاستفادة من الخدمة المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة حضور المستفيد أي أنماط تقديم الخدمة المرجعية بهذه الأقسام تقتصر على الإجابة المباشرة.

- تتفق كل الإجابات المتحصل عليها على أن تأليه الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية أمر ضروري لا بد منه من أجل تسهيل الحصول على المعلومات التي يريدها المستفيد من هذه الأقسام .

- كما تؤكد الإجابات المتحصل عليها غياب مساعدة المكتبي للمستفيد في استعمال الحاسب للحصول على المعلومة خاصة فيما يخص الفهرس الإلكتروني.

النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل في ما يتعلق بوصف أقسام المراجع ودورهم بكل من المكتبة المركزية الجامعية بأدرار والمكتبة المركزية الجامعية بوهران و المكتبة المركزية الجامعية بجامعة تيارت و المكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان وذلك تبعا لما تحصلنا عليه من آراء المستخدمين والقائمين على هذه الأقسام الذي أبدى كل واحد منهم نظرته لهذا القسم اعتمادا على تلك الاستمارات التي وزعت عليهم كما ذكرنا سابقا، فبعد التحليل اتضح لنا أن مختلف المستويات الجامعية تتردد أحيانا على قسم المراجع بدوافع مختلفة، إلا أنه أثناء قيامهم بالبحث كانت هناك فجوة في العثور على ما يبحثون عنهم فالبعض منهم وجد حاجته والبعض وجدها بشكل جزئي فقط، لهذا نجد بعض المستفيدين راضين بشكل نسبي من الخدمات المرجعية بهته الأقسام وذلك نتيجة لبعض النقائص، التي ذكروها كغياب المراجع الحديثة وغياب مشاركة أخصائي المراجع في توجيه الأبحاث، يمكن تلخيص النتائج المتحصل عليها في النقاط التالية:

- قسم المراجع بالمكتبات الستة، يستقبل عدد قليل من المستفيدين مقارنة مع العدد الإجمالي للمسجلين بالمكتبة، خاصة الأساتذة.
- قسم المراجع في المكتبة الجامعية غير معروف من قبل المستفيدين، وهذا يعود على أن هذا الأخير لا يقدم معلومات عن دوره وخدماته في المكتبة كما يعود كذلك إلى الإختلاف في التسمية.
- رضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة من قسم المراجع هو رضى جزئي، وذلك يعود إلى نقص الرصيد المرجعي وكذا غياب عنصر الحداثة في هذا القسم إضافة إلى غياب

مشاركة وتوجيه أخصائي المراجع في الأبحاث التي يقوم بها المستفيدون في هذا القسم كما يعود كذلك في بعض الأقسام إلى نظام الرفوف المغلقة المستخدم في هذا القسم.

- غياب عنصري التسويق والتقييم للخدمة المرجعية في أقسام المراجع بمكتبات الغرب الجزائري.
- رغم أهمية الدور الذي يقوم به قسم المراجع في المكتبة الجامعية إذا يعتبر هذا الاخير الواجهة الأساسية للمكتبة إلا أننا وجدنا أنه لا يؤدي دوره كما يجب في كل من المكتبات الستة وهذا ما لمسناه في الإجابات المحصل عليها.
- غياب المراجع الضرورية والهامة التي يحتاج إليها الرواد حيث نجد أن جل الرصيد الذي تمتلكه أقسام المراجع في المكتبات الستة يتمثل في القواميس والموسوعات والرسائل الجامعية فقط.
- غياب استخدام أساليب حديثة في أقسام المراجع في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة للرد على الأسئلة المرجعية كاستخدام الهاتف أو البريد الإلكتروني واقتصار هذه الأقسام على الزيارة المباشرة للمستفيد.
- الملاحظ كذلك أنه رغم ضرورة الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية إلا أن هذه الأخيرة لا تواكب التطورات الحاصلة في هذا العصر الذي كثر فيه الحديث عن تكنولوجيا المعلومات أين أصبح الحاسب الإلكتروني ضرورة من ضروريات الحياة، هذا الأخير الذي غزى كل الميادين إلا أن أقسم المراجع في المكتبات الستة لا يملك حواسيب إلكترونية ولا يمتلك حتى آلة نسخ كي تخفف على المستفيدين عبء الكتابة المطولة، فكيف لها أن تتكلم عن خدمات مرجعية حديثة كحوسبة المراجع واستعمال الأقراص المكتنزة واستخدام الأنترنيت وغيرها من الخدمات المرجعية الرقمية.

- ومن خلال النتائج نجد أنه من بين المكتبات التي كانت موضوع الدراسة المكتبة المركزية الجامعية بتيارت هي الوحيدة التي طورت من خدماتها بإنشاء مكتبة إلكترونية تعمل من خلالها على إتاحة الأقراص المضغوطة للمستفيدين وكذا إتاحة شبكة الانترنت إلا أنه نقول أن المكتبات الجامعية الجزائرية مازالت لم تف الخدمات المرجعية حقها.

وبناءا على ما سبق فإنه لابد للمكتبات الجامعية العمل على تحسين خدماتها بصفة عامة والخدمات المرجعية بصفة خاصة من خلال العمل على استثمار التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والمكتبات من أجل تقديم إشباع حاجات المستفيد المعلوماتية بأحسن وأسرع الطرق الممكنة، وكذا تدريب مكتبييها على استعمال هذه التقنيات وتأهيلهم على مساعدة المستفيد في الحصول على المعلومة.

الخاتمة

الخاتمة

تعد الحاجة إلى المعلومة أمر لابد منه في حين نجدها تتنوع وتتطور شيئا فشيئا وبالتالي أصبح من العسير حصرها في مكان معين، كما برزت بقوة من خلال المكتبات خاصة الجامعية، فكان على هذه الأخيرة مسؤولية تقديم خدمات متنوعة لمستفيديها ومن بين هذه الخدمات"الخدمات المرجعية"، هذه الأخيرة التي تعتبر بمثابة القلب من المكتبة وهذا لأنها الواجهة الأساسية للمكتبة الجامعية وقد ربطناها بالمكتبة الجامعية لأن هذه الأخيرة تعتبر مركز إشعاع علمي يقتحم الطلبة في هذه المرحلة من دراستهم ميدان البحث العلمي.

تعتبر الخدمات المرجعية من أهم الخدمات العامة والمباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمه يضم جناحا للمراجع يشرف عليه أخصائي المراجع، والجدير بالذكر أن الخدمات المرجعية لا تقتصر على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيدون وإنما تتعداها لشمل خدمات أخرى كتعريف وتعليم الطلاب والأعضاء الأكاديميين والباحثين بإمكانات المكتبة من مصادر المعلومات والمراجع المتخصصة، إضافة إلى ذلك تعريف المستفيدين بأحدث ما وصل من الكتب والوثائق والمواد الأخرى وهذا ما يعرف بخدمة الإحاطة الجارية، وكذا البحث التقليدي وقواعد البيانات وغيرها من الخدمات المرجعية المتطورة.

وللإجابة على إشكاليتنا المطروحة في بداية الدراسة وانطلاقا من وقوفنا على أقسام المراجع بكل من المكتبة الجامعية المركزية بأدرار، و المكتبة الجامعية المركزية بوهران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة تيارت والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، والمكتبة

الجامعية المركزية بمعسكر، و المكتبة الجامعية المركزية بتلمسان وبعد الدراسة الميدانية وتحليل النتائج انتهينا إلى:

– بالنسبة للفرضية الأولى قد أثبت خطأها بحيث أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الستة بالرغم من أنها تحتل موقعا محوريا لمعظم أقسام المكتبة،إذ أنها تعمل على اختيار مجموعات المراجع كما أنها تساعد الطلاب والباحثين والأساتذة في استخدام فهارس المكتبة وبذلك فهي في موقع يتيح لها ملاحظة مظاهر القصور التي ينبغي تنبيه قسم الفهارس إليها، كما يهتم قسم المراجع بأعمال قسم الإعارة وبالمقتنيات الموجودة ضمن التشكيل المكتبي الجامعي ذلك لأنه يرشد الطلاب والباحثين عند اختيار الكتب، إلا أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري لا تعمل على تقديم أحسن الخدمات لمستفيديها من خلال العمل على تطوير قسم المراجع فهي لا تقوم لا بالتسويق للخدمة المرجعية ولا تقييمها من أجل معرفة النقائص ومحاولة معالجتها .

– أما بالنسبة للفرضية الثانية والمتمثلة في أنه بالرغم من وجود قسم للمراجع كهيكل قائم بذاته، بموظفيه ورصيده إلا أن الخدمة المرجعية تبقى غائبة، فهي صحيحة نسبيا ذلك أن كل من المكتبات الستة المكتبة الجامعية المركزية بأدرار، و المكتبة الجامعية المركزية بوهران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة تيارت والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، والمكتبة الجامعية المركزية بمعسكر، و المكتبة الجامعية المركزية بتلمسان تمتلك أقسام للمراجع بموظفيه ورصيده، إلا أننا نلاحظ غياب الخدمة المرجعية بمفهوم تقديم الإجابة كاملة على الأسئلة المطروحة، تلقي الأسئلة وتسجيلها، إضافة إلى تعليم المستفيد كيفية استخدام المراجع وهذا ما يطلق عليه الخدمة المرجعية التامة، لكن بالرغم من النقائص إلا أن هذا لا يعني أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية

موضوع الدراسة لا تقدم أية خدمات مرجعية بدليل أن النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الخاص بالمستفيدين تفيد أنه بالرغم من عدم حصولهم على إجابات كاملة وصحيحة على أسئلتهم إلا أنهم يحصلون في بعض الأ حيان على معلومات مفيدة من هدا القسم، وقد يعود عدم حصول المستفيدين على إجابات كاملة إلى غياب مساعدة أخصائي المراجع إضافة إلى الرصيد الفقير والقديم مقارنة مع احتياجات المستفيدين المتجددة وكذا غياب ثقافة الخدمة المرجعية بالنسبة للعاملين في أقسام المراجع وهذا ما لمسناه من خلال زيارة هذه الأقسام إذ أنه من المفترض أن يعتمد أخصائي المكتبة على المراجع بأنواعها وأشكالها المتعددة في الإجابة عن استفسارات القراء والباحثين وتتراوح هذه الخدمة بين تقديم ردود سريعة وفورية عن أسئلة واستفسارات القراء والباحثين وبين الردود الأكثر تخصصا أو الأكثر عمقا وشمولا والتي يتطلب الردود عليها البحث في عدد كبير من المراجع .

– فيما يخص الفرضية الثالثة فقد أثبت خطأها من خلال الدراسة حيث أن المكتبات بشكلها التقليدي أصبحت عاجزة في وقتنا الحاضر عن تلبية احتياجات الباحثين والمستفيدين منها في ضوء الفيض الهائل من الفكر المنتج والمنشور، وهذا ما أوجب عليها الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وخاصة الحواسيب في مجال خزن المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وبثها، وبالرغم من التطورات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية بصفة عامة والخدمات المرجعية بصفة خاصة إذ لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرا على الحدود المكانية فلم تعد الخدمات تقدم داخل المكتبة فقط بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب متعددة تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد والمكتبي وهذا ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية أين لا يكون حضور المستفيد إلى قسم المراجع ضروريا، إلا أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري ما زالت تقدم خدمات مرجعية تقليدية ولا تمتلك أقسام المراجع بهذه المكتبات أية وسائل تكنولوجية حديثة كالحواسيب التي أصبحت ضرورة من ضروريات الحياة ولا حتى آلة نسخ لكي تسهل على المستفيدين

عبء الكتابة فكيف لنا أن نتكلم عن خدمات مرجعية حديثة ومتطورة كاستخدام الانترنت والأقراص المكتنزة وغيرها من الخدمات المرجعية الرقمية التي يحتاج إليها المستفيد خاصة في المكتبات الجامعية التي تكون فيها الحاجة المعلوماتية دائمة.

من خلال دراستنا هذه يظهر أن المكتبة الجامعية العربية بصفة عامة والمكتبة الجامعية الجزائرية بصفة خاصة تسير بخطى بطيئة وغير مضبوطة نحو التفاعل مع مجتمع جديد، مجتمع طغت عليه المعلومات بشكل كامل، مجتمع يتحدث عن المكتبات الرقمية، وهنا تجدر الإشارة إلى أن المكتبة الجامعية الجزائرية صار لابد لها أن تتعامل وتواكب كل التطورات الحاصلة وتطور خدماتها خاصة المرجعية منها وذلك لأنها الواجهة الأساسية للمكتبة وهذا حتى تقدم صورة جيدة عن المكتبة وتضمن لها مكانة لائقة وفعالة ضمن مجتمع المعلومات ، كما لابد على المكتبة الجزائرية قبل تطوير المجموعات والوسائل التكنولوجية أو اعتماد المراجع الرقمية إلى جانب المراجع المطبوعة العمل على تطوير ثقافة المكتبيين ومهاراتهم ومقدرتهم على استخدام التقنيات الحديثة ومواكبة تطوراتها المستقبلية وهذا كله من أجل إشباع الحاجات المعلوماتية للمستفيدين من المكتبة بصفة عامة وأقسام المراجع بصفة خاصة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب

1- الجوهري، خيال وآخرون. **الخدمة المكتبية**. دمشق: جامعة دمشق للنشر، 2007.

2- الحسن، احسان محمد. **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**. بيروت:دار الطليعة، 1996.

3- إبراهيم، السعيد مبروك.- **ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة** .- القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.

4- أبو شعيشع، مصطفى علي. **دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية** . الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.

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

6- السيد، سيد النشار. **دراسات في المكتبات والمعلومات** . القاهرة:[د.ن.]، 2002 .

7- الكمالي، عبد الله. **كتابة البحث وتحقيق المخطوطة خطوة خطوة** . دولة الإمارات المتحدة: دار بن حرم، 2001.

8- الهوش، أبو بكر. **تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل** . القاهرة: عصمى للنشر والتوزيع، 1996.

9- أنور عمر، أحمد. **مصادر المعلومات في المكتبات** . القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990.

10- بدر، أحمد. **مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات** . الرياض: دار المريخ للنشر، 1988.

11- بدر، أحمد.**المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات** . الرياض: دار المريخ، 1985.

12- بدر، أحمد؛ حشمت، قاسم. **المكتبات المتخصصة: إدارتها وتنظيمها وخدماتها** . الكويت، وكالة المطبوعات، 1978.

13- بدر، أحمد؛ محمد فتحي، عبد الهادي. **المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة**. ط.2 مزيدة ومنقحة. القاهرة: مكتبة غريب، 1987.

14- بدوي، عبد الرحمان. **مناهج البحث العلمي** .القاهرة: دار النهضة العربية، 1967.

15- بدير، جمال.- **المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات** .- عمان: دار حامد، 2007.

16- بن سبتي، عبد المالك. **محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات** . قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

17- حشمت، قاسم. **المكتبة والبحث**. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،[د.ت.].

18- حشمت، قاسم. **خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها** . القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.].

19- حشمت، قاسم. **خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها** . القاهرة: مكتبة غريب، 1984.

20- رشاد، حسن. **المكتبة ورسالتها** . ط.3 مزيدة ومنقحة. [د.م.]: دار الفكر العربي،[د.ت.] .

21- زكي حسين، الوردي،مجبل لازم، المالكي.- **مصادر المعلومات الالكترونية وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية** .- عمان:الوراق للنشر والتوزيع، 2002.

22- شعبان خليفة، عبد العزيز. **بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات** .- القاهرة: المكتبة الأكاديمية،2002.

23- عبيدات، محمد. **منهجية البحث العلمي** . الأردن: دار وائل للنشر،1997.

24- عبد الجبار، عبد الرحمن. **المدخل إلى المراجع العربية العامة** . البصرة: جامعة البصرة، 1990.

25- عبد الكريم، ابراهيم أمين، قندلجي، عامر ابراهيم.- **إدارة المكتبة** ,- بغداد: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 1980.

26- عبد المنعم موسى، غادة. **المكتبات النوعية: ماهيتها وإدارتها وخدماتها** . الاسكندرية: دار الثقافة العلمية،2002.

27- عبد الهادي، محمد فتحي. **مقدمة في علم المعلومات** . القاهرة: دار غريب،[د.ت.].

28- عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات** . عمان: دار الفكر،1999.

29- عماد عيسى، صالح محمد؛ محمد فتحي، عبد الهادي.- **المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العلمية** .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2006.

30- فتحي عبد الهادي، محمد.- **البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات** .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003.

31- محمد فتحي، عبد الهادي، السيد محمود، أسامة. **مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات** . القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر، 2000.

32- محمد فتحي، عبد الهادي؛ نعمات، سيد أحمد مصطفى. **المصادر المرجعية المتخصصة** . القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1991.

33- محمد، محمد أمان؛ ياسر يوسف، عبد المعطي. **النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998.

34- محمود الهوش، أبو بكر. **التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات**. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002.

35- مجبل لازم، مسلم المالكي.- **المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها**.- عمان: مؤسسة الوراق، 2000.

36- مجبل لازم، مسلم المالكي.- **علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة** .- عمان: مؤسسة الوراق، 2009.

37- ناريمان، اسماعيل متولي. **الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.

38- همشري، عمر أحمد.- **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات** .- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2008.

39- ابراهيم، السعيد مبروك.- **المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات** .- الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2009.

40- الجاسم، جعفر. **تكنولوجيا المعلومات**. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2005.

41- الحزيمي، سعود بن عبد الله.- **المراجع العربية: دراسة شاملة لأنواعها العامة والمتخصصة** .- الرياض: معهد الادارة العامة، الإدارة العامة للبحوث، 1990.

42- السالمي، علاء عبد الرزاق. **تكنولوجيا المعلومات**. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008.

43- السويدان، ناصر محمد.- **المطبوعات الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة ببليوغرافية**.- مكتبة الادارة، 1985.

44- السيد، سيد النشار. **الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها** . القاهرة: دار الثقافة العلمية،2002.

45- الشامي، محمد أحمد وآخرون. **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات** . الرياض: دار المريخ، 1998.

46- الشيمي، حسن عبد الرحمن؛ محمد الفرماوي، جمال الدين. **تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات**. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996.

47- الصباغ، عماد عبد الوهاب، مهند صالح.- **تقنيات الأقراص الضوئية في المكتبات ومراكز المعلومات**،2000.

48- النوايسية، غالب عوض.- **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات** .- عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000.

49- الهجرسي، سعد محمد. **المراجع ودراستها في علوم المكتبات** . القاهرة: جمعية المكتبات المدرسية،1981.

50- الهمشري، أحمد عمر ؛ربحي،مصطفى عليان. **المرجع في علم المكتبات والمعلومات** . عمان: دار الشروق، [د.ت.].

51- الهوش، أبو بكر.- **الدوريات والمطبوعات الرسمية** .- طرابلس(ليبيا): الدار الجماهيرية، 1986.

52- الوردي، زكي حسين.- **مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية** .- عمان:دار الوراق، 2002.

53- بدر، أحمد؛ فتحي عبد الهادي، محمد. **المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها و خدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي** . ط4 مزيدة ومنّقحة. القاهرة: دارغريب للطباعة والنشر والتوزيع،2001.

54- بدير، جمال.- **المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات** .-عمان: در حامد، 2008.

55- بن سبتي، عبد المالك. **محاضرات في تكنولوجيا المعلومات** . قسنطسنة: مطبعة جامعة منتوري، 2004.

56- جرجيس، جاسم محمد.- **قطاع المعلومات في الوطن العربي محاولة في تشخيص المشكلات وتوصيف المعالجات**.- بيروت: دار الفكر المعاصر، دمشق: دار الفكر، 2001.

57- جرجيس، جاسم، صباح، كلو .- **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات** .- صنعاء: دار الفكر،2002.

58- جرجيس،جاسم محمد، عبد الرحمن، عبد الجبار.- **المراجع والخدمات المرجعية** .- بغداد، مركز التوثيق الإعلامي،1985.

59- حسين الوردي، زكي؛المالكي، مجبل لازم. **مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية** . عمان: مؤسسة الوراق، 2002.

60- حشمت، قاسم . **الدوريات الالكترونية المتخصصة: نشأتها وتطورها في عصر الحاسوب** .- القاهرة:المكتبة الأكاديمية، 2001

61- خشروم، سليمان مصطفى.- **الأسئلة المرجعية وأنواعها في المكتبة العامة** .- [د.م.]: [د.ن.]، [د.ت.]

62- دليو، فضيل.- **أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية** .- الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،1995.

63- ربحي، مصطفى عليان.- **خدمات المعلومات** .-عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.

64- سعيد أحمد، حسن. **المكتبات الجامعية: نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها** . بيروت: دار الجيل، 1992.

65- سعيد أحمد، حسن. **المكتبات وأثرها الثقافي والإجتماعي التعليمي** . القاهرة: دار الفكر العربي،[د.ت.].

66- سعيد بامفلح، فاتن.- **الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقويمية** .- الرياض: المملكة العربية السعودية، [د.ت.]

67- شاهر ذيب، أبو شريح. **دراسات في علوم المكتبات** . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.

68- شاهين، شريف كامل.- **الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت** .- تونس: المنظم ة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، 2005.

69- شرف الدين، عبد التواب.- **نظم المعلومات البيليوغرافية** .- القاهرة:الدار الدولية للنشر والتوزيع،1998.

70- شريف، شاهين.- **الخدمة المرجعية الألكترونية..واقعها ومستقبلها** .- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، [د.ت.]

71- صوفي، عبد اللطيف. - **المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية** . عين ميلة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع،2004.

72- صلاح، محمد عبد الحميد.- **ثورة المعلومات**.- القاهرة: هبة النيل للنشر والتوزيع، 2009

73- عبايدة، حسان. **مصادر المعلومات وبناء وتطوير مقتنيات المكتبات** . القاهرة :[د.ن.]،[د.ت.]

74- عبد الجواد، محمد شريف. **التكشيف والمكانز والمستخلصات بين الأعمال الفنية والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية**. القاهرة: دار العلم والايمان للنشر، 2008.

75- عبد العزيز خليفة، شعبان، عوض العايدي، محمد.- **المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية في المكتبات ومراكز المعلومات** .- القاهرة: مركز الكتاب للنشر، 1997

76- عبد الكريم، ابراهيم الأمين. **إدارة المكتبة**. بغداد: جامعة المستنصرية، 1980

77- عبد المنعم موسى، غادة. **الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف العربية والأجنبية** . الأسكندرية: دار الهدي للمطبوعات، 2004

78- عبد المنعم موسى، غادة.- **الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف وقواعد البيانات** .- الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012

79- عبد المنعم، موسى غادة. **الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات** . الاسكندرية: دار الهدى للمطبوعات،2004.

80- عليان، ربحي مصطفى وأبو عجمية،يسرى.- **تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات** .- عمان: دار صفاء، 2005

81- عليان، ربحي مصطفى، السامرائي، ايمان فاضل.- **تسويق المعلومات** .- عمان: دار صفاء، 2006

82- غالب، عوض النوايسة. **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات** . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2000.

83- غرامي، وهيبة.- **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات** .- الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.

84- فاتن، بامفلح.- **التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية**.- ،[د.م.]: ،[د.ن.]، ،[د.ت.].

فاضلي، إدريس.- **الوجيز في المنهجية والبحث العلمي**.- الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.

85- قندلجي، عامر ابراهيم؛ عليان ربحي، مصطفى؛ السمرائي، ايمان فاضل. **مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت**. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000

86- قندلجي، عامر.- **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية**.- عمان: دار اليازوري،2002

87- قنديلجي، عامر ابراهيم، وعليان، ربحي مصطفى، والسمرائي، إيمان فاضل.- **مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت**.- عمان: دار الفكر، 2000

88- لانكستر، ولفرد.- **نظم استرجاع المعلومات**، ترجمة حشمت قاسم.- القاهرة: مكتبة غريب، 1981.

89- لانكستر، ولفرد،وبث ساندروز.- **التقنيات والإدارة في خدمات المعلومات والمكتبات**.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2000.

90- مبروك إبراهيم، السعيد.- **أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة**.- [د.م.] ،دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، [د.ت.]

91- محمد الشريف، عبد الله. **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**. القاهرة:عصمى للنشر والتوزيع،1996

92- محمد فتحي، عبد الهادي. **اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات**. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. [د.ت.]

93- محمد فتحي، عبد الهادي. **المصادر المرجعية المتخصصة**. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1991

94- محمد فتحي، عبد الهادي. **المصادر المرجعية في الانسانيات والعلوم الاجتماعية**. القاهرة: دار الثقافة العلمية،2001

95- محمد فتحي، عبد الهادي. **المكانز كأدوات للتكشيف واسترجاع المعلومات**. القاهرة: مكتبة غريب،[د.ت.].

96- محمد، فتحي عبد الهادي،السيد محمود، أسامة.- **مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات**.- مصر: المكتبة الأكاديمية، 2006

97- محمود الهوش، أبو بكر.- **المدخل إلى علم البيليوغرافيا** .- طرابلس: قطاع الكتاب والتوزيع والإعلان والمطابع، 1981.

98- محيرق، مبروكة عمر.- **المعلومات والبحث العلمي والتأهيل والتكوين** .- طرابلس: مؤسسة الثقافة الجامعية،[د.ت.].

99- مدحت، كاظم،عبد الشافي، حسن.- **الخدمة المكتبة المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها**.- القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 1993

100- مصطفى، حسين سليمان.- **تكنولوجيا الأقراص الضوئية وتأثيراتها على اختزان المعلومات واسترجاعها**.- تونس: المنظمة العربية للثقافة والعلوم، 1991

101- همشري، عمر أحمد وعليان، ربحي مصطفى.- **أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات**.- عمان: دار الرؤى العصرية، 1997

102- همشري، عمر أحمد.- **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات** .-عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2008

103- همشري، عمر أحمد؛ ربحي، مصطفى عليان. **المرجع في علم المكتبات والمعلومات** . عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997

104- همشري، عمر أحمد.- **الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات** .- عمان: مؤسسة الرؤى العصريةِ، 2001.

المجلات

105- أسامة، أمين الخولي.- **الدوريات العلمية بين الحقائق والأوهام** .المجلة العربية للمعلومات.مج01، 1999.

106- أعراب، عبد الحميد. **تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات**

في:توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية. الجزائر: جامعة الجزائر: المكتبة الوطنية، ماي 2004.

107- إيدروح، الأخضر.- **المكتبات الجزائرية: مقارنة التوثيقية، المجلة العربية للمعلومات** ،1998.

108- بن سنتي، عبد المالك.- **آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات. في مجلة المكتبات والمعلومات**. مج 3، ع1. 2006.

109- بن سنتي، عبد المالك.- **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات بين الرغبة في التغيير والصعوبات**. في مجلة المعلومات العلمية والتقنية. مج 14، ع1. الجزائر: مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، 2004.

110- بوعزة، عبد المجيد.- **استغلال علوم التسويق من قبل المكتبات العامة. المجلة العربية للمعلومات**. مج11، ع1. 2006.

111- بوغرارة، حكيم. . **مشاريع هامة لفائدة قطاع التربية والتعليم العالي** : الشعب. . الجزائر، العدد 11، فيفري 2004.

112- الجبري، خالد عبد الرحمن.- **خدمات المعلومات في مكتبة معهد الإدارة العامة. مجلة الملك فهد الوطنية**. مج5، ع1. 2001.

113- الجبري، خالد عبد الرحمن.- **دور الانترنت في دعم وظائف المكتبة وتطويرها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**. مج7، ع1. 1990.

114- حسن محمد، عبد الشافي.- **تقييم الخدمة المكتبية المدرسية** ، مجلة المكتبات والمعلومات العربية،س6،ع3(جوان 1986).

115- زين عبد الهادي،إجلال بهجت.- **تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات** ، مدخل نظري، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع 1،القاهرة ، المكتبة الأكاديمية،1984.

116- السالم، سالم محمد .- **استخدام الطلبة للمكتبة الجامعية** .- مجلة المكتبات والمعلومات، العدد2 للسنة 19(إبريل 1999).

117- السالم، سالم محمد.- **المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين**. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج5، ع2 (1999).

118- الصمادي، نسيم.- **الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة** .- رسالة المكتبة.- مج13،ع3+4(1978).

119- صوفي، عبد اللطيف.- **الاتجاهات الحديثة في التكوين الجامعية لعلوم المكتبات والمعلومات**. في مجلة المكتبات والمعلومات. مج 1، ع1. 2002.

120- صوفي، عبد اللطيف.- **التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي**. في مجلة المكتبات والمعلومات. مج3. ع1. 2006.

121- عبد اللطيف الصوفي.- **المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية**.- اعلم.- ع1(أكتوبر 2007).

122- عماد عيسى، صالح محمد.- **تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية**.- مكتبات. نت، مج5، ع12(جانفي، فيفري2004).

123- عماد عيسى، محمد صالح. **الكتاب الالكتروني: المفهوم والخصائص. في الاتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات**.[د.م.]:[د.ن.]، 2002، ع17.

124- فاروق محمود، حسين،محمد مسعود، حمادة.- **أثر اختلاف تصميم نمط الابحار في برامج الكمبيوتر متعددة الوسائط المتفاعلة ومستوى القابلية للتعلم الذاتي على تنمية مهارات الخدمة المرجعية الرقمية لدى طلاب شعبة المكتبات والمعلومات وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية**.في مجلة تكنولوجيا التعليم، العدد 4،المجلد17، أكتوبر 2007.

125- فايقة، حسين.- **تقييم مصادر المعلومات المرجعية الالكترونية المتاحة على ملفات شبكات الانترنت**، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات،ع 17، 2002.

126- محمد فتحي، عبد الهادي. **العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات**. المجلة العربية للمعلومات.مج.4.ع.3 (1983).

127- مرغلاني، محمد أمين.- **تقنية المعلومات: دراسة مقارنة لمقرراتها الدراسية في أقسام المكتبات والمعلومات في جامعات المملكة العربية السعودية**. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 1، ع1(محرم- جمادى الآخرة 1416هـ).

128- نابتي، محمد الصالح.- **تكنولوجيا المعلومات ودورها في التعليم والتكوين: الصعوبات والتحديات**. في مجلة المكتبات والمعلومات. مج 1. ع2. 2002.

الرسائل العلمية

129- بن سنتي، عبد المالك.- **تكنولوجيا المعلومات، أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي**.أطروحة دكتوراه. قسنطينة: قسم علم المكتبات والمعلومات، 2002.

130- كادي، زين الدين.- **التكوين في علم المكتبات وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري**.- دكتوراه: علم المكتبات: جامعة وهران، وهران: 2015 .

131- كوار، فوزية.- **الخدمات المرجعية الحديثة بالمكتبات الجامعية: مكتبات الغرب الجزائري نموذجا.**- ماجستير: علم المكتبات: جامعة وهران، وهران: 2008.

132- عبد الكريم، بن عميرة.- **تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية** . ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري: قسنطينة: 2006.

133- كمال، بطوش.- **المكتبة الجامعية والبحث العلمي في الجزائر** . ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري: قسنطينة: 1994.

134- بن حاوية، يمينة.- **جودة خدمات المعلومات وتلبية حاجات المستعملين: دراسة حالة المكتبة المركزية بالمركز الجامعي بمعسكر** . رسالة ماجستير. وهران. 2007.

الموسوعات:

135- ابن منظور، محمد بن مكرم. **لسان العرب** . ط. منقحة مشكلة ومزيدة. القاهرة: دار المعارف،1981،ج.8.

136- الشامي، محمد أحمد وآخرون.- **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات**.الرياض: دار المريخ، 1998.

137- الشامي، أحمد محمد، حسب الله، سيد.- **الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات(انجليزي- عربي) = Arabic Encyclopediaof library, information, and computer terms(English-Arabic)**. مج 3. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001

138- شرف الدين،عبد التواب.- **المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات** ، 1984.

الملتقيات:

139- بامفلح، فاتن.- **الميتاداتا وتنظيم مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات**، في: ندوة المكتبات الرقمية، الواقع وتطلعات المستقبل.- الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2003.

140- دياب، حامد الشافعي.- **الانترنت وشيئ من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات**، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، القاهرة، الدار البنانية، 1997.

141- عبد الهادي، محمد فتحي.- **تكنولوجيا المعلومات ووصول مجموعة المستفيدين إلى مصادر المعلومات**، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، القاهرة، 1997/12/12.14، الدار المصرية النسائية.

142- **المكتبة الجامعية في ظل مجتمع المعلومات.حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية** [على الخط]، كمال بطوش، أعمال الندوة العربية الخامسة للمعومات، سوريا، النادي الإعلامي العربي، تاريخ زيارة الموقع 2014/05/08، متوفرة على الانترنت

http :www.arabain .net/arabic/S nadwa/ Battouche Kamel

143- ناجي، مها محمود.- **دور أخصائي المكتبات والمعلومات في العلاقات العامة والدعوة المكتبية.في: أخصائيو المكتبات والمعلومات في مصر : الواجبات والحقوق وتحديات المستقبل**:أعمال المؤتمر القومي الخامس للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات 21-23أبريل 2001

المصادر والمراجع باللغة الأجنبية:

144- American Library Association. « **A commitment to Information Services :DevelopmentGuidelines1979.** »RO.18(Spring 1979)

145- BARROCHE, Marie-claude. **les services de référence : deux journée de réflexion. Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires**, 1992, n°154 .

146- BEAUDIQUEZ, Marcel. **Guide de bibliographie général : méthodologie et pratique**. New York :(s.e .). 1983.

147- Euguen Sheehy.-**Guide to Reference Books**.- 9th ed.- Chicago:ALA,1976,p.

148- Gene,Norman. « **Marketing Reference Service** » **in :Library Users and Reference Service**.- edited by Jo Bell Whitlatch .New York :The Howorth Press,1995.

149- James Thompson.- **An Introduction to university Library administration**.-2nd ed.- London: Clive Bingly,1974.

150- LAVIGNE,Nicole . **les outils de référence sur les municipalités : ou trouver quoi ? Documentation et bibliothéque**.jan-mars 1994.

151- Roberta Walter and Susan Barnes. « **Goals,Objectives ,and Competencies For Reference Services :A Training Program at the UCLA Biomedical Library** »Bulletin of the Medical Library Library Assiciation.73(April 1985)

152- SALAUN.jean-michel. **marketing des bibliothèques et des centres de documentation**.édition du cercle de la librairie .1992.

153- **The Oxford English Dictionary**.Oxford :clarendon press. 1961.

154- Thomas.J.Galvin.**" Reference Services and Libraries"in:Encyclopedia of Library and Information Science**.-NewYork: Marcel Dekker Inc.,1978.Vol.25.

155- William A.Katz. **Introduction to Reference Work**.- 2ne ed.- NewYork:McGraw-Hill Book Company 1974.- vol.2.

156- Samuel Rothstein. « **Reference Services :The New Dimension in Librarianship** ».College and Resaerch Libraries. Vol.22(January 1961)

157- Kitouni, Zineb.- **le Service de référence de la B.U.C : Enquête auprès de ses utilisateurs potentiels pour une meilleure prestation**. Diplôme supérieur des bibliothécaires : bibliothéconomie :université de Constantine .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 1 أحمد بن بلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية

قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

استمارة موجهة لأخصائي المكتبات

في إطار تحضير رسالة دكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية بعنوان:

أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية

-المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري نموذجا-

من إعداد :

كوار فوزية

تحت إشراف الدكتور:

عبد الإله عبد القادر

نرجو من سيادتكم أن تضعوا علامة(*) في الخانة المناسبة مع العلم أن هذه المعلومات ستوظف لغرض البحث العلمي لاغير وشكرا

معلومات عامة

اسم المكتبة: .....

الجنس:

ذكر □ أنثى □

المستوى:

ابتدائي □ متوسط □

ثانوي □ جامعي □

الوظيفة

محافظ رئيسي □ مساعد مكتبي □

محافظ مكتبي □ عون تقني □

ملحق مكتبي □ عون مساعد □

المحور الأول:قسم المراجع في المكتبة الجامعية

س1) هل هناك تردد على قسم المراجع؟

نعم □ جزئي □ لا □

س2) ما هي المراجع الأكثر استعمالا من قبل المستفيدين؟

قواميس □

موسوعات □

ببليوغرافيات □

بيوغرافيات □

كشافات □

أخرى: □

حدد .....

س3) هل يتردد المستفيدين على القسم من أجل:؟

الاطلاع على الكتب المرجعية □

من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين □

س4) هل يقوم القسم بالتسويق للخدمة المرجعية؟

نعم □ لا □

- في حالة الإجابة بنعم فما هي الوسائل المعتمدة في ذلك:

استخدام الملصقات داخل المكتبة □

الإعلان عنها في موقع المكتبة □

إعداد محاضرات تعريفية بها □

أخرى: أذكرها

س5) هل المستفيدون من الخدمة المرجعية هم فعلا من المستفيدين المنتظمين؟

نعم □ أحيان □ لا □

س6) ما هو نمط تقديم الخدمة المرجعية بقسم المراجع؟

الإجابة المباشرة□

عن طريق البريد الإلكتروني□

المحادثة الكتابية □

المحادثة الصوتية(عن طريق الهاتف) □

المقابلة الحية بالصوت والصورة □

س7) هل كان المستفيدون من قسم المراجع ؟

راضين □

جزئيا □

غير راضين □

س8) هل يقدم المستفيدون أسئلة مرجعية؟

نعم □ لا □

- في حالة الإجابة ب"لا" فهل يعود ذلك إلى:

عدم معرفة المستفيدين بوجود الخدمة □

بسبب حالات إخفاق سابقة □

انشغال أعضاء هيئة اختصاصي الخدمة □

المحور الثاني:الخدمة المرجعية بأقسام المراجع

س9) ما نوع الأسئلة التي يتلقاها قسم الخدمات المرجعية؟

أسئلة توجيهية □

أسئلة مرجعية جاهزة □

أسئلة استقصائية دقيقة □

أسئلة بحثية □

س10) هل يتلقى المستفيدون إجابات كاملة وصحيحة؟

دائما □ أحيانا □

س11) ما نوع الخدمة التي يقدمها القسم للمستفيدين؟

خدمة مرجعية متحفظة (الحد الأدنى) □

خدمة مرجعية متوسطة □

خدمة مرجعية تامة(الحد الأقصى) □

س12) ما هي المصادر التي تعتمد عليه في الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

المصادر المطبوعة □

فهارس المكتبات □

المعرفة الشخصية □

قواعد البيانات □

مصادر أخرى أذكرها .....

المحور الثالث : الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية

س13) هي تستند الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية على التسيير الآلي؟

نعم □ لا □

- في حالة الإجابة بنعم فهل يشمل ذلك :

استعمال الأقراص المكتنزة □

حوسبة المراجع □

إيصال شبكة الانترنت □

خدمات الاتصال المباشر □

س14) هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

نعم □ لا □

- في حالة الإجابة ب"نعم" ما نوع الخدمة المرجعية الرقمية؟

خدمة مرجعية رقمية تزامنية □

خدمة مرجعية رقمية لاتزامنية □

خدمة مرجعية رقمية تعاونية □

س15) هل يمتلك المكتبة الجامعية مراجع رقمية؟

نعم □ لا □

س16) ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية؟

إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي □

إرسال رسالة إلكترونية للاعتذار عن عدم الإجابة □

إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقي سؤاله المرجعي □

س17) هل يتم تقديم الخدمة من خلال المحادثة؟

نعم □ لا □

س18) هل تقوم المكتبة بتدريب المستفيدين على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة؟

نعم □ لا □

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 1 أحمد بن بلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية

قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

استمارة موجهة للمستفيدين من المكتبة

في إطار تحضير رسالة دكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية بعنوان:

أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية

-المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري نموذجا-

من إعداد : **تحت إشراف الأستاذ :**

كوار فوزية **أ.د.عبد الإله عبد القادر**

في إطار انجاز بحث خاص برسالة الدكتوراه في علم المكتبات والتي تعالج أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية والخدمات المقدمة على مستوى هذا القسم، لذا نرجو من سيادتكم أن تضعوا علامة(*) في الخانة المناسبة مع العلم أن هذه المعلومات ستوظف لغرض البحث العلمي لا غير

وشكرا

السنة الجامعية 2013/2014

معلومات عامة

الجنس:

ذكر □ أنثى □

الجامعة: .....

التخصص: .....

طالب: ليسانس(ل.م.د.)

سنة أولى □ سنة ثانية □ سنة ثالثة □

طالب ماستر□

طالب ماجستير □

طالب دكتوراه □

أستاذ:

أستاذ التعليم العالي □

أستاذ محاضر 1 □ أستاذ محاضر 2 □

أستاذ مساعد 1 □ أستاذ مساعد 2 □

المحور الأول: أقسام المراجع في المكتبات الجامعية

س1) هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

نعم □ أحيانا □ لا □

س2) هل أنت على علم بوجود قسم خاص بالمراجع في المكتبة الجامعية

نعم □ لا □ لا أدري □

س3) كيف علمت بوجود قسم للمراجع بالمكتبة الجامعية؟ هل كان ذلك عن طريق:

الأستاذ □

الزملاء □

دليل المكتبة □

زيارة موجهة من قبل المكتبي □

وسائل أخرى: أذكرها .....

س4) هل تتردد على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية من أجل؟

للإطلاع على الكتب المرجعية □

من أجل إعداد ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين □

س5) هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

دائما □

أحيانا □

نادرا □

لا تتردد □

في حالة الإجابة ب"لا" فهل يعود ذلك إلى:

عدم معرفتك بوجود القسم □

عدم وجود هذا القسم أصلا □

غياب المراجع التي تحتاجها في هذا القسم □

غياب مساعدة المكتبي في الحصول على المعلومات □

س6) ما مدى رضاك عن قسم المراجع من حيث المساحة:

غير مرضية □

مرضية □

مرضية لحد ما □

مرضية لحد كبير □

س7) أي نوع من الكتب المرجعية تستخدم بكثرة في قسم المراجع ؟

القواميس □

الموسوعات □

رسائل جامعية □

خرائط □

ببليوغرافيات □

أدلة إرشادية □

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية

س8) هل عثرت على ما سألت عنه في قسم المراجع ؟

نعم تماما ما أردته □

نعم مع بعض القصور □

نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة □

نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة □

بشكل جزئي فقط □

لا لم أحصل على ما أريد □

س9) ما هو شكل الإجابة على الأسئلة المرجعية ؟

إجابة مباشرة من طرف أخصائي المراجع □

إّحالة إلى الموقع □

إجابة من مرجع محدد □

أخرى: أذكرها .....

س10) كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية داخل قسم المراجع ؟

وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها □

اتبعت النصائح ووجدتها بنفسك □

لم تتبع النصائح وإنما وجدتها بنفسك □

س11) هل فهم المكتبي ما أردت الحصول عليه ؟

نعم □ جزئيا □ لا □

س12) هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

نعم □ جزئيا □ لا □

س13) هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة لإرشادات المكتبي؟

نعم □ جزئيا □ لا □

س14) هل أصبحت على دراية بمواد مرجعية التي لم تكن تعرفها من قبل نتيجة لاستشارة المكتبي؟ (الصياغة)

نعم (مرجع) واحد □

نعم أكثر من مرجع □

لا ولا مرجع □

س15) ما هو نمط تقديم الخدمة المرجعية بأقسام المراجع؟

الإجابة المباشرة □

عن طريق البريد الالكتروني □

محادثة الكتابية □

المحادثة الصوتية (عن طريق الهاتف)□

المقابلة الحية بالصوت والصورة □

س16) هل ترى أن الخدمات المرجعية بأقسام المراجع ؟

ضرورية □ غير ضرورية □

س17) هل أنت راض عن الخدمات المرجعية بأقسام المراجع في المكتبة الجامعية؟

نعم □ لا □ جزئيا □

- في حالة الأجابة بلا أو جزئيا فهل يعود ذلك إلى:

عدم كفاءة أخصائي المراجع □

عدم تعاون أخصائي المراجع □

نقص العاملين □

نقص المراجع الحديثة □

سوء تنظيم المراجع على الرفوف □

س18) هل تقوم المكتبة الجامعية بالتسويق للخدمة المرجعية ؟

نعم □ لا □

في حالة الإجابة ب"نعم" فما هي الأساليب المتبعة لتسويق الخدمة؟ هل هي:

استخدام الملصقات داخل المكتبة □

لإعلان عنها في موقع المكتبة □

إعداد محاضرات تعريفية بها □

أساليب أخرى: أذكرها .....

المحور الثالث: الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية

س19) هل تستند الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة على التسيير الآلي؟

نعم □ لا □

س20) ما هو الإجراء المتبع داخل قسم المراجع للرد على الأسئلة المرجعية؟

إرسال القسم إجابة عن السؤال المرجعي □

إرسال رسالة الكترونية للاعتذار عن عدم الإجابة □

إرسال القسم إخطار للمستفيد فور تلقي سؤاله المرجعي □

أخرى: أذكرها .....

س21) هل يتم تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة؟

نعم □ لا □

- إذا كانت الإجابة بلا فما هي معوقات تقديم الخدمة المرجعية من خلال المحادثة؟

نقص عدد العاملين □

عدم استخدامها من جانب المستفيدين □

عدم توفر برامج المحادثة □

أسباب أخرى: أذكرها .....

س22) ما هي المصادر التي يعتمد عليها أخصائي المراجع عند الإجابة على الأسئلة المرجعية؟

المصادر المطبوعة □

فهارس المكتبات □

المعرفة الشخصية للأخصائي □

قواعد البيانات □

مصادر أخرى: أذكرها .....

س23) هل تعتقد أن تألية الخدمات المرجعية في أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية ؟

ضروري □ غير ضروري □

س24) هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة الجامعية خدمات مرجعية رقمية؟

نعم □ لا □

في حالة الإجابة بنعم فما نوع الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة هل هي:

استعمال شبكة الانترنت □

عن طريق البريد الالكتروني □

عن طريق تعبئة استمارة الكترونية على الشبكة □

المحادثة الفورية (تقنيات الدردشة والحوار) □

س25) هل تعتقد أن الخدمات المرجعية الرقمية بأقسام المراجع تساهم في سهولة الحصول على المعلومة؟

نعم □ لا □

الملخصات

الملخص:

لقد أخذ قسم المراجع في المكتبة يتحرك بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والانترنت، وإمكانياتها الهائلة التي توفرها للناس، لينطلق بذلك قسم المراجع في تطوير ذاته وإمكاناته وخدماته حتى صار قوة علمية مرجعية لا يمكن الاستغناء عنها، وبذلك أعاد للمكتبة أهميتها بعدما بدأ الحديث عن أفول نجمها في وسط مجتمع المعلومات.

وبعد أن تسلحت المكتبة بالقوة التكنولوجية في قسم المراجع، بدأت تدرب أمناءها على حسن استخدام هذه التقنية بكفاءة وفعالية، إضافة إلى تدريب المستفيدينعلى كيفية استخدام هذه الوسائل التكنولوجية الجديدة ونتيجة للتطور الذي شهدته المكتبات في الخدمة المرجعية، هذا التطور الذي ولد خدمات جديدة ومعاصرة، وبخاصة في مجال الخدمة المرجعية.

إلا أنه وبالرغم مما سبق، ومن خلال هذه الدراسة، اتضح لنا أن المكتبات الجامعية الجزائرية لازالت بعيدة عن هذه التطورات، إذ مازالت تقدم خدمات تقليدية دون اللجوء إلى استخدام التقنية الحديثة في تقديمها، إضافة إلى ذلك نجد أن أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية، رغم أهميتها ودورها في تقديم الخدمات إلى المستفيدين لا تقدم خدمات مرجعية ترضي مستفيديها بشكل تام، وذلك ناتج عن نقص الكتب المرجعية وافتقارها لعنصر الحداثة، زد على ذلك غياب مساعدة أخصائي المراجع للمستفيدين في الحصول على المعلومة، ونقص تأهيل هذا الأخير، وكذا غياب النظم التعاونية بين المكتبات. وهذا ما أثر بشكل كبير على دور وخدمات أقسام المراجع في المكتبات الجامعية الجزائرية، ومن هنا كان لزاما على هذه الأقسام بهذه المكتبات العمل على استثمار التقنية الحديثة وشبكة الانترنت لتطوير خدماتها وتقديمها بصورة أفضل للمستفيدين بكل فئاتهم.

الكلمات المفتاحية:

أقسام المراجع – المكتبة الجامعية – التقنية الحديثة– الغرب الجزائري.

Résumé

Le service de référence commence a progresser dans les bibliothèques après l'apparition de la technologie des informations et de l'internet et ce qui ils offrent aux utilisateurs, et à partir de là, les services de référence ont adopté ces nouvelle technologies pour se développer et devenir une source d'information très importante pour les utilisateurs ainsi que la bibliothèque universitaire qui commence à entrainer ses bibliothécaires au bon usage de cette nouvelle technologie.

Cependant, en dépit de ce qui précède et à travers cette étude, nous avons trouver que malgré le rôle et l'importance des bibliothèques universitaires algériennes dans la fourniture des services et d'information aux utilisateurs, elles restent loin des développements qui se passent dans le domaine de l'information et l'utilisation de la nouvelle technique pour offrir des meilleurs et des nouveaux services.

D'après cette étude aussi on a constaté que les utilisateurs des services de référence dans les bibliothèques universitaires algériennes ne sont pas satisfaits par les informations anciennes et traditionnelles présentées au niveau de ce service, ce problème et du a l'absence d'ouvrages de référence et de leur manque de l'élément de la modernité En outre, l'absence d'une aide spécialisée par le bibliothécaire à bien manipuler les besoins des utilisateurs, ainsi que l'absence de systèmes de coopération entre les bibliothèques universitaires et ce qui a grandement affecté le rôle des services de référence.

Donc les services de référence dans les bibliothèques universitaires doivent travailler sur la technologie moderne de l'information et de l'investissement de cette dernière pour développer ses services et pour satisfaire les besoins des utilisateurs de bibliothèques.

Mots clé

Les services des références.- La bibliothèque universitaire.- La nouvelle technologie.- l'ouest algérien.

Abstract

References section in libraries starts moving after the appearance of the net and the informations technology ,as it provides people with great possibilities, thus , this reference section starts developing itself , its abilities and its services to become an indispensible scientific reference power , like this libraries get back their importance after starting the speech about their neglection in the information's society

When the library is armed with the technological force in the reference section, it begins training their users to use this technology competently and effeciently, moreover to train them

The way of using these technological means. As a result, libraries has faced a big development in the reference services that creates modern services especially in this field

But , inspite of this, and after this study, it seems obviously that Algerian universities libraries are still far from these developements, because they still give traditional services without using modern technics . In addition, we find that the reference section in Algerian universities libraries, though their importance and role in providing services to benefited persons, they don't give reference services that totaly satisfy them because of the lack of reference books wich need modernity, besides the absence of the reference guide's help when getting informations, as the absence of a cooperative system between libraries that has enormously effected the role and the reference section's services in the Algerian universities libraries.

Reference sections have to invest the net and the new techics to develop their services and presenting them in a satisfactory manner to different benefited persons.

The key words

References services. - university's library. - modern technic . - Algerian west.

m d„†

Ê¸ãÏÎ äã åãÏÞí ¸ãá Ê¸ãæáßá ÒßÑãæ Ê¸ÊÊá í Ý Éãåãá ã¸ÓÞ? ¸ äã ÚÌ¸Ñãá ãÓÞ ÑÊÊÚí ãÊÊ¸åã? ßâæ É ÊÊá áÉ ÍÓÓ? ¸ Éå Ì¸æá ÏÚÊ íÊ É ÚÌÑãá ÉãÏÎá åÝãÏÞÊÐÅ ¡Ï¸æÑâæ ä Ï ÑÊÓá á ÉÏÚ¸Óí á? Î äã ¸å ßÚ äæÊÉÌí íÊ Ê¸ãæáßá ìá ãåÏ¸ÕÑÆæ ä Ï ÑÊÓá Ê¸Ñ¸ÓÑÊÓ ìáÚ ÉÊÌ?¸È

Y'x`i^.T.V[„.T.‰ Y'Š[Yw•^``^ €"i s %w ƒ.h• v`T^.T.‡l •'tw ‡S.T.‡Ž..v`T^.T." Sp f L Ê¸ÊÊá í ÝÚÌ¸Ñãá ã¸ÓÞ É ßåÅ ä¸ÊÊá É Ó¸ÑÏá åÐå ÊÁ¸Ì ¸åã äãæ ¡Ñ Í?¸ ¸Ðå ¸å æÊÉ í íÊ

ZT•s[†..ŽZ[W„W•^ •g•Yp Uf Yp W'i S]`.T.Vi|.UWY'x^Ù.T.ZU[W„^.T• Y'Uw Yp WY'x^Ù.T. Ê á Ò¸ã É ÑÆÒÌá É Ú¸Ìá Ê¸ÊÊá äÅ Í ÖÊ¸åßá á Õ Íê¸á ÌÆÊá É Ó¸ÑÏá á? Î äã. á¸Ò? Ê¸ÊÊá åÐå í Ýã Óá äÅ ¸ä Ìæ ÐÅ ¡åÑæÏæ ÚÌ¸Ñãá ãÓá í Ó¸Ó? ¸ ãææå Ýá äÚ ÏÚÊá áß É Ï ÚÈ

TŽW¥]Tgc.T.i p Šx..U•i U[~T• Y'x`i^.T.V[„.T.o ,ŠTh„• ‰ g'gx†..Y¥W ŠUW¥ •i x^i "{ ‹i •g í Êá Ê¸ãæáßá ìáÚ áæ Õ Íá í Ýä Ï ÑÊÓá áÚÌ¸Ñãá í Æ¸ÕÎÅ É Ï Ú¸Óí È¸Û ßâ ìáÚ ÏÒ ¡Ñ Í?¸

" ~ Y]"gc.T.Y'Š[.T.i Ú][l T¿^x.T.Y'x^Ù.T.ZU[W„^.UW`T^.T.‡U •L'tw V`•[U Š•• ‰•]cW

. ‡"g[

:

V[„.T. Y'gf.T. " Sp f L Ÿ Y'Š[.T. Y¥W„^.T.

. Vi|†..Y'x^Ù.TZU[W„^.TŸ \ cW¥T. Y'x`i^.TY'gf.TŸ v`T^.T.

2016 ‡R16 ..•'Xl •^