

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران - السانیا-

كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية
قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

من أجل إنجاز بحث للحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية حول:

الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية -المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري-

تحت إشراف الدكتور:
عبد الإله عبد القادر

من إعداد:
كوار فوزية

السنة الجامعية: 2007-2008

الإهداء

إلى التي بالحب سقتني وبالطيبة غمرتني وبالحنان زودتني، وبدعوات الخير شجعتني، إلى التي من أمدتني من نزر قلبها يوم أرضعتني من حليبها، وإلى التي جمائلها فوق الرأس والعين لا تنتهي، إلى أعظم أم في الدنيا.

إلى الذي ربي وعلم ، وقوم وقدر، إلى الذي عطائه لا ينتهي أبدا، إلى الذي سعادته رضانا، ومناه أن لا تغيب الابتسامة عن شفاهنا، إلى الذي مهما قلت عنه فلن أوفي أبدا ومهما عملت لأجله فلن أسدد ديني أبدا، أعظم أب في كذا الكون. إلى من قاسموني طعم الحياة حلوها ومرها إلى إخوتي الأعزاء: فاطمة الزهراء مثلي الأعلى، محمد قدوتي في الحياة، أمينة الصدر الحنون، دليلة، حمزة، المشاغبة شوشو، وإلى كل عائلتي خصوصا ابراهيم وبوتوشنت.

إلى التي أسميتها توأم روعي وكانت الرفيقة منذ الطفولة، ولم أشعر بمرور السنين معها الغالية على قلبي: خديجة وكل عائلتها. إلى أعز الناس على قلبي ومن كانوا سندي ودعمني في مشواري: صفية الرائعة، أمين وكل عائلتيهما، محفوظ، بحرية، حليلة، أمل.

أهديكم جميعا ثمرة جهدي هذا

كلمة الشكر

أتقدم بالشكر لله عز وجل على منحي الصبر والقوة لإتمام هذه الدراسة.

كما أتوجه بالشكر والإمتنان للأستاذ الدكتور "عبد الإله عبد القادر" الذي لم يبخل علي بالنصائح والتوجيهات والإقتراحات.

وأشكر أيضا كل أساتذة علم المكتبات والعلوم الوثائقية بكل من قسنطينة، الجزائر ووهران. على المساعدات التي قدموها لي.

قائمة المحتويات:

إهداء.

شكر.

مقدمة.

الجانب المنهجي:

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- أسئلة الدراسة.
- 3- فرضيات الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- الدراسات السابقة.
- 6- أسباب إختيار الموضوع.
- 7- أهداف الدراسة.
- 8- المنهج المستخدم في الدراسة.

الجانب النظري:

الفصل الأول: الخدمة المرجعية وقسم المراجع بالمكتبة الجامعية.

تمهيد.

المبحث الأول: الخدمة المرجعية:

- 1- مفهوم الخدمة المرجعية.
- 2- أنماط الخدمة المرجعية.
- 2-1- الخدمة المرجعية المباشرة.
- 2-2- الخدمة المرجعية غير المباشرة.
- 3- مستويات الخدمة المرجعية.
- 3-1- الخدمة المرجعية المتحفظة.
- 3-2- الخدمة المرجعية المتوسطة.
- 3-3- الخدمة المرجعية التامة.

4- تطور الخدمة المرجعية.

5- تسويق الخدمة المرجعية.

6- الخدمات المرجعية الحديثة.

6-1- حوسبة المراجع.

6-2- الاتجاه نحو خدمات الاتصال المباشر.

6-3- التحول نحو خدمات الأقراص المكنزة.

6-4- استخدام شبكة الأنترنت.

المبحث الثاني: قسم المراجع.

1- تعريف قسم المراجع.

2- تنظيم قسم المراجع.

3- أهمية قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

4- وظائف قسم المراجع.

5- مسؤوليات قسم المراجع.

6- طرق تطوير قسم المراجع.

خلاصة.

الفصل الثاني: أخصائي المراجع والكتب المرجعية.

تمهيد.

المبحث الأول: أخصائي المراجع.

1- تعريف أخصائي المراجع.

2- خصائص أخصائي المراجع ومؤهلاته.

3- خدمات أخصائي المراجع.

4- إجراءات الخدمة المرجعية.

4-1- تلقي السؤال.

4-2- تحليل السؤال وتوضيحه.

4-3- إستراتيجية البحث.

4-4- إجراءات أو تنفيذ البحث.

4-5- تقديم الإجابة.

4-6- تسجيل الإجابة.

4-7- مخطط إجراء العملية المرجعية.

5- تطور مهنة أخصائي المراجع.

المبحث الثاني: الكتب المرجعية.

1- تعريف الكتب المرجعية.

2- أنواع الكتب المرجعية.

2-1- الموسوعات أو دوائر المعارف.

2-2- القواميس أو المعاجم.

2-3- معاجم التراجم.

2-4- المصادر الجغرافية.

2-5- الأدلة.

2-6- كتب الحقائق.

2-7- الموجزات الإرشادية.

2-8- الببليوغرافيات.

2-9- الكشافات.

2-10- المستخلصات.

2-11- الحوليات والتقاويم والكتب السنوية.

2-12- الرسائل الجامعية.

2-13- المكانز.

2-14- المخطوطات.

2-15- الدوريات.

3- طرق ترتيب الكتب المرجعية.

4- تقييم الكتب المرجعية.

خلاصة.

الجانب التطبيقي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.

تمهيد.

المبحث الأول: منهجية الاستبيان

1- الأدوات المنهجية في جمع بيانات الدراسة.

2- عينة الدراسة.

3- حدود ومجال الدراسة.

3-1- المجال البشري.

3-2- المجال المكاني.

4- نتائج العينة.

5- مراحل عرض النتائج.

المبحث الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان.

1- بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.

1-1- بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

1-2- بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهران.

1-3- بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران. 2- بيانات حول خصائص أخصائيي المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

3- تعليقات عامة حول نتائج الاستبيان.

4- النتائج العامة للدراسة.

خاتمة.

قائمة المراجع.

قائمة الملاحق:

الملحق الأول: استمارة الاستبيان

الاستبيان الخاص بالمستفيدين

الاستبيان الخاص بأخصائي المراجع.

الملحق الثاني: كشف الجداول الواردة.

ملخص.

مقدمة:

تعتبر المكتبة مصدرا حضاريا للرقى الإجتماعي لما تضمه من مختلف أوعية الإنتاج الفكري في جميع الميادين، وبذلك تعد الأداة المحركة لنجاح البحث العلمي وحرصا منها على تحسين خدماتها واستيعاب كل ما هو جديد وحديث لجأت هذه الأخيرة لاستغلال التكنولوجيات الجديدة التي أفرزها التقدم العلمي والتطور التكنولوجي.

فنحن في عصر كثر فيه البحث عن المعلومات وتوسعت العلوم المختلفة وتطورت وصار فيه التقدم العلمي هو أساس نجاح أي أمة، هذا ما جعل البعض يطلقون على هذا العصر اسم " عصر المعلومات " إذ أصبح من العسير التحكم فيها، حيث كثرت المراكز التعليمية والعلمية وبرزت العديد من المكتبات لاسيما الجامعية منها، وتنوعت خدماتها وأصبحت تستقبل وفود هامة من القراء والباحثين.

إن نجاح أي مكتبة في أداء رسالتها يتوقف على إمكانياتها من حيث البنية والتجهيز ومحتوياتها من مصادر المعلومات بأوعيتها المختلفة، التي تمد القراء والباحثين بنا 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 يعمل على تقديم المساعدة للمستخدمين 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 المستخدم في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة لكن هذه الخدمات تغيرت بظهور التكنولوجيا الجديدة وكذا خدمات الاتصال المباشر والأقراص المكنزة والانترنت، إلا أنها تبقى بمثابة القلب من الجامعة وذلك لأنها تسهم اسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

الحبيب المذنب

1- إشكالية الدراسة:

إن انتشار المكتبات وتعدد روادها أدى إلى انتشار مكتبات داخل الجامعات التي تهتم بكل الجوانب إن لم يكن الكثير فالقليل منها وذلك لتوفير الوثائق المساعدة للطلبة والباحثين، وتسهيل عملية الحصول على المعلومات وبما أن للخدمة المرجعية دور لا يمكن إنكاره داخل المكتبة وفي كل النواحي العلمية، هذه الخدمة التي تهدف إلى مساعدة الطلبة والباحثين في الوصول إلى أوعية المعلومات وتعليمه كيفية استعمال الكتب المرجعية، هذه الأخيرة التي تعد أساسا للبحث كما أنها تشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة وهي عنصر لا غنى عنه في الحياة العلمية، زيادة على ذلك فإنه بدخول تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة تضخم الإنتاج الفكري وتعدد احتياجات المستفيدين، تكنولوجيا المعلومات التي كان لها الأثر الكبير في جميع الميادين بما في ذلك المكتبات الجامعية، فقد تغيرت الخدمات المكتبية بما في ذلك الخدمة المرجعية، ونظرا لأهمية هذه الخدمات المرجعية كانت الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة كما يلي:

ما هي نوعية الخدمات المرجعية الحديثة المقدمة بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري؟

2- أسئلة الدراسة:

من أجل إقامة الدراسة وضعت مجموعة من الأسئلة تمحورت حول:

1. هل تقدم المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري خدمات مرجعية؟
2. ما مدى استعمال الكتب المرجعية في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري؟

3. ما هي الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري؟

4. ما مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة في الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري؟

3- فرضيات الدراسة:

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

1. تقدم أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري خدمات مرجعية جيدة.

2. رغم وجود قسم المراجع في المكتبة الجامعية بالغرب الجزائري كهيكل قائم بذاته، بموظفيه ورصيده إلا أن الخدمة المرجعية تبقى غائبة.

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 المكنزة (CD-ROM) واستخدام شبكة الانترنت.

4- أهمية الدراسة:

إن لهذه الدراسة أهمية كبرى في البحث العلمي وكذا لما تحتله الخدمات المرجعية من أهمية في المكتبات الجامعية بحيث:

➤ تعتبر الخدمات المرجعية الواجهة الحقيقية للمكتبة الجامعية ذلك لأنها الخدمة المباشرة التي تجمع بين المستفيدين والأوعية الفكرية.

➤ كما وأن هذه الدراسة ستوضح لنا دور وتأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المكتبية وبخاصة الخدمات المرجعية.

5- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: 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 وخرن 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 المكنزة 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 الثانية:

"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 الثالثة:

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.

خلاصة:

من خلال الدراسات السابقة في هذا الموضوع والتي تعتبر قليلة مقارنة مع أهمية الموضوع والتي تؤكد على أن الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية

ضرورية وهامة 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 أمين المراجع، ونتيجة لأهمية هذه الخدمة المرجعية فإنه يتوجب عليها مواكبة كل التطورات والتغيرات الحاصلة الحاضرة والمستقبلية خصوصا وأن هذه التطورات أحدثت الكثير من التغيرات 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 "الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية" وقد تم اختيار كل من أقسام المراجع في المكتبات التالية: المكتبة المركزية الجامعية بوهرا، المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

6- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لقد تم اختيار موضوع الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري للأسباب التالية:

أسباب موضوعية:

- تبيان الفرق بين الكتب المرجعية والكتب العادية.
- التعريف بالخدمة المرجعية بين أوساط المستفيدين.
- معرفة نوعية الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

➤ معرفة مدى استخدام الكتب المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري من طرف المستفيدين.

أسباب ذاتية:

ندرة الدراسة في هذا الموضوع إضافة إلى جهل بعض الطلبة أو المستفيدين معنى الخدمة المرجعية وكذا عدم معرفتهم استخدام كتب المراجع رغم أنها المصدر الأساسي للبحث العلمي.
لهذه الأسباب أردنا القيام بهذه الدراسة المتواضعة التي يمكن الإعتماد عليها في الدراسات اللاحقة.

7- أهداف الدراسة:

لهذه الدراسة هدف عام وأهداف فرعية:

الهدف العام:

يتمثل في معرفة نوعية الخدمات المرجعية الحديثة الموجودة بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري و المقصود بهذه المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية الجامعية بوهـران، المكتبة المركزية بجامعة العلوم والتكنولوجيا(جامعة محمد بوضياف) بوهـران، والمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

الأهداف الفرعية:

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

➤ معرفة مدى تلبية الخدمة المرجعية لتساؤلات المستفيدين.

➤ معرفة مدى تأثير التكنولوجيات الحديثة على الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية بالغرب الجزائري.

8- 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 حقيقية¹ ، ومن أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة اعتمدنا على المناهج التالية:

أ- المنهج الوصفي:

اعتمدنا على المنهج الوصفي في وصف مايلي:

- وصف قسم المراجع في المكتبة الجامعية المركزية بوهران.
- وصف قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران.
- وصف قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

➤ وصف نتائج الدراسة الميدانية.

ب- المنهج التحليلي:

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.

ج- المنهج الإحصائي:

¹ بدوي، عبد الرحمان. مناهج البحث العلمي. القاهرة: دار النهضة العربية، 1967. ص.5.

اعتمدنا على هذا المنهج في:

- التمثيل الرقمي للإجابات حسب العدد والنسبة المئوية.
- استخراج النسب المئوية عن طريق القاعدة الثلاثية.
- التمثيل البياني لنتائج الدراسة عن طريق جداول.

من أجل إقامة الدراسة تم تقسيمها إلى ثلاثة فصول، الفصل الأول والثاني يخصص الجانب النظري للدراسة إذ تناول الفصل الأول الخدمة المرجعية والقسم الخاص بها وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول يخص الخدمة المرجعية والمبحث الثاني يخص قسم المراجع.

أما الفصل الثاني فقد تناول أخصائي المراجع والكتب المرجعية وهذا الأخير قسم بدوره إلى مبحثين، الأول خاص بأخصائي المراجع والثاني بالكتب المرجعية.

أما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه الجانب التطبيقي للدراسة قسم بدوره إلى مبحثين، الأول يتحدث عن منهجية الاستبيان والثاني عن نتائج الاستبيان.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الخدمة المرجعية وقسم المراجع بالمكتبة الجامعية

تمهيد

المبحث الأول: الخدمة المرجعية

المبحث الثاني: قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

خلاصة

تمهيد:

تعتبر المكتبة الحافظ الأكبر للمعرفة الإنسانية، تسعى دوماً إلى نشر المعرفة وإتاحة مقتنياتها للمستخدمين على اختلاف مستوياتهم، وذلك عن طريق تقديم خدمات متنوعة لهم بهدف إرضاء وإشباع حاجاتهم المعلوماتية.

ومن بين أبرز الخدمات التي تقدمها المكتبة نجد الخدمة المرجعية، هذه الأخيرة التي تعتبر الواجهة الحقيقية للمكتبة الجامعية، وهناك الكثير من المكتبات التي توليها اهتماماً خاصاً حيث تفرد لها قسماً مستقلاً يعرف بقسم المراجع.

وفي هذا الفصل سنتناول كل من الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية وقسم المراجع فيها وكذا تبيان العلاقة بينهما وتأثير التكنولوجيات الحديثة على كل منهما.

المبحث الأول: الخدمة المرجعية

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 قسماً أو جناحاً للمراجع يشرف عليه مكتبي، ومهما كان حجمها (المكتبة) أيضاً فإن هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها¹.

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

ويعرف وليم كاتز (KATZ) الخدمة المرجعية في أبسط صورها على أنها عملية الإجابة على الأسئلة بالاعتماد على العناصر الثلاثة²:

المعلومات- المستفيد - أمين المراجع

إلا أن هذه العملية ليست بهذه البساطة خاصة مع التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات وتعدد 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.

¹ الشيمي، حسن عبد الرحمن؛ محرم الفرماوي، جمال الدين. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996، ص. 63.

² المالكي مسلم، مجبل لازم. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2000، ص. 18.

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

Reference services	خدمة المراجع
Information service	خدمة المعلومات
Reader service	خدمة القارئ
Bibliographic services	الخدمات الببليوغرافية
Référence work	العمل المرجعي
Document delivery services	خدمات توصيل الوثائق
Indexing and abstracting services	خدمات التكشيف والاستخلاص
On line search services	خدمات الاسترجاع المباشر
	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 لروادها، 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

¹ السيد، سيد النشار. الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2002، ص. 198

كبرى في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

2- أنماط الخدمة المرجعية:

هناك نوعين من الخدمة المرجعية:

2-1- الخدمة المرجعية المباشرة Direct Reference Services:

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 يشمل هذا النمط فيمتد من الإجابة على سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثاً ببليوغرافياً توظف فيه جميع إمكانات المكتبة وأمين المراجع المتخصص في موضوع البحث.

ب- **الإعلام الببليوغرافي:** يعتبر هذا الأخير نوعاً متطوراً 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.

2-2- 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 النشاطات¹:

- اختيار الأوعية المكتبية.

- ترتيب المصادر المرجعية وتنظيمها.

- تبادل الإعارة بين المكتبات.

¹ همشري، عمر أحمد؛ ربحي، مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997، ص 289

- تقويم الخدمات المرجعية.

- وظائف أخرى متنوعة كالمساعدة في عمليات الاستنساخ، وترتيب البطاقات في الفهارس وإعداد الإحصائيات والتقارير عن أنشطة قسم المراجع.

3- مستويات الخدمة المرجعية:

هناك مستويات ثلاثة للخدمة المرجعية:

3-1- الخدمة المرجعية المتحفظة *Minimum Reference Services* :

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.

3-2- 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.

3-3- 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 للمستفيد¹.

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

4- 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 بـ 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 Readers, Use of Books .

وفي عام 1883 تم إنشاء وظيفة المراجع في مكتبة بوسطن العامة، وفي عام 1891 ظهر مصطلح عمل المراجع Réference 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 أهمها¹: مجلة Référence Library عام 1981.

5- تسويق الخدمة المرجعية:

إن الحديث عن تسويق المكتبات والمعلومات يبدو للبعض أمراً غير عادي بحجة أن التسويق يهتم بالمؤسسات الإقتصادية التي تنتج سلعا وتقدم خدمات بمقابل بينما

¹ مجيل لازم، مسلم المالكي. المرجع السابق، ص. 22-25

المكتبات وأنظمة المعلومات الأخرى فهي مؤسسات ذات طابع غير نفعي تقدم في الغالب خدمات بدون مقابل إعتقادا على الجانب النوعي للمعلومات والمعارف¹ تتبغى الإشارة إلى أن عملية التسويق كانت سابقا تخص المؤسسات الاقتصادية والتي كان محور نشاطها التبادل التجاري المتمثل في المنتج المادي، ولكن نظرا للتطورات الراهنة اليوم في مجال الخدمات المكتبية، ومع تغير نظرة المكتبي إلى المؤسسات الوثائقية على أنها مؤسسات تحتاج إلى عملية تبادل المنتج بينه وبين الزبون من خلال عملية الاتصال والإطلاع إلى حاجيات هذا الأخير وبالتالي أصبح مصطلح التسويق رائجا في المؤسسات الخدماتية وهذا ما يوضحه الدكتور مجبل لازم مسلم المالكي من خلال تعريفه لمصطلح التسويق: " هو نشاط يهدف إلى إرضاء المستفيدين أو تحقيق منفعة متبادلة بين المستفيد والمنتج 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 أمين المراجع من إعداد خطة استراتيجية لتعديد الأهداف ونوعية جمهور المستفيدين، وهذا وحده غير كاف فلا بد من دراسة عناصر المزيج التسويقي الذي يتكون من أربعة متغيرات رئيسية تتمثل في: الإنتاج – السعر – المكان – الترويج ."

إضافة إلى هذا فإن أخصائي المراجع يحتاج إلى تحديد وتوضيح الخدمات الجديدة التي تلبي الاحتياجات الجارية وأماكنها وتحديد سياسات الأسعار التي

¹ SALAUN.jean-michel. marketing des bibliothèques et des centres de documentation. édition du cercle de la librairie .1992.p13

ينبغي الاهتمام بها من قبل إدارة المكتبة، كما ينبغي الاهتمام بتصميم بناية المكتبة وخاصة مكتب الخدمة المرجعية والعناية بتنظيمه¹.

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 يتأتى إلا عن طريق سياسة تسويقية تبدأ كما يقول اليابانيون بالمستفيد وتنتهي عنده²

6- الخدمات المرجعية الحديثة:

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.

وقد أخذ قسم المراجع في المكتبة الجامعية 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 أقول نجمها في وسط مجتمع المعلومات.

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

¹ المالكي مسلم، مجبل لازم. المرجع السابق، ص. 166

² 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 97-119

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

6-1- حوسبة المراجع:

إن أهم التطورات التي شهدتها المراجع منذ منتصف الستينيات هو تحسب 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، ومن بين هذه الأشكال نجد: المصغرات الفيلمية، قواعد وبنوك المعلومات، الأقراص المكتتزة والخدمات المرجعية التي يمكن الحصول عليها من خلال 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 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 Dictionary 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 للمنازل¹.

2-6- الاتجاه نحو خدمات الاتصال المباشر (on line):

ويكون ذلك عن طريق الاشتراك ببنوك وقواعد المعلومات وقد تنامي اعتماد الخدمات المرجعية على أسئلة وطلبات المستفيدين بعد التسهيلات الكبيرة

¹ بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985، ص. 335-336.

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 التدريب على استخدام الحاسوب في البحث الفوري عن المعلومات¹.

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.

3-6- التحول نحو خدمات الأقراص المكنزة (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 المكنزة صغر الحجم، وسهولة الاستخدام والاستعمال غير المحدد، إضافة إلى انخفاض كلفة شرائها مقارنة مع استخدام الخط المباشر².

في الوقت الحاضر تعتبر المكتبات الجامعية أكبر مستخدم لهذه الأقراص، إذ أن 80% من مستخدمي الأقراص المكنزة في جميع أنحاء العالم هم المستفيدون من خدمات المكتبات الجامعية. وفيما يلي الأقراص الأكثر شيوعاً في اختزان قواعد البيانات:

¹ محمد فتحي، عبد الهادي المصادر المرجعية المتخصصة. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1991، ص. 170.
² محمد، محمد أمان؛ ياسر يوسف، عبد المعطي. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998، ص. 254.

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

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

➤ Compact Disk Read Only Memory (CD-ROM)

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

➤ Compact Disk Interactive (CD-I)

يضم الشكّلين 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 المكنزة (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.

4-6- 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.

تأسست هذه الشبكة عام 1969 كشبكة للمؤسسات العسكرية الأمريكية وتمثل بداية التسعينات طفرة الكبرى لهذه الشبكة التي تتكون من آلاف

الشبكات وملايين قواعد المعلومات وعدد لانهاى من المواقع ووزارة في كمية المعلومات وتنوع الخدمات¹.

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 للانترنت 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

➤ الخدمات المرجعية:

تعتبر الانترنت أداة مرجعية مهمة تقدم رصيذا 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:

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

¹ ناريمان، اسماعيل متولي. الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص. 103

➤ 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 هذه 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 الحواجز في هذا المجال¹.

المبحث الثاني: قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

1- تعريف قسم المراجع:

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 والمتريدين في استخدامهم لها وخاصة في استخدامهم في تلك المراجع في كافة احتياجاتهم المتميزة للمعلومات"³.

¹ الهمشري، أحمد عمر؛ ربحي، مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، ص 584

² BARROCHE, Marie-claude. les services de référence : deux journées 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

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 توفيراً للوقت والجهد، وتسهيلاً 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 موسوعة¹.

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 الكتب².

¹ سعيد أحمد، حسن. المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، [د.ت.]. ص. 71.
² عبد المنعم موسى، غادة. المكتبات النوعية: ماهيتها وإدارتها وخدماتها. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002، ص. 207.

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 تغطي 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 المكتبة¹.

و نظرا للخلط الكبير عندنا في الجزائر عموما و خاصة المكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدراسة قيما يخص تسمية قسم المراجع الذي يعرف ب: قاعة الدوريات قي كل من المكتبة الجامعية المركزية بوهراڤ و المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهراڤ، و يسمى بقاعة الدراسة بالمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم 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.

3- أهمية قسم المراجع في المكتبة الجامعية:

¹ بدر، أحمد؛ فتحي عبد الهادي، محمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها و خدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. ط4 مزينة ومثقة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص. 231

² محمد فتحي، عبد الهادي؛ نعمات، سيد أحمد مصطفى. المرجع السابق. ص. 37

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 حداً عالياً، وإذا وجد القراء حاجاتهم الثقافية بين موادها، وإذا قدمت هذه الخدمات بشكل سهل ومنظم صارت بذلك مكتبة ناجحة استطاعت تحقيق أهدافها¹.

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.

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.

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 تخصصه².

¹ عبد الكريم، ابراهيم الأمين. إدارة المكتبة. بغداد: جامعة المستنصرية، 1980، ص. 21.

² سعيد أحمد، حسن. المكتبات الجامعية: نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها. بيروت: دار الجيل، 1992، ص. 129.

4- وظائف قسم المراجع:

يقوم قسم المراجع في المكتبة الجامعية بالعديد من المهام والوظائف ومن بين هذه الوظائف 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- اختيار 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 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 المكتبة¹.
- إعداد دليل للمكتبة Library Guide وهذا ضمن مسؤولية قسم المراجع لأنه يوضح بالتفصيل كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة وكذا الوصول إلى مصادرها ومقتنياتها، كما يجب أن يضم هذا الدليل المعلومات التالية:
- 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 عبد المنعم موسى:، عادة. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف العربية والأجنبية. الإسكندرية: دار الهدى للطبوعات، 2004، ص. 38.

5- مسؤوليات قسم المراجع:

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.

5-2- خدمة الإحاطة الجارية:

من الواجبات الوظيفية لاختصاصي المراجع تعريف المستفيدين لأحدث ما وصل من الكتب والوثائق والمواد الأخرى¹ وتعرف هذه الخدمة بالإحاطة الجارية أو البث الانتقائي للمعلومات وكان يقوم بها أخصائي المراجع قبل وجود المرصد الببليوغرافية أو قواعد البيانات.

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

¹ بن سبتي، عبد المالك. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطنة: مطبعة جامعة منتوري، 2004. ص174

تغيرت هذه الوسيلة وتغيرت طريقة البحث التقليدي بوجود قواعد البيانات وتعددتها وتنوع إمكانيات البحث فيها.

5-4- الكشف والاستخلاص:

تتطلع بعض المكتبات الكبرى بالقيام ببرامجها الخاصة للكشف 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 الكشف والاستخلاص، وتسهم بذلك بنصيب كبير في تمويل تلك البرامج واستمرارها¹.

6- طرق تطوير قسم المراجع:

لكي يواكب قسم المراجع في المكتبات الجامعية التطورات الحاصلة ولكي يحرص على تقديم الأفضل لآبد له من المراجعة والتطوير وذلك في مجالات²:

6-1- المعاينة والمراقبة:

يكون ذلك بعدة طرق كالاستبيانات مثلا وذلك بطرح أسئلة على المستفيدين حول جودة الخدمات وحدثاتها وقضايا تجديدها، كما وأنه لابد من استشارة الخبراء والإطلاع على كل ما تحققة 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...

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

¹ محمد فتحي، عبد الهادي؛ نعمات، سيد أحمد مصطفى. المرجع السابق. ص. 52
² صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين ميله: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص. 76

والآراء المتبادلة والنقاش حولها وهذا ما يفيد المكتبة في تطوير وتحسين خدماتها.

3-6- 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 التوريد الملائم بالمواد والأوعية التي يحتاجها المستفيد والتي تتماشى مع احتياجاته وكذا مع التطورات الحاصلة.

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.

وعليه فإن هدف الخدمة المرجعية هو مساعدة ومعاونة المستفيدين على اختلاف مستوياتهم في الحصول على المادة الفكرية عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام، وهذا ما يقوم به قسم المراجع، كما يتوجب على الخدمة المرجعية مواكبة كل التطورات والتغيرات الحاضرة والمستقبلية لأنها كانت ومازالت وستبقى بمثابة القلب والروح في المكتبة، ومهما تطورت المكتبة فإنها لا تستطيع الاستغناء عن الخدمة المرجعية لأنه بواسطتها يستطيع الباحث أو المستفيد الوصول إلى مقتنيات المكتبة ومصادرها واستعمالها بشكل جيد ويضمن حسن الاستفادة منها.

الفصل الثاني:

أخصائي المراجع والكتب المرجعية

تمهيد

المبحث الأول: أخصائي المراجع

المبحث الثاني: الكتب المرجعية.

خلاصة

تمهيد

إن الخدمات المرجعية لا تقتصر فقط على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيدون وإنما تتعداها لتشمل خدمات أخرى كثيرة، تحتاج هذه الخدمات لكي تقدم بشكل فعال وشامل وبسرعة إلى عنصرين رئيسيين وجب توفرهما في قسم المراجع ألا وهما:

مجموعة من الكتب المرجعية التي كانت ولا تزال من أهم أساليب البحث التي يلجأ إليها الطالب أو الباحث كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

وهذه الأخيرة تشترط أن يعتمد في التعريف بها وتقييمها على شخص متمكن له قدراته المعرفية في هذا المجال والذي يناط به أخصائي المراجع.

وفي هذا الفصل سنتناول بالدراسة هذين العنصرين أي أخصائي المراجع والكتب المرجعية.

المبحث الأول: أخصائي المراجع

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 وبذلك يصبح أخصائي المراجع 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 المرجعية¹.

¹ السيد، سيد النشار. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: [د.ن.]، 2002، ص. 259.

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 المستخدمين¹.

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

- عدد المستخدمين 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- خصائصه ومؤهلاته:

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

- 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.

¹ بدر، أحمد؛ محمد فتحي، عيد الهادي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. ط.2. مزينة ومنقحة. القاهرة: مكتبة غريب، 1987، ص.226-227

- الإدراك التام لأهداف الجامعة والمكتبة والبرامج الخاصة بكل منهما.
- التمكن من مناهج البحث و أساليبه وأدواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث .
- 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 وغيرها¹.
- 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.
- إضافة إلى ذلك لابد من معرفة عريضة بالإنتاج الفكري لعدد ضخم من التخصصات الموضوعية وإدراكه لعدد من اللغات²، زيادة على تدريب 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 الإتجاه العام هو الموضوعية والخدمة

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

² محمد فتحي، عبد الهادي. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. [د.ت.]. ص. 255.

المتساوية لجميع رواد المكتبة قدر الإمكان، وذلك لأن مردود هذا السلوك الأخلاقي لاختصاصي المراجع لا يعود على الهيئة التي تنتمي إليها المكتبة¹.

3- خدماته:

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 بدءاً 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 وأخيراً الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد.

➤ التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين وتقييمها.

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.

¹ محمود الهوش، أبو بكر. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002، ص. 255.

4- إجراءات الخدمة المرجعية:

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

4-1- تلقي السؤال:

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 إلى:

أ- أسئلة إرشادية أو توجيهية Directional Questions:

وتتطلب هذه الأسئلة الإجابة عليها تحديد مكان وعاء معين أو خدمة معينة¹، كمثلاً: 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 والتقويم في تقديم الإجابة على هذه الأسئلة.

ت- أسئلة البحث المحدد Specific Search Questions:

¹ بن سبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص. 184.

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

ج- الأسئلة البحثية :Research Questions

الأسئلة التي تتطلب الإجابة عليها ببليوغرافيات تضم كل المراد التي تحتوي على معلومات في موضوع معين¹. وقد يلجأ أخصائي المراجع إلى الإستعانة ببعض المصادر الخارجية للمساعدة في إجراء البحث وتقديم المساعدة.

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 بـ " المقابلة المرجعية Réference 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.
- 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.

¹ بدر، أحمد؛ حشمت، قاسم. المكتبات المتخصصة: إدارتها وتنظيمها وخدماتها. الكويت، وكالة المطبوعات، 1978، ص. 376.

- ينبغي على أخصائي المراجع طرح جميع الصيغ البديلة للتعبير عن موضوع الاستفسار حتى يختار المستفيد الصيغة التي تناسبه¹.

4-3- استراتيجية 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.

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 استراتيجية البحث².

ينبغي على أخصائي المراجع وضع مذكرات مختصرة عن مراجع البحث وتحديد لها لتوفير الجهد والوقت إذا ما طرحت أسئلة مشابهة لها وبعد الانتهاء من البحث عن المراجع يقوم أخصائي المراجع بتنظيم المعلومات التي تم

¹ السيد، سيد النشار. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1992، ص. 73.
² حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.]، ص. 323.

تجميعها واستبعاد المعلومات المكررة وتصحيح بعض الأخطاء تمهيدا لتقديمها للمستفيد.

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.

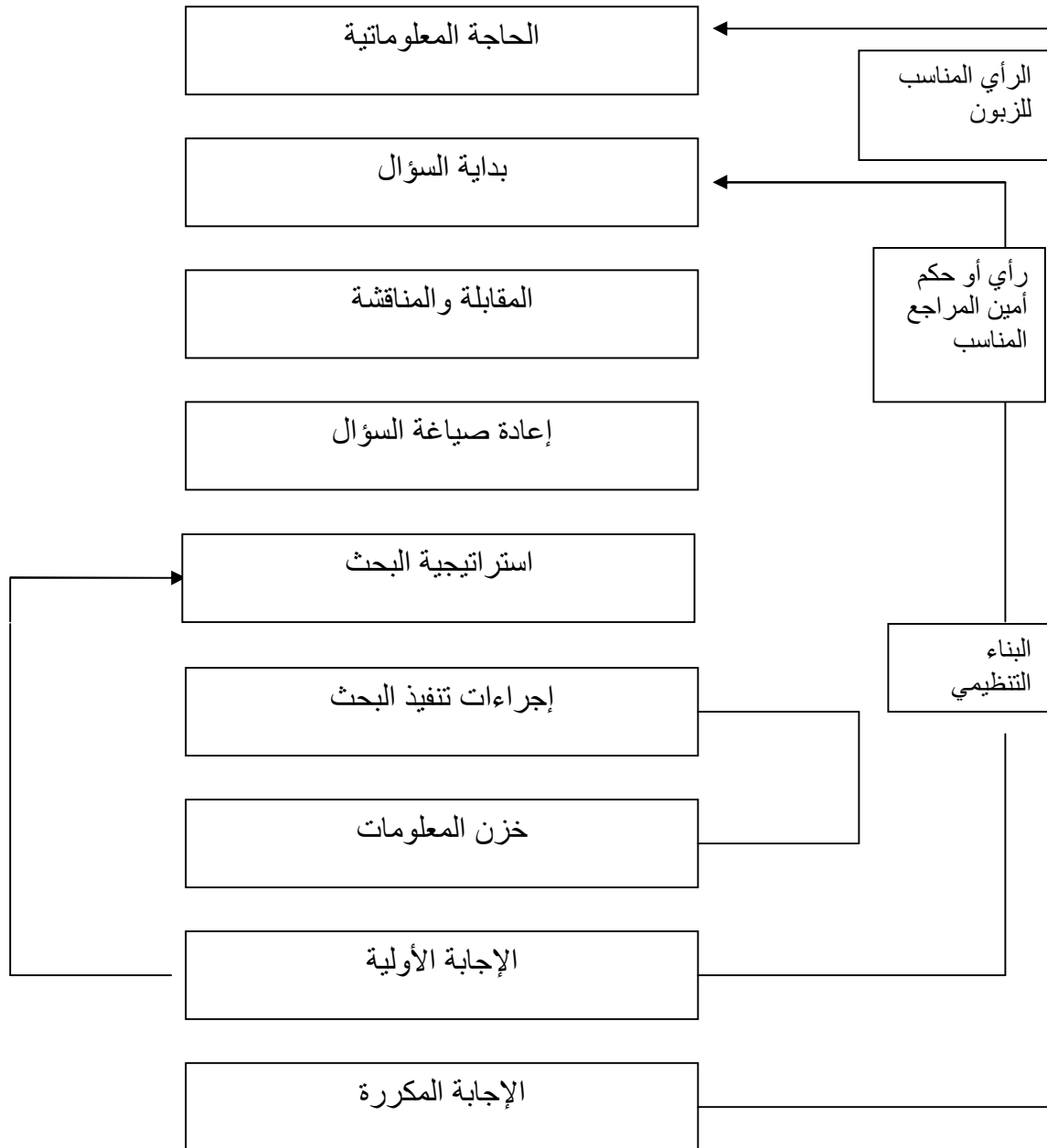
4-6- تسجيل الإجابة:

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 المستفيدين¹، 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 وتكثيفها بحيث يسهل الوصول إليها ثانية.

¹ حسين الوردي، زكي؛ المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002، ص. 232.

4-7- مخطط إجراء العملية المرجعية:¹



5- تطور مهنة أخصائي المراجع:

نتيجة للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ولجوءها لتكنولوجيا المعلومات من أجل

¹ مجيل لازم، مسلم المالكي. المرجع السابق.ص.40

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.

المبحث الثاني: الكتب المرجعية

1- تعريف الكتب المرجعية:

أ- الدلالة اللغوية:

كلمة مرجع وجمعها مراجع هي المقابل العربي للمصطلح الإنجليزي ¹ Références، 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

¹ LAVIGNE,Nicole. les outils de référence sur les municipalités : ou trouver quoi ? Documentation et bibliothèque.jan-mars 1994.p47

الأشياء أو الذي يرد إليه أمر من الأمور، ومن ثم فإن كتاب " مرجع " لمن يريد الإطلاع والقراءة والبحث عن المعرفة. هذا هو المعنى اللغوي لكلمة "مرجع " في الثقافة العربية¹.

أما معناها في اللغة الإنجليزية فقد أورد The oxford english dictionary للمصطلح Réfrence 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 تحليل إلى كتاب آخر.
- ما يستخدم لغرض المراجعة أو الاستشارة، وقد بدأ في استخدام هذه الدلالة الأخيرة منذ عام 1836².

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 مباشرة كالأثار 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

¹ ابن منظور، محمد بن مكرم. لسان العرب. ط. منقحة مشكلة ومزودة. القاهرة: دار المعارف، 1981، ج.8، ص.114

² The Oxford English Dictionary. Oxford : clarendon press. 1961.VOL _p337

المرجع فهي ما تفيد في دراسة تاريخ الأدب من خلال ما كتب حول التراث نفسه¹.

المرجع اصطلاحاً 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 سابقاً حول موضوع البحث أو الرسالة. **المرجع اصطلاحاً 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 المراجع².

ومن خلال ما تقدم من تعريفات نستخلص أن الكتاب المرجعي يتميز ب:

- أنه الكتاب الذي وضع ليستشار من أجل معلومة أو معلومات معينة.
- لا تسمح طبيعة تكوينه أن يقرأ بأكمله قراءة مفصلة ومتابعة³.
- لاتعار خارج المبنى.
- ضخامة الحجم والعدد في الأجزاء والمجلدات.
- دقة المعلومات وحدائتها.
- شموليتها من حيث التغطية في معالجتها للموضوعات⁴.
- يشترك فيها مجموعة من المؤلفين⁵.
- ارتفاع أثمانها.
- الاختصار والتركيز في معالجة الموضوعات وعرضها⁶.

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، ص. 21.

³ الهجرسي، سعد محمد. المراجع ودراساتها في علوم المكتبات. القاهرة: جمعية المكتبات المدرسية، 1981، ص. 28.

⁴ حشمت، قاسم. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.]، ص. 89.

⁵ رشاد، حسن. المكتبة ورسالتها. ط. 3. مزيدة ومنقحة. [د.م.]: دار الفكر العربي، [د.ت.]، ص. 219.

⁶ قندلجي، عامر إبراهيم؛ عليان رجي، مصطفى؛ السمراني، إيمان فاضل. مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000، ص. 77.

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 المختلفة¹.

2- أنواع الكتب المرجعية:

2-1- 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"². 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 هجائيا وتضم عادة عدد كبير من المقالات أو الدراسات التي تكتب بأقلام عدد من المتخصصين في الموضوع³، وهي مزودة بكشافات موضوعية مما يزيد من قيمتها المرجعية وعموما فإن الموسوعات نوعان: موسوعات عامة وموسوعات متخصصة

¹ عبايدة، حسان. مصادر المعلومات وبناء وتطوير مقتنيات المكتبات. القاهرة: [د.ن.]، [د.ت.]، ص. 38-39

² مجيل لازم، مسلم المالكي. المرجع السابق. ص. 49

³ عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999، ص. 79

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

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 المعاني²، قاموس المختصرات والأسماء الإستهلاكية.

2-3- 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

¹ عبد الجبار، عبد الرحمن. المدخل إلى المراجع العربية العامة. البصرة: جامعة البصرة، 1990، ص.45

² السيد النشار، سيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. 1992، ص.16

تخصص ويكثر هذا النوع من المعاجم ويتنوع فمنه تراجم الرسامين والشخصيات التاريخية وكذا الأحداث¹.

4-2- المصادر الجغرافية Geographical sources: 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

5-2- الأدلة Directories: تعتبر الأدلة من أكثر الأوعية المرجعية استعمالاً

في تقديم الخدمة المرجعية وتفيد في تحصيل المعلومات الجارية والتعريف بأنواعها وأماكن وجودها وتشمل:

- أدلة الأفراد بدون ترجمة لحياتهم بمعنى إعطاء أسماء وعناوين ومناصب هؤلاء الأفراد².

- أدلة الهواتف سواء كانت لمدينة معينة أو لمنطقة جغرافية.

- أدلة الهيئات والمؤسسات.

- أدلة مصادر المعلومات مثل أدلة الدوريات والرسائل الجامعية.

- أدلة الأماكن الجغرافية والسياحية والقرط.

مثال: دليل مدارس علم المكتبات والمعلومات في الوطن العربي.- تونس:

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1984.

6-2- كتب الحقائق Hand book: هي الكتب التي تقدم معلومات موجزة

ومختصرة ومكثفة مثل الحقائق الثابتة والبيانات الأساسية المرتبطة بموضوع من

¹ BEAUDIQUEZ, Marcel. Guide de bibliographie général : méthodologie et pratique. New York : (s.e.). 1983.p.91

² أنور عمر، أحمد. مصادر المعلومات في المكتبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990، ص.40

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.

2-7- الموجزات الإرشادية Manuals: 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.

2-8- 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"، فهي قوائم الكتب التي تحصى

الإنتاج الفكري وتحاول تصنيفه وتحديد أماكن وجوده، فهي هامة جدا للباحثين والدارسين نظرا لضخامة هذا الإنتاج مما جعل من الاستحالة الإلمام به مالم يحصى ويبوب بطريقة علمية تيسر الرجوع إليه¹. تقسم الببليوغرافيا إلى الأقسام التالية:

- الببليوغرافية النسقية الحصرية: وهي الببليوغرافيا المرتبطة بإعداد القوائم وحصر النتاج الفكري وضبطه ومنها: الببليوغرافيا العامة والببليوغرافيا الوطنية كما تقسم الببليوغرافيا إلى: الشاملة، المتخصصة، المعيارية، النوعية².

- 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.

2-9- 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

¹ أبو شعيشع، مصطفى علي. دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001، ص.32
² عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت.]. ص.205

سلفا يتيح الوصول لأدق المعلومات بسهولة وفي أقل وقت ممكن، بما يمكن من الاستفادة منها على الوجه الأكمل"¹، وتصنف الكشافات إلى الأنواع التالية:

- كشاف الدوريات بنوعها 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. New York: H.W. Wilson, 1960.

10-2- المستخلصات Abstracts: يعرف المؤتمر الدولي للاستخلاص في

العلوم International Conference on Science Abstracting الذي عقد بباريس عام 1949 المستخلص بأنه: "ملخص لأحد المطبوعات أو الوثائق مصحوب بوصف وراقي يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية"².

ويعرف الدكتور محمد فتحي عبد الهادي المستخلص بأنه³: "تمثيل موجز ودقيق لمحتويات وثيقة بأسلوب مشابه لأسلوب الوثيقة الأصلية مصحوب بوصف ببليوغرافي يكفل تيسير الوصول لهذه الوثيقة ومن أمثلتها:

Chrmecal Abstracts. Colombia, Ohio: American Chemical Society, 1970.

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.

¹ السيد نشار، سيد. الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها، ص. 179

² حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984، ص. 209

³ محمد فتحي، عبد الهادي. العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. المجلة العربية للمعلومات. مج. 4. ع. 3. (1983)، ص. 44.

- ملخص إعلامي: يعطي توضيحات أكثر ويخبر المستفيد على محتوى الوثيقة.

- ملخص إنتقائي: يختار معلومات خاصة ومتعلقة بصنف معين من المستعملين.

- ملخص نقدي: ملخص وصفي أو إعلامي مصحوب بتقييم المحتوى.

2-11- الحوليات والتقويم 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.

2-12- الرسائل الجامعية: هي عبارة عن الدراسات والأبحاث التي يقوم بإعدادها طلبة الدراسات العليا للحصول على درجات علمية معينة كالماجستير والدكتوراه. تهتم المكتبات الجامعية بإقتناء 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.

2-13- 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 البعض¹، وهناك أنواع متعددة من المكانز منها:

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

2-14- المخطوطات: هي كل كتاب قديم كتبه المؤلف بخط اليد، سواء بخط يده

أو خط أيدي تلاميذه، وهناك أنواع متعددة من المخطوطات منها:

المخطوطات القديمة في الشرق، مخطوطات الشرق الأقصى القديم، المخطوطات الأوروبية في القرون الوسطى، المخطوطات الإيضاحية، المخطوطات المزخرفة، المخطوطات العربية الإسلامية².

2-15- 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 إهتمامها 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

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. المكانز كأدوات للكشف واسترجاع المعلومات. القاهرة: مكتبة عريب، ص.ص. 32-36

² الكمالي، عبد الله. كتابة البحث وتحقيق المخطوطة خطوة خطوة. دولة الإمارات المتحدة: دار بن حرم، 2001، ص. 91

بنشر الأبحاث والمقالات العلمية المتخصصة التي تمثل إضافات حقيقية 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.

Ulrichs International Periodicals يصدر هذا الدليل في طبعات سنوية ويغطي الدوريات الصادرة في كافة أنحاء العالم، كما وأنه يعطي المعلومات الضرورية التالية: اسم الدورية ومقدار الاشتراك، 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 الخليجية 1988: يعطي الدوريات الصادرة في الخليج.

الدوريات الأردنية 1982: يعطي الصحف والدوريات الأردنية¹.

3- 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،

¹ عبايدة، حسان. مصادر المعلومات وبناء وتطوير مقتنيات المكتبات. القاهرة: [د.ن.]، [د.ت.]، ص. 58.

كما وأنه لا يسمح بإعارة الكتب المرجعية خارج المكتبة¹. 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 ترتيبا زمنيا كما هو الحال في كتب التراجم.

- ومنها ما هو مرتب ترتيبا جدولي كالملخصات الإحصائية.
- ومنها ما هو مرتب حسب المناطق كما في الأطالس.
- أو موضوعيا كما هو الحال في الببليوغرافيات وكتب الحقائق².

4- 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 إماما كافيا بالمراجع التي يستعين بها للإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية، وهذا يتطلب منه دراسة فردية لأهم وأبرز

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

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

المراجع حتى يتمكن من التعرف عليها تعرفا كاملا ودقيقا، ولكي يقوم بذلك لابد من إتباع الطرق التالية:

1-4- 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.

2-4- 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.

3-4- طريقة التنظيم Arrangement:

وهنا لابد من التعرف على الطريقة المتبعة في ترتيب المراجع، فهناك الترتيب الهجائي والزمني، الترتيب الجدولي، الترتيب الجغرافي وكذا الترتيب الموضوعي.

4-4- 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 المعلومات¹.

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. المصادر المرجعية في الانسانيات والعلوم الاجتماعية. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2001، ص. 21

4-5- 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.
- وسائل الإيضاح: الصور والرسوم والخرائط والأشكال والجداول¹.

خلاصة:

لقد شهدت الخدمات المرجعية تغييرا كبيرا في المكتبة الجامعية، هذه الخدمات التي تهدف إلى مساعدة المستفيد على 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 بحدثة الكتب المرجعية.

وعليه وجب على أخصائي المراجع في المكتبة الجامعية تطوير مهاراته وقدراته في أن يكون وسيطا في تقديم المعلومات وبنها للمستفيدين وذلك من خلال توثيق ارتباطه بمحتويات مصادر المعلومات المتنوعة والتي يمكن استعمالها بعد ذلك في خلق معلومات جديدة.

¹ عبد المنعم، عادة. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات، ص. 47.

الجانب التطبيقي

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصلين الأول والثاني إلى الخدمة المرجعية وقسم المراجع بالمكتبة الامعية وكذا أخصائي المراجع والكتب المرجعية، ارتأينا أن يكون هذا الفصل عبارة عن دراسة ميدانية من أجل إعطاء هذا البحث كفايته من التخليل الشامل والدقيق وكذا لمعرفة مدى رضى المستفيدين وأخصائي المراجع من الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري- المكتبة الجامعية المركزية بوهرا، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا- وكان هدف هذه الدراسة كذلك معرفة مدى مواكبة الخدمات المرجعية للتطورات التكنولوجية الحاصلة.

المبحث الأول: منهجية الاستبيان.

1- الأدوات المنهجية في جمع بيانات الدراسة:

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 معينة¹.

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

¹ عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي. الأردن: دار وائل للنشر، 1977، ص. 45.

الممثلة لمجتمع الدراسة وهذا من أجل الحصول على البيانات والحقائق وكل ما له علاقة بموضوع البحث¹.

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 20 سؤال وزعت على 3 محاور رئيسية بالطريقة التالية:

المحور الأول: قسم المراجع بالمكتبة الجامعية.

خصص له 6 أسئلة، من السؤال الأول إلى السؤال السادس، 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 9 أسئلة، من السؤال السابع إلى السؤال الخامس عشر وقد تناولت هذه الأسئلة نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.

المحور الثالث: الخدمات المرجعية والتكنولوجيا الحديثة.

خصص له 5 أسئلة، من السؤال السادس عشر إلى السؤال العشرين تناولت هذه الأسئلة الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة أي مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الجامعية.

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

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

¹ الحسن، احسان محمد. الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي. بيروت: دار الطليعة، 1996، ص. 86.

خصص له 6 أسئلة، من السؤال الأول إلى السؤال السادس، وقد تناولت حالة قسم المراجع في المكتبة الجامعية، وكذا مدى تردد المستعملين عليه ونوعية الخدمات المقدمة فيه.

المحور الثاني: الخدمات المرجعية والتكنولوجيا الحديثة.

خصص له 5 أسئلة من السؤال السابع إلى السؤال الحادي عشر وقد تناول هذا المحور وضعية الخدمات المرجعية المقدمة في هذه المكتبات الجامعية ونوعيتها في ظل التكنولوجيا الحديثة.

2- حدود ومجال الدراسة:

1-2- المجال البشري:

اقتصرت هذه الدراسة على المستفيدين من المكتبات الجامعية التالية: المكتبة الجامعية المركزية بوهرا، المكتبة الجامعية بجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهرا، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من طلبة وأساتذة وباحثين حيث كان:

- عدد المستفيدين من المكتبة المركزية بوهرا.....

- عدد المستفيدين من المكتبة الجامعية محمد بوضياف بوهرا 5678

- عدد المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

7658

كما تناولت الدراسة أخصائيي المراجع بالمكتبات المذكورة وكان عددهم كالتالي:

- 01 في قسم المراجع بالمكتبة الجامعية محمد بوضياف بوهرا.

- 01 في قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهرا.

- 03 في قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

2-2- المجال المكاني:

تمت الدراسة في أقسام المراجع للمكتبات التالية: المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية الجامعية لجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم. وفيما يلي وصف لهذه الأقسام:

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

أ- نبذة تاريخية عن المكتبة:

تأسست هذه المكتبة عام 1966، و انتقلت إلى مكانها الحالي عام 1969. المكتبة المركزية لجامعة وهران السانبا 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 م²، 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 432 م².

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, ahmed silem.dictionnary of Giography : W.G More.

رتبت الكتب المرجعية في الرفوف ترتيباً موضوعياً، طبقاً 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 21 طاولة 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 خلال أيام الأسبوع ماعدا الخميس و الجمعة، ابتداء من الساعة التاسعة إلى الثانية عشر صباحاً و من الساعة الثانية إلى الرابعة مساءً 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 المسؤولية 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.

2-2-2 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 المركزية¹، حيث بدأت نشاطها مع الدخول الجامعي، لموسم 2004/2005.

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 6000م² 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 الأثرية، قاعة الاستقبال، رواق الراحة، مكتب الحراس.
 - 3- **الطابق الأول:** يحتوي على مخزن، بنك الإعارة، قاعة لدارسات العلوم الإنسانية، قاعة المطالعة، فضاء الراحة، قاعة الإنترنت 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 للإنترنت.

من خلال ما سبق نجد أن المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم تمتلك ثلاث قاعات للمراجع كما نجد أن التسمية تختلف ففقسم المراجع في المكتبة المركزية بمستغانم يسمى قاعة الدراسة إذ أنه هناك قاعة للدراسة خاصة بالعلوم الإنسانية

¹ - بوغزارة، حكيم. - مشاريع هامة لفائدة قطاع التربية والتعليم العالي: الشعب. - الجزائر، العدد 11، فيفري 2004، ص 24.

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 عنوان أما عدد النسخ فيقدر بـ 1792 نسخة وهذا الرصيد متوفر باللغة العربية والفرنسية والإنجليزية ومن أمثله 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 الطبيعة 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 أمثله نجد:

- المعجم الزراعي فرنسي- عربي.
- Encyclopedie vétérinaire.
- Dictionnaire de la métallurgie.
- Encyclopedia universalis.
- 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 بـ 228م²، يبلغ رصيد هذه القاعة 1348 عنوان أما عدد النسخ فيقدر بـ 1375 نسخة وهذا الرصيد متوفر باللغة العربية والفرنسية والإنجليزية ومن أمثله نجد:

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

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

تعتمد أسام المراجع في المكتبة الجامعية المركزية عبد الحميد بن باديس بمتغنام 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.

2-2-3- قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة "محمد بوضياف"

بوهـران:

أ- نبذة عن المكتبة:

فتحت المكتبة الجامعية أبوابها في شهر فيفري 1979، بمعهد الهندسة المدنية والميكانيكية بالسانيا بوهـران، وكانت تحتوي على:

- قاعة مطالعة ذات قدرة استيعاب 700 مقعد.

- قاعة الدوريات.
 - مخزن له قدرة 100 ألف كتاب.
 - رواق للمعارض.
 - مطبعة.
 - قاعة للسمعي البصري.
- وبعد فتح جامعة العلوم والتكنولوجيا ببئر الجير سنة 1986 أصبحت المكتبة المركزية ذات مساحة وقدرة أكبر في استيعاب متطلبات المستعملين إذن فإن موقع المكتبة الحالي بـ "U.S.T.O"¹.
- ب- مستويات المكتبة الجامعية المركزية U.S.T.O:**
- المستوى الأول:** المخزن يحتوي على رصيد الكتب الموجودة في جميع الاختصاصات المدروسة.
- المستوى الثاني:** توجد قاعة تقوم بعرض الكتب المتخصصة في الهندسة المعمارية، والهندسة المدنية، ومواد البناء.
- المستوى الثالث:** بها قاعتان، الأولى تعرض بها الكتب الخاصة بالرياضيات، الميكانيك الري، المناجم والتعدين، أما الثانية فتقوم بعرض الكتب المتخصصة في مجال الإعلام الآلي، الإلكترونيك، شبه نواقل ميكروإعلام آلي.
- المستوى الرابع:** توجد به قاعتان الأولى خاصة بالدوريات، والثانية بالأرشيف.
- المستوى الخامس:** يتمثل في إدارة المكتبة وتشمل خمس مكاتب، حسب المصالح التالية: مدير (محافظ رئيسي)، السكرتارية، المصلحة المركزية للجرد، مصلحة الوسائل العامة، المصلحة المركزية للدوريات.
- كما تتوفر المكتبة على قاعتين للمطالعة، موجودتين في مبنى مستقل عن مبنى المكتبة المركزية لكن قريب منه ومن مدخل الحرم الجامعي، المشار إليه بلافتة تجلب نظر الطلبة.

ج- قسم المراجع (قاعة الدوريات) بالمكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهرا:

إن قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهرا، هو عبارة عن قاعة موجودة في الطابق الرابع من مبنى المكتبة، أطلق عليه اسم "قاعة الدوريات" وهذا الاسم هو الاسم الشائع والمتداول بين المستفيدين يتربع على مساحة تقدر بـ م.

رصيده:

¹ - U.S.T.O: université des science de la technologie d'oran-Bir EL Djir

يحتوي هذا القسم على مجموعة من الكتب المرجعية تتمثل في الموسوعات، وعددها 490، القواميس، وعددها 544، الأدلة 188، والأطالس 71، إضافة إلى المجلات التي لم نتحصل على عددها والجرائد الرسمية كذلك، هذا الرصيد موجود باللغات الثلاث، العربية، الفرنسية والإنجليزية ومن أمثلة الرصيد المرجعي نجد:

- الموسوعة القرآنية، موسوعة الفقه الإسلامي، موسوعة عالم الإلكترونيات، موسوعة سلاح الدفاع الجوي (هندسة التحكم الآلي)، الموسوعة الاقتصادية، موسوعة هندسة الحماية الكهربائية، معجم مصطلح الفيزياء، معجم الرياضيات، معجم مصطلحات البترول والصناعة النفطية-إنجليزي عربي، دليل لغة باسكال، المجلة الطبية الأردنية، مجلة العلوم والتقنية.
- Encyclopédie la nature, encyclopédie des sciences industrielles Quillet, dictionary of science, dictionary of electronics of biotechnology.
- Hand book of semiconductor electronics.
- Normes française homologues.

ترتب الكتب المرجعية في الرفوف ترتيباً موضوعياً، طبقاً لنظام التصنيف المعمول به داخل المكتبة كالتالي: 00 عموميات، 00-01 ثقافة عامة، 00-02 أطلس، 00-03 قواميس، 00-04 موسوعة، 00-05 دليل، 00-06 معايير.

يضم قسم المراجع 38 رف، و16 طاولة و64 كرسي، حيث تجمع كل طاولة أربعة كراسي، كما يحتوي هذا القسم على جهاز حاسوب خاص بالموظفة العاملة بالقسم هذه الأخيرة المتحصلة على شهادة السنة الثالثة تعليم ثانوي.

يستقبل هذا القسم مختلف القراء خلال أيام الأسبوع، ما عدا الجمعة وذلك ابتداء من الساعة الثامنة ونصف إلى غاية الرابعة أما يوم الخميس فيستقبل القسم القراء من الساعة الثامنة ونصف إلى غاية الحادية عشرة، 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.

3- عينة الدراسة:

تشتمل هذه العينة على المستفيدين والمكتبيين العاملين في قسم المراجع بكل من المكتبات التالية: المكتبة الجامعية المركزية بوهرا، المكتبة المركزية

بجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهـران وكذا المكتبة الجامعية المركزية عبد الحميد بن باديس بمستغانم شرط أن يكون المستفيدين من هذه المكتبات من طلبة وأساتذة وباحثين مشتركين بالمكتبات المذكورة أنفا وعلى هذا الأساس عينة الدراسة كانت عينة عشوائية 150 إستمارة وزعت على المترددين على أقسام المراجع في المكتبات المذكورة سابقا ووزعت 05 استمارات على أخصائيي المراجع، واحدة في المكتبة الجامعية المركزية بوهـران، واحدة بالمكتبة الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهـران، 03 بالمكتبة الجامعية المركزية عبد الحميد بن باديس بمستغانم. وقد كانت الإجابات المتحصل عليها:

- فيما يخص المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران 148 إجابة من 150 استمارة موزعة، 121 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 27 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع استمارتين.

- و 147 إجابة فيما يخص المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من بين 150 إستمارة موزعة، 117 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 30 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع 03 إستمارات.

- أما المكتبة المركزية الجامعية بوهـران فقد كان عدد الإجابات المتحصل عليها فيما يخص المستفيدين 146 إجابة من بين 150 إستمارة موزعة، 126 إجابة خاصة بالطلبة بما فيها طلبة الماجستير و 20 إجابة خاصة بالأساتذة، وضياع 04 إستمارات.

توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الجنس:

المجموع	أنثى	ذكر		
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية الجامعية
%100	%100	-	%	بوهرا
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية الجامعية
%100	%100	-	%	بجامعة محمد بوضياف
				بوهرا
03	03	-	العدد	المكتبة المركزية الجامعية
%100	%100	-	%	بجامعة عبد الحميد بن باديس
				بمستغانم

الجدول رقم (01)

توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب المستوى:

المجموع	ما بعد التدرج	جامعي	متوسط	ثانوي	ابتدائي		
01	-	01	-	-	-	العدد	المكتبة المركزية
%100	-	%100	-	-	-	%	الجامعية بوهرا
01	-	-	-	01	-	العدد	المكتبة المركزية
%100	-	-	-	%100	-	%	بجامعة محمد بوضياف بوهرا
03	-	-	02	01	-	العدد	المكتبة المركزية
%100	-	-	%66,67	%33,33	-	%	بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

الجدول رقم (02)

توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الوظيفة:

المجموع	عون مساعد	عون تقني	مساعد مكتبي	ملحق مكتبي	محافظ مكتبي	محافظ رئيسي		
01	-	-	-	01	-	-	العدد	المكتبة المركزية

الجامعة بوهرا	%	-	-	100 %	-	-	100 %
المكتبة المركزية	العدد	-	-	-	-	01	-
جامعة محمد بوضياف بوهرا	%	-	-	-	-	100 %	-
المكتبة المركزية	العدد	-	-	-	-	03	-
جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم	%	-	-	-	-	100 %	-

الجدول رقم (03)

توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهرا :

النسبة	المجموع	ماجستير		مدى قصير		مدى طويل		
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
15,70%	19					11	08	إلكترونيك
13,22%	16			03		05	08	هندسة معمارية
15,70%	19		01	04	02	05	07	تعيين
9,09%	11			02	01	03	05	الري
10,74%	13			02	01	03	07	إعلام آلي
8,26%	10			05		02	03	جذع مشترك
5,79%	07					04	03	جذع مشترك علوم دقيقة
12,40%	15	01			03	05	06	فيزياء
2,48%	03					02	01	جغرافيا والتهئية العمرانية
6,62%	08	03			01	03	01	كيمياء

								صناعية
%100	121	04	01	08	08	43	49	المجموع

الجدول رقم (04)

توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية
المركزية بجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهران:

النسبة	المجموع	أستاذ مساعد		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ محاضر		أستاذ التعليم العالي		
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
%3,70	01		01							إلكترونيك
%7,41	02		01		01					هندسة معمارية
%11,11	03	01	01		01					التعدين
%11,11	03		03							الري
%25,92	07	02			03		02			إعلام آلي
%22,22	06	01		01	01		03			فيزياء
%18,53	05		01		02	01			01	كيمياء صناعية
%100	27	04	07	01	08	01	05		01	المجموع

الجدول رقم (05)

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

%	المجموع	ماجستير		مدى قصير		مدى طويل		
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
1,71%	02					02	-	العلوم الدقيقة
8,55%	10	02				06	02	أدب عربي
10,26%	12		02			06	04	علم الاجتماع
15,38%	18		01	01	02	10	04	علوم الإعلام والاتصال
1,71%	02	02						العلوم التجارية
2,56%	03						03	الكيمياء
8,55%	10					03	07	التربية البدنية والرياضية
11,11%	13			03	02	02	06	البيولوجيا
2,56%	03					01	02	فلاحة
2,56%	03					03		هندسة مدنية
5,14%	06			03		02	01	علم النفس
3,42%	04				02		02	أشغال عمومية
4,27%	05			02			03	علوم التسيير
9,40%	11	01	01	02	01	04	02	إنجليزية
8,55%	10					08	02	حقوق
4,27%	05	01		02		02		لغة فرنسية
100%	117	06	04	13	07	47	40	المجموع

الجدول رقم (06)

توزيع عينة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة
عبد الحميد بن باديس بمستغانم من حيث الجنس والتخصص والدرجة:

المجموع		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ محاضر		أستاذ التعليم العالي		أستاذ التخصص
العدد	%	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	

6,66	02	01			01				العلوم الدقيقة
10	03			01		02			أدب عربي
16,66	05		03		02				علوم الإعلام والاتصال
16,66	05	02		02			01		الكيمياء
6,66	02		02						التربية البدنية والرياضية
10	03	01	01		01				بيولوجيا
3,33	01	01							هندسة مدنية
13,37	04		01	01		01		01	علم النفس
3,33	01		01						علوم التسيير
3,33	01						01		إنجليزية
6,66	02			02					حقوق
3,33	01						01		لغة فرنسية
%100	30	05	08	06	04	03	01	02	المجموع

الجدول رقم (07)

توزيع عينة الطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية
بوهرا ن من حيث الجنس والتكوين والتخصص:

%	المجموع	ماجستير		مدى قصير		مدى طويل		
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
%11,11	14	02				08	04	فلسفة
%08,73	11		02			04	05	علوم سياسية
%07,94	10					02	08	علوم الإعلام والاتصال
%07,94	10					03	07	تاريخ
%23,81	30	06	02	06	04	08	04	علم المكتبات
%07,14	09					08	01	ترجمة
%05,56	07					05	03	علم الاجتماع

حقوق	03	02					05	%03,97
علوم إسلامية	06	02					08	%06,35
علم النفس	04	-		10			14	%11,11
اقتصاد	02	-					02	%01,59
أدب عربي	-	03					03	%02,37
علوم دقيقة	02	-					02	%01,59
هندسة معمارية	01	-					01	%0,79
المجموع	50	44	04	16	04	08	126	%100

الجدول رقم (08)

توزيع عينة الأساتذة المتريدين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية
بوهراڻ حسب الجنس والتخصص والدرجة:

النسبة	المجموع	أستاذ مساعد		أستاذ مساعد مكلف بالدروس		أستاذ محاضر		أستاذ التعليم العالي		
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
%15	03	-	02	-	-	-	01	-	-	فلسفة
%15	03	-	01	-	-	02	-	-	-	إعلام واتصال
%10	02	-	-	-	01	-	01	-	-	تاريخ
%50	10	04	-	-	-	04	02	-	-	علم المكتبات
%10	02	-	-	02	-	-	-	-	-	علم الاجتماع
%100	20	04	03	02	01	06	04	-	-	المجموع

الجدول رقم (09)

4- نتائج العينة:

- العينة الخاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن تمثلت في 121 طالب بما فيها طلبة الماجستير، أما فيما يخص الأساتذة فقد كان عددهم 27 أستاذ.

- العينة الخاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم تمثلت في 117 طالب بما فيها طلبة الماجستير، أما فيما يخص الأساتذة فقد كان عددهم 30 أستاذ.

- العينة الخاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع تمثلت في 126 طالب بما فيها طلبة الماجستير، أما فيما يخص الأساتذة فقد كان عددهم 20 أستاذ.

- العينة الخاصة بالموظفين في أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث كانت إستمارة واحدة خاصة بأخصائي المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهرا ن، إستمارة واحدة لأخصائي المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن، وثلاث استمارات خاصة بأخصائيي المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

توزيع الإستمارات كان بطريقة مباشرة بمعنى من يد إلى يد. تم توزيع الاستمارات من 29 أبريل إلى 02 جوان 2006 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 الثلاث مما حتم علينا في بعض الأحيان الإلحاح بدرجة كبيرة لإسترجاع الاستمارات ورغم كل هذا فإننا لم نسترجع كل الاستمارات الموزعة.

5- مراحل عرض النتائج:

- فيما يخص قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن:

من بين 121 إجابة خاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن حصلنا على: 58 إجابة خاصة بالذكور و63 إجابة خاصة بالإناث.

بالنسبة للمدى الطويل: 53,26% ذكور، 46,74% إناث.

بالنسبة للمدى القصير: 33,33% ذكور، 66,64% إناث.

بالنسبة لطلبة الماجستير: 20% ذكور، 80% إناث. (أنظر الجدول الموالي).

أجوبة الطلبة المترددين على قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن من حيث الجنس والتكوين:

الطلبة	مدى طويل		مدى قصير		طلبة الماجستير	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
ذكور	49	53,26%	08	33,33%	01	20%
إناث	43	46,74%	16	66,64%	04	80%
المجموع	92	100%	24	100%	05	100%

الجدول رقم (10)

من بين 27 إجابة خاصة بالأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن 77,78% تمثل إجابات الذكور و 22,22% تمثل إجابات الإناث.

أجوبة الأساتذة المترددين على قسم المراجع في المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن من حيث الجنس والدرجة:

الأساتذة	ذكر		أنثى	
	العدد	%	العدد	%
أستاذ التعليم العالي	01	04,76%	-	-
أستاذ محاضر	05	23,81%	01	16,67%
أستاذ مساعد مكلف بالدروس	08	38,10%	01	16,67%

أستاذ مساعد	07	%33,33	04	%66,66
المجموع	21	%100	06	%100

الجدول رقم (11)

فيما يخص قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم:

من بين 117 إجابة خاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم تحصلنا على: 51 إجابة خاصة بالذكور و66 إجابة خاصة بالإناث.

بالنسبة للمدى الطويل: 45,98% تمثل إجابات الذكور، و 54,02% تمثل إجابات الإناث.

بالنسبة للمدى القصير: 35% خاصة بالذكور، 65% خاصة بالإناث.

بالنسبة لطلبة الماجستير: 40% تمثل إجابات الذكور، و60% تمثل إجابات الإناث.

أجوبة الطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من حيث الجنس والتكوين:

الطلبة	مدى قصير		مدى طويل		ماجستير	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
ذكور	07	%35	40	%45,98	04	%40
إناث	13	%65	47	%54,02	06	%60
المجموع	20	%100	87	%100	10	%100

الجدول رقم (12)

أما بالنسبة للأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم فمن بين 30 إجابة متحصل عليها: 46,67% تمثل إجابات الذكور و 53,33% تمثل إجابات الإناث.

أجوبة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم حسب الجنس والدرجة:

أستاذ	ذكر		أنثى		المجموع	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
أستاذ التعليم العالي	01	7,14	02	12,5	03	10
أستاذ محاضر	01	7,14	03	18,75	04	13,33
أستاذ مكلف بالدروس	04	28,57	06	37,5	10	33,33
أستاذ مساعد	08	75,15	05	31,25	13	43,34
المجموع	14	%100	16	%100	30	%100

الجدول رقم (13)

فيما يخص قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران: من بين 126 إجابة خاصة بالطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران تحصلنا على: 58 إجابة خاصة بالذكور و 68 إجابة خاصة بالإناث.

بالنسبة للمدى الطويل: 53,19% تمثل إجابات الذكور، و 46,81% تمثل إجابات الإناث.

بالنسبة للمدى القصير: 20% خاصة بالذكور، 80% خاصة بالإناث. بالنسبة لطلبة الماجستير: 33,33% تمثل إجابات الذكور، و 66,67% تمثل إجابات الإناث.

أجوبة الطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهران من حيث الجنس والتكوين:

الطلبة		مدى طويل		مدى قصير		ماجستير	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%

إناث	44	%46,81	16	%80	08	%66,67
ذكور	50	%53,19	04	%20	04	%33,33
المجموع	94	%100	20	%100	12	%100

الجدول رقم(14)

بالنسبة للأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهـران كان عدد الإجابات المتحصل عليها 20 إجابة: 40% من الإجابات خاصة بالذكور، و 60% خاصة بالإناث.

أجوبة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهـران من حيث الجنس والدرجة:

	ذكر		أنثى		المجموع	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
أستاذ التعليم العالي	-	-	-	-	-	-
أستاذ محاضر	04	%50	06	%50	10	%50
أستاذ مكلف بالدروس	01	%12,50	02	%16,67	03	%15
أستاذ مساعد	03	%37,5	04	%33,33	07	%35
المجموع	08	%100	12	%100	20	%100

الجدول رقم(15)

تفريغ الاستبيانات:

من أجل تفريغ الاستبيان الذي تم بطريقة يدوية والذي كان كالتالي:
تم تفريغ النتائج المتحصل عليها من كل مكتبة على حدى وهذا فيما يخص
الإستبيان الخاص بالمستفيدين من أقسام المراجع في المكتبات الثلاث

المبحث الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان:

1- بيانات حول خصائص المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية

1-1- بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم:

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

الطلبة	العدد	نعم	أحيانا	لا	المجموع
	40	69	08	117	
%	%34,18	%58,97	%06,83	%100	
الأساتذة	20	10	-	30	
%	%66,66	%33,34	-	%100	

الجدول رقم (16)

عدد المجيبين على هذا السؤال 117 فيما يخص الطلبة و20 إجابة تخص الأساتذة.
- 40 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 34,18% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و20 إجابة تخص الأساتذة أي ما يعادل 66,66% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 69 إجابة خاصة بالطلبة 58,97% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 10 إجابات خاصة بالأساتذة 33,34% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 08 إجابات خاصة بالطلبة ما يعادل 06,83% من عينة الطلبة لا يتردد فيها أصحابها على المكتبة الجامعية.

* من خلال الجدول نجد أن معظم المستفيدين من طلبة وأساتذة من المكتبة الجامعية المركزية عبد الحميد بن باديس هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: للحصول على المعلومة هل تستند على:

المجموع	عن طريق استشارة المكتبي مباشرة	الكتب المرجعية	الكشافات	الفهارس		
117	19	28	20	05	العدد	الطلبة
%100	%16,24	%23,93	%17,09	%42,74	%	
30	05	05	-	20	العدد	الأساتذة
%100	%16,67	%16,67	-	%66,66	%	

الجدول رقم (17)

من خلال الجدول نجد أن 117 طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجاباتهم كالتالي:

- 50 طالب يعتمدون على الفهارس للحصول على المعلومة وهذا ما يتمثل بنسبة 42,74%.
 - 28 طالب يعتمدون على الكتب المرجعية من أجل الحصول على المعلومة أي 23,93%.
 - 20 طالب يستندون على الكشافات وذلك ما يعادل نسبة 17,09% من عينة الطلبة.
 - 19 طالب كان للمكتبي الدور في إعطاء المعلومة وهذا بنسبة 16,24%.
- أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 30 أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:

- 20 أستاذ يحصل على المعلومة عن طريق الفهارس 66,66% من العينة الخاصة بالأساتذة.
 - 05 أساتذة يعتمدون على الكتب المرجعية أي بنسبة 16,67% من العينة الخاصة بالأساتذة.
 - و05 أساتذة أيضا يستندون على المكتبي وذلك باستشارته مباشرة أي ما يعادل 16,67% من عينة الأساتذة.
- الملاحظ من هذه النتائج أن أكبر عدد من المستفيدين سواء طلبة أو أساتذة يعتمدون على الفهارس 60 مستفيد وتليها 33 مستفيد يعتمدون على الكتب المرجعية، و24 مستفيد يستشيرون المكتبي مباشرة و20 طالبا يستندون على الكشافات للحصول على المعلومة.

السؤال رقم 03: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

المجموع	لا أدري	لا	نعم		
117	23	12	82	العدد	الطلبة
100%	19,66%	10,26%	70,08%	%	
30	05	-	25	العدد	الأساتذة
100%	16,67%	-	83,33%	%	

الجدول رقم (18)

- تحصلنا على 117 إجابة خاصة بالطلبة و30 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:
- 82 إجابة خاصة بالطلبة 70,08% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 25 أستاذ أي ما يعادل 83,33% من عينة الأساتذة.

- 23 إجابة خاصة بالطلبة (19,66%) لا يعلمون إن كانت المكتبة الجامعية تمتلك قسم خاص بالمراجع، نفس الإجابة فيما يخص 05 أساتذة ما يعادل 16,67% من عينة الأساتذة.

- 12 إجابة خاصة بالطلبة (10,26%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم خاص بالمراجع.
*من خلال الجدول نجد أن:

- معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع.

- أما من أجابوا بلا أو لأدري فقد يعود ذلك إلى الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا أن قسم المراجع في هذه المكتبة يطلق عليه اسم "قاعة الدراسة".

السؤال رقم 04: كيف علمت بوجود قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟ هل كان ذلك عن طريق:

المجموع	الإشارات التوجيهية	زيارة موجهة من طرف المكتبي	المخطط التوجيهي للمكتبة	الزملاء	العدد	الطلبة
117	02	10	18	87	%	
%100	%01,71	%08,55	%15,38	%74,36	%	
30	03	-	12	15	العدد	الأساتذة
%100	10	-	40	50	%	

الجدول رقم (19)

حصلنا على 117 إجابة خاصة بالطلبة و 30 إجابة خاصة بالأساتذة:

- 87 إجابة خاصة بالطلبة أي 74,36% من عينة الطلبة، و15 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 50%، تقيد أن هؤلاء علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.
- 18 إجابة خاصة بالطلبة (15,38%)، و12 إجابة خاصة بالأساتذة (40%) كان فيها سبب التعرف على قسم المراجع هو المخطط التوجيهي للمكتبة.
- و10 إجابات خاصة بالطلبة (8,55%) كان الفضل فيها للمكتبي في التعريف بوجود قسم المراجع في المكتبة.
- إجابتين فيما يخص الطلبة (01,71%)، و03 إجابات خاصة بالأساتذة، تقيد أن الإشارات التوجيهية هي من دلتهم على قسم المراجع في المكتبة الجامعية.
- * 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 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

	دائما	أحيانا	نادرا	لا تتردد	المجموع
الطلبة	العدد	67	22	25	117
	%	57,26%	18,80%	21,37%	100%
الأساتذة	العدد	13	08	02	30
	%	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 117 استمارة، أن 67 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة

- 57,26% من العينة الخاصة بالطلبة و03 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 30 أستاذ 13 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي 43,34% من عينة الأساتذة و07 أساتذة يترددون بانتظام (23,33%)، و08 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:

المجموع	عدم وجود هذا القسم أصلا	نوعية الخدمات المرجعية	غياب المراجع	عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	العدد	الطلبة
25	-	05	10	10		
%100	-	%20	%40	%40	%	
02	-	-	02	-	العدد	الأساتذة
%100	-	-	%100	-	%	

الجدول رقم (21)

من خلال الجدول نجد أن:

* عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 25 طالب وذلك للأسباب التالية:

السؤال رقم 06: هل تتردد على هذا القسم من أجل:

القواميس والموسوعات وهذا ما تتوفر عليه أقسام المراجع في هذه المكتبة وذلك كما يلي:

- الموسوعات تأخذ 55 جواب من الأجوبة المتحصل عليها أي 59,78% من عينة الطلبة، وهي نسبة معتبرة ذلك لأن الموسوعات تحتوي على معلومات هامة في مختلف الميادين، أما فيما يخص الأساتذة فتأخذ الموسوعات 28,57%.

- القواميس تمثل المصدر الأساسي للمعلومات المستعملة من طرف الأساتذة، 20 جواب من 28 جواب (71,43%)، و 40,22% من العينة الخاصة بالطلبة (37 جواب).

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- إرتياد الطلبة على هذا القسم يكون من أجل الإطلاع على الموسوعات بدرجة كبيرة.

- عدد الطلبة الذين يترددون على هذا القسم قليل حيث أن 43 من مجموع 92 (46,74%) يترددون على هذا القسم من أجل الإطلاع على كتب مراجع مختلفة.

- فيما يتعلق بالأساتذة الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الإطلاع على:

➤ القواميس.

➤ الموسوعات.

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

السؤال رقم 07: هل عثرت على ما سألت عنه في قسم المراجع؟

المجموع	لا	بشكل جزئي فقط	نعم ولكن ليس ما طلبته	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم مع بعض القصور	نعم تماما ما أردته		
92	-	30	14	23	20	05	العدد	الطلبة
%100	-	%32,61	%15,22	%25	%21,74	%05,43	%	
28	-	18	01	02	02	05	العدد	الأساتذة
%100	-	%64,29	%03,57	%07,14	%07,14	%17,87	%	

الجدول رقم (23)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 92 إجابة خاصة بالطلبة و 28 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 30 إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع بشكل جزئي فقط أي ما يعادل 32,61% من عينة الطلبة، أما بالنسبة للأساتذة 18 إجابة كانت تمثل عثورهم على ما سألوا عليه بشكل جزئي فقط أي 64,29% من عينة الأساتذة.
- 23 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجاباتهم بنعم ولكن ليس ما طلبوه وإنما حصلوا على معلومات مفيدة وهذا ما يعادل 25% من عينة الطلبة، أستاذين كذلك أجابوا بنفس الإجابة 07,14% من عينة الأساتذة.
- 20 إجابة من إجابات الطلبة كانت بنعم مع بعض القصور 21,74% من عينة الطلبة، وأستاذين حصلوا على ما سألوا عنه في هذا القسم لكن مع بعض القصور أي 07,14% من عينة الأساتذة.

- 14 إجابة خاصة بالطلبة كانت بنعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة أي 15,22% من عينة الطلبة يقابلها أستاذ واحد 03,57% من عينة الأساتذة أجاب بهذه الإجابة.

- أما فيما يخص العثور على ما سألت عنه تماما فكان 05 إجابات لكل من الطلبة والأساتذة وهذا ما يعادل 05,43% من عينة الطلبة، و17,86% من عينة الأساتذة.

الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم يحصلون على إحتياجاتهم المعلوماتية من هذا القسم بشكل جزئي فقط.

السؤال رقم 08: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

المجموع	لم تتبع النصائح وإنما وجدتتها بنفسك	اتبعت النصائح ووجدتها بنفسك	وجدتها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	العدد	الطلبة
92	49	40	03	%	
%100	%53,26	%43,48	%03,26	%	
28	19	03	06	العدد	الأساتذة
%100	%67,86	%10,71	%21,43	%	

الجدول رقم (24)

- 49 إجابة من بين 92 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم أي من دون إتباع نصائح ولا توجيهات من طرف

المكتبي وهذا ما يعادل 53,26% من عينة الطلبة و19 إجابة من بين 28 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع من دون مساعدة ولا توجيه وهذا ما يعادل 67,86% من عينة الأساتذة.

- 40 إجابة خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم لكن بإتباع النصائح المقدمة لهم (43,48%) من عينة الطلبة يقابله 03 إجابات فيما يخص الأساتذة ما يعادل 10,71% من عينة الأساتذة.

- 03 إجابات خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 03,26% من عينة الطلبة المدروسة، و06 إجابات خاصة بالأساتذة أجابوا فيها أن المكتبي يساعدهم أو يجد لهم المواد المرجعية التي يبحثون عنها.

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.

السؤال رقم 09: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
92	13	59	20	العدد	الطلبة
100%	14,13%	64,13%	21,74%	%	
28	07	11	10	العدد	الأساتذة
100%	25%	39,29%	35,71%	%	

الجدول رقم (25)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 59 طالب ما يعادل 64,13% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و20 إجابة كان فيها الطلبة راضين أي 21,74%، و13 إجابة نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 14,13% من عينة الطلبة.

- فيما يخص الأساتذة 11 إجابة من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 39,29% من عينة الأساتذة، و10 إجابات مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 35,71% و07 أجوبة لم يكن فيها الأساتذة راضين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع أي 25% من العينة الخاصة بالأساتذة.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من خدمات قسم المراجع بالمكتبي المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم هو رضى جزئي فقط.

• إذا كانت الإجابة بـ "جزئيا" أو "لا" فهل يعود ذلك إلى:

		عدم كفاءة المكتبي	غياب مشاركة المكتبي	نقص المراجع الحديثة	سوء تنظيم المراجع	عدم إطلاعك على طريقة استخدام المراجع	إجابتين	المجموع
الطلبة	العدد	05	10	28	12	05	12	72
	%	%06,94	%13,89	%38,89	%16,67	%06,94	%16,67	%100
الأساتذة	العدد	-	02	08	05	-	03	18
	%	-	%11,11	%44,44	%27,77	-	%16,67	%100

الجدول رقم (26)

كانت الإجابات المتحصل عليها بـ "جزئيا" أو "لا" 72 بالنسبة للطلبة و 18 للأساتذة لعدة أسباب توزعت كما يلي:

- 28 إجابة بالنسبة للطلبة (38,89%) راجعة لنقص المراجع الحديثة في القسم وهذا ما نجده عند الأساتذة إذ 08 إجابات متحصل عليها كانت لهذا السبب أي 44,44% من عينة الأساتذة.
- 12 إجابة خاصة بالطلبة (16,67%) تعود إلى سوء تنظيم المراجع على الرفوف، 05 إجابات متحصل عليها بالنسبة للأساتذة تعود لهذا السبب أيضا أي 27,77% من عينة الأساتذة.
- 12 إجابة خاصة بالطلبة (16,67%) تم فيها إختيار سببين أي أن عدم الرضى أو الرضى الجزئي يعود إلى نقص المراجع الحديثة وكذا سوء تنظيم المراجع على الرفوف في هذا القسم وهذا ما نجده عند الأساتذة حيث حصلنا على 03 إجابات في هذا المجال ما يعادل 16,67% من عينة الأساتذة.
- 10 إجابات خاصة بالطلبة 13,89% كان السبب فيها هو غياب مشاركة المكتبي في توجيه الأبحاث بهذا القسم، نفس السبب ورد في إجابتين خاصتين بأستاذين أي 11,11% من عينة الأساتذة.
- 05 إجابات خاصة بالطلبة (06,94%) عاد السبب فيها إلى عدم كفاءة المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم.

الملاحظ من الجدول أن سبب عدم الرضا الكلي عن الخدمات المقدمة من قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم يعود

بالدرجة الأولى إلى نقص المراجع الحديثة التي تحتوي على معلومات حديثة في مختلف المجالات كما يعود ذلك إلى سوء تنظيم المراجع على الرفوف داخل هذا القسم.

السؤال رقم 10: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه من هذا القسم؟

المجموع	لا	جزئياً	نعم		
92	02	79	11	العدد	الطلبة
%100	%02,17	%85,87	%11,96	%	
28	-	20	08	العدد	الأساتذة
%100	-	%71,43	%28,57	%	

الجدول رقم (27)

تحصلنا على 92 إجابة خاصة بالطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 79 إجابة خاصة بالطلبة (58,87%)، و20 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 71,43% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم جزئياً ما أراده المستفيدون.
 - 11 إجابة خاصة بالطلبة 11,96% من عينة الطلبة و08 إجابات خاصة بالأساتذة أي 28,57% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم من ومجاب من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.
 - إجابتين فيما يخص الطلبة ما يمثل 02,17% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.
- الملاحظ هنا أن إجابة وفهم المكتبي القائم على قسم المراجع لأسئلة المستفيدين هو فهم جزئي أي أن المستفيد لا يحصل على إجابة كاملة 100%.

السؤال رقم 11: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
92	02	79	11	العدد	الطلبة
%100	%02,17	%85,87	%11,96	%	
28	-	20	08	العدد	الأساتذة
%100	-	%71,43	%28,57	%	

الجدول رقم (28)

تحصلنا على 92 إجابة خاصة بالطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 79 إجابة خاصة بالطلبة (58,87%)، و20 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 71,43% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.

- 11 إجابة خاصة بالطلبة 11,96% من عينة الطلبة و08 إجابات خاصة بالأساتذة أي 28,57% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.

- إجابتين فيما يخص الطلبة ما يمثل 02,17% من عينة الطلبة لم يقدم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع أية مساعدة أو شرح لهم.

الملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

السؤال رقم 12: هل أعطاك المكتبي القائم على قسم المراجع وقتا كافيا؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
92	-	12	80	العدد	الطلبة
%100	-	%13,04	%86,96	%	

الأساتذة	العدد	26	02	-	28
	%	%92,86	%07,14	-	%100

الجدول رقم (29)

عدد الإجابات المتحصل عليها على هذا السؤال 92 إجابة خاصة بالطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة توزعت كالتالي:

- 80 إجابة طالب (86,96%) فيها أعطى المكتبي وقتا كافيا للطالب و26 إجابة خاصة بالأساتذة أي 92,86% كذلك ورد فيها أن المكتبي القائم على قسم المراجع أعطى للأستاذ وقتا كافيا.

- 12 إجابة طالب (13,04%) أخذ فيها الطالب وقتا جزئيا من وقت المكتبي وهذا ما نراه كذلك في إجابتين خاصتين بأستاذين ما يعادل 07,14% من عينة الأساتذة.

الملاحظ أن المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم يعطي جل وقته للمستفيدين من هذا القسم للإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم.

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة لاستشارات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

	نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	10	70	12	92
	%10,87	%76,09	%13,04	%100
الأساتذة	10	16	02	28
	%35,72	%57,14	%07,14	%100

الجدول رقم (30)

تحصلنا على 92 إجابة خاصة بالطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 70 إجابة خاصة بالطلبة أي 76,09% من عينة الطلبة، و 16 إجابة أستاذ أي 57,14% من عينة الأساتذة تفيد أنهم إستفادوا جزئيا من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.

- 10 إجابات لكل من الطلبة والأساتذة أي 10,87% من عينة الطلبة و 35,72% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم كثيرا فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.

- 12 إجابة خاصة بالطلبة (13,04%) وإجابتين خاصتين بالأساتذة (07,14%) 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 بأي المواد المرجعية التي 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	54	92
	%	08,70%	32,60%	58,70	100%
الأساتذة	العدد	20	08		28
	%				100%

الجدول رقم (31)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 92 إجابة فيما يخص الطلبة و28 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 46 إجابة خاصة بالطلبة أي 50,55% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع.

- 35 إجابة فيما يخص الطلبة أي 38,46% من عينة الطلبة و12 إجابة فيما يخص الأساتذة أي ما يعادل 44,45% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة 10,99% من عينة الطلبة و15 إجابة خاصة بالأساتذة 55,55% 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 محمد بوضياف بوهراي يعمل على تعريف المستفيدين بأنواع المراجع الموجودة في هذا القسم والتي لا يعرفونها.

السؤال رقم 15: هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	العدد	92	-	92
	%	100%	-	100%
الأساتذة	العدد	28	-	28
	%	100%	-	100%

الجدول رقم (32)

تحصلنا على 92 إجابة خاصة بالطلبة و28 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%.

المحور الثالث: الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

السؤال رقم 16: هل تستند الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	92	-	92
	%	%100	-	%100
الأساتذة	العدد	28	-	28
	%	%100	-	%100

الجدول رقم (33)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 92 إجابة فيما يخص الطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن الخدمات المرجعية المقدمة في قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس لا تستند على التسيير الآلي رغم حداثة نشأتها.

السؤال رقم 17: هل ترى ضرورة في تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	92	-	92
	%	%100	-	%100
الأساتذة	العدد	28	-	28
	%	%100	-	%100

الجدول رقم(34)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 92 فيما يخص الطلبة و28 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة 100%.

السؤال رقم 18: هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية آلية؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	92	92
	%	-	%100	%100
الأساتذة	العدد	-	28	28
	%	-	%100	%100

الجدول رقم(35)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 92 إجابة فيما يخص الطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس لا يقدم خدمات مرجعية آلية.

السؤال رقم 19: هل يدربك المكتبي على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة؟

		نعم	لا	المجموع
الطلبة	العدد	-	92	92
	%	-	%100	%100
الأساتذة	العدد	-	28	28
	%	-	%100	%100

الجدول رقم(36)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 92 إجابة فيما يخص الطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن المكتبي القائم على قسم المراجع بالمكتبة

المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس لا يدرّب المستفيدين على استخدام الحاسب ذلك لأن القسم أصلاً لا يعتمد على الإعلام الآلي في تقديم خدماته.

السؤال رقم 20: هل تعتقد أن تقديم خدمات مرجعية آلية يساعد في الحصول على المعلومة بسرعة؟

المجموع	لا	نعم		
92	-	92	العدد	الطلبة
%100	-	%100	%	
28	-	28	العدد	الأساتذة
%100	-	%100	%	

الجدول رقم (37)

تحصلنا على 92 إجابة خاصة بالطلبة و28 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن تقديم خدمات مرجعية آلية يساعد في الحصول على المعلومة بسرعة 100%.

1-2- بيانات حول خصائص المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهرا:

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

المجموع	لا	أحيانا	نعم		
121	16	69	36	العدد	الطلبة
%100	%13,23	%57,02	%29,75	%	
27	-	10	17	العدد	الأساتذة
%100	-	%37,04	%62,96	%	

الجدول رقم (38)

عدد المجيبين على هذا السؤال 121 فيما يخص الطلبة و 27 إجابة تخص الأساتذة.

- 36 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 29,75% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و 17 إجابة تخص الأساتذة أي ما يعادل 62,96% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 69 إجابة خاصة بالطلبة 57,02% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 10 إجابات خاصة بالأساتذة 37,04% يتردد أصحابها على المكتبة الجامعية أحيانا.

- 16 إجابة خاصة بالطلبة ما يعادل 06,83% 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 محمد بوضياف بوهرا ن هم مستفيدون غير منتظمين.

السؤال رقم 02: للحصول على المعلومة هل تستند على:

المجموع	عن طريق استشارة المكتبي مباشرة	الكتب المرجعية	الكشافات	الفهارس		
121	19	28	17	40	العدد	الطلبة
100%	16,24%	23,93%	14,05%	33,06%	%	
27	07	07	03	10	العدد	الأساتذة
100%	25,92%	25,92%	11,12%	37,04%	%	

الجدول رقم (39)

من خلال الجدول نجد أن 121 طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجاباتهم كالتالي:

- 40 طالب يعتمدون على الفهارس للحصول على المعلومة وهذا ما يتمثل بنسبة 33,06%.
 - و40 طالب كذلك يعتمدون على الكتب المرجعية من أجل الحصول على المعلومة أي 33,06%.
 - 24 طالب كان للمكتبي الدور في إعطاهم المعلومة وهذا بنسبة 19,83%.
 - و17 طالب يستندون على الكشافات للحصول على المعلومة وهذا ما يعادل نسبة 14,05%.
 - أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 27 أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:
 - 10 أساتذة يحصلون على المعلومة عن طريق الفهارس 37,04% من العينة الخاصة بالأساتذة.
 - 07 أساتذة يعتمدون على الكتب المرجعية أي بنسبة 25,92% من العينة الخاصة بالأساتذة.
 - و07 أساتذة أيضا يستندون على المكتبي وذلك باستشارته مباشرة أي ما يعادل 25,92% من عينة الأساتذة.
 - 03 أساتذة يلجئون إلى الكشافات من أجل الحصول على المعلومة ما يقابل 11,12% من عينة الأساتذة.
- الملاحظ من هذه النتائج أن أكبر عدد من المستفيدين سواء طلبة أو أساتذة يعتمدون على الفهارس 50 مستفيد وتليها 47 مستفيد يعتمدون على الكتب المرجعية، و31 مستفيد يستشيرون المكتبي مباشرة و20 طالبا يستندون على الكشافات للحصول على المعلومة.

السؤال رقم 03: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

المجموع	لا أدري	لا	نعم		
121	40	08	73	العدد	الطلبة
%100	%33,06	%6,61	%60,33	%	
27	09	-	18	العدد	الأساتذة
%100	%33,34	-	%66,66	%	

الجدول رقم (40)

تحصلنا على 121 إجابة خاصة بالطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 73 إجابة خاصة بالطلبة 60,33% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 18 أستاذ أي ما يعادل 66,66% من عينة الأساتذة.
- 40 إجابة خاصة بالطلبة (33,06%) لا يعلمون إن كانت المكتبة الجامعية تمتلك قسم خاص بالمراجع، نفس الإجابة فيما يخص 09 أساتذة ما يعادل 33,34% من عينة الأساتذة.
- 08 إجابات خاصة بالطلبة (6,61%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم خاص بالمراجع.

*من خلال الجدول نجد أن:

- معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع.

- أما من أجابوا بلا أو لأدري فقد يعود ذلك إلى الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا حيث أن قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهرا ن يطلق عليه اسم "قاعة الدوريات".

السؤال رقم 04: كيف علمت بوجود قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟ هل كان ذلك عن طريق:

المجموع	الإشارات التوجيهية	زيارة موجهة من طرف المكتبي	المخطط التوجيهي للمكتبة	الزملاء		
121	11	12	30	68	العدد	الطلبة
%100	%09,09	%09,92	%24,79	%56,20	%	
27	08	-	-	19	العدد	الأساتذة
%100	%29,63	-	-	%70,37	%	

الجدول رقم (41)

حصلنا على 121 إجابة خاصة بالطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة:

- 68 إجابة خاصة بالطلبة أي 56,20% من عينة الطلبة، و 19 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 70,37%، تفيد أن هؤلاء علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

- 30 إجابة خاصة بالطلبة (24,79%) كان فيها سبب التعرف على قسم المراجع هو المخطط التوجيهي للمكتبة.

- 12 إجابة خاصة بالطلبة (9,92%) كان الفضل فيها للمكتبي في التعريف بوجود قسم المراجع في المكتبة.

- 11 إجابة فيما يخص الطلبة (9,09%) ، و 08 إجابات خاصة بالأساتذة أي 29,63%، تفيد أن الإشارات التوجيهية هي من دلتهم على قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

* 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 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

	دائما	أحيانا	نادرا	لا تتردد	المجموع
الطلبة	العدد	69	17	30	121
	%	%57,03	%14,05	%24,79	%100
الأساتذة	العدد	20	02	-	27
	%	%74,07	%07,41	-	%100

الجدول رقم (42)

- فيما يخص التردد على قسم المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 121 إستمارة، أن 69 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة %57,03 من العينة الخاصة بالطلبة و 05 طلبة يترددون على قسم المراجع بانتظام (%04,13) و 17 طالب يترددون عليه نادرا (%14,05) .
- أما بالنسبة للأساتذة فإن نسبة التردد ضئيلة، حيث من بين 27 أستاذ 20 أستاذ يترددون على قسم المراجع أحيانا أي %74,07 من عينة الأساتذة و 05 أساتذة يترددون بانتظام (%18,52)، و 02 أساتذتين يترددان عليه نادرا أي ما يعادل %07,41 من عينة الأساتذة.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 30 طالب أي ما يعادل %24,79 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:

المجموع	عدم وجود هذا القسم أصلاً	نوعية الخدمات المرجعية	غياب المراجع	عدم معرفتك بوجود قسم للمراجع	العدد	الطلبة
30	-	07	05	18		
%100	-	%23,34	%16,66	%60	%	

الجدول رقم (43)

من خلال الجدول نجد أن:

* عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 30 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 18 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 60%.

- 05 إجابات تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 16,66%.

- و 07 أجوبة يعود سببها إلى نوعية الخدمات التي يقدمها هذا القسم وهو ما يعادل 23,34% من عينة الطلبة.

السؤال رقم 06: هل تتردد على هذا القسم من أجل:

المجموع	من أجل تكوين بيبليوغرافيا معينة	قواميس - موسوعات	كشافات	بيوغرافيات	بيبليوغرافيات	موسوعات	قواميس	العدد	الطلبة
91	04	10	-	-	-	63	14		
100%	04,40%	10,9%	-	-	-	69,2%	15,3%	%	
27	05	11	-	-	-	04	07	العدد	الأساتذة

100	18,51	40,7	-	-	-	14,8	25,9	%	ة
%	%	%4				%1	%4		

الجدول رقم(44)

كانت الإجابات على هذا السؤال 91 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 الإطلاع على المراجع حسب الترتيب التالي:

- الموسوعات تأخذ 14 جواب من الأجوبة المتحصل عليها أي 15,38% من عينة الطلبة، وهي نسبة معتبرة ذلك لأن الموسوعات تحتوي على معلومات هامة في مختلف الميادين، كما تأخذ الموسوعات 14,81% من عينة الأساتذة.

- القواميس تمثل المصدر الأساسي للمعلومات المستعملة من طرف الأساتذة، 07 أجوبة من 27 جواب (25,94%)، و 10,99% من العينة الخاصة بالطلبة (10أجوبة).

- وهناك من قدم إجابتين حيث أن 10 إجابات مقدمة تخص الطلبة أي 10,99%، و 11 إجابة تخص الأساتذة ما يعادل 40,74% يترددون على هذا القسم من أجل الإطلاع على القواميس والموسوعات.

- و 04 إجابات مقدمة فيما يخص الطلبة 04,39% من عينة الطلبة يترددون على هذا القسم من أجل الإطلاع على البليوغرافيات.

* من أجل تكوين ببليوغرافيا معينة 04 طلبة أعطوا هذه الإجابة 04,40%، في حين 05 أساتذة أي 18,52% من عينة الأساتذة يترددون على هذا القسم من أجل تكوين ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- ارتياد الطلبة على هذا القسم يكون من أجل الإطلاع على الموسوعات بدرجة كبيرة.

- فيما يتعلق بالأساتذة الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الإطلاع على:

➤ القواميس.

➤ من أجل تكوين ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.

➤ موسوعات، ببليوغرافيات.

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

السؤال رقم 07: هل عثرت على ما سألت عنه في قسم المراجع؟

المجموع	لا	بشكل جزئي فقط	نعم ولكن ليس ما طلبته	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم مع بعض القصور	نعم تماما ما أردته		
91	01	23	05	10	40	12	العدد	الطلبة
%100	%01,10	%25,27	%05,49	%10,99	%43,96	%13,19	%	
27	-	10	02	02	10	03	العدد	الأساتذة
%100	-	%37,04	%07,41	%07,41	%37,04	%11,10	%	

الجدول رقم (45)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 91 إجابة خاصة بالطلبة و 27 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 40 إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع لكن مع بعض القصور أي ما يعادل 43,96% من عينة الطلبة، أما بالنسبة للأساتذة 10 إجابة كانت تمثل عثورهم على ما سألوا عليه لكن مع بعض القصور أي 37,04% من عينة الأساتذة.
 - 23 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بشكل جزئي فقط وهذا ما يعادل 25,27% من عينة الطلبة، 10 أساتذة كذلك أجابوا بنفس الإجابة 37,04% من عينة الأساتذة.
 - 12 إجابة من إجابات الطلبة كانت بنعم تماما ما أردته 13,19% من عينة الطلبة، و 03 أساتذة حصلوا على ما أرادوه تماما في هذا القسم أي 11,10% من عينة الأساتذة.
 - 10 إجابات خاصة بالطلبة كانت بنعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة وإنما حصلت على معلومات مفيدة أي 10,99% من عينة الطلبة يقابلها أستاذين 07,41% من عينة الأساتذة أجابا بهذه الإجابة.
 - 05 إجابات خاصة بالطلبة أي 05,49% أجابوا بنعم لكن ليس ما طلبته حقيقة، نفس الإجابة كانت فيما يخص أستاذين وهذا ما يعادل 07,41% من عينة الأساتذة.
 - إجابة واحدة فيما يخص الطلبة أي 01,10% من عينة الطلبة لم يعثر فيها الطالب على ما يبحث عنه في قسم المراجع.
- الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهراي يحصلون على احتياجاتهم المعلوماتية من هذا القسم.

السؤال رقم 08: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

المجموع	لم تتبع النصائح وإنما وجدتتها بنفسك	اتبعت النصائح ووجدتها بنفسك	وجدتها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	العدد	الطلبة
91	25	49	17	%	
%100	%27,47	%53,85	%18,68	%	
27	-	20	07	العدد	الأساتذة
%100	-	%74,07	%25,93	%	

الجدول رقم (46)

- 49 إجابة من بين 91 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم لكن بتوجيه من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 53,85% من عينة الطلبة و20 إجابة من بين 27 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع بمساعدة و توجيه المكتبي القائم على قسم المراجع وهذا ما يعادل 74,07% من عينة الأساتذة.
- 25 إجابة خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم بدون إتباع نصائح ولا توجيهات من المكتبي (27,47%) من عينة الطلبة.
- 17 إجابة خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 18,68% من عينة الطلبة المدروسة، و07 إجابات خاصة بالأساتذة أجابوا فيها أن المكتبي يساعدهم أو يجد لهم المواد المرجعية التي يبحثون عنها و25,93%.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من قسم المراجع سواء كانوا طلبة أو أساتذة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في قسم المراجع بمساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع.

السؤال رقم 09: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
91	10	66	15	العدد	الطلبة
%100	%10,99	%72,53	%16,48	%	
27	06	11	10	العدد	الأساتذة
%100	%22,22	%40,74	%37,04	%	

الجدول رقم (47)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 66 طالب ما يعادل 72,53% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و 15 إجابة كان فيها الطلبة راضين أي 16,48%، و 10 إجابات نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 10,99% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 11 إجابة من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 40,74% من عينة الأساتذة، و 10 إجابات 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.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من خدمات قسم المراجع بالمكتبية المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهران هو رضى جزئي فقط.

• إذا كانت الإجابة بـ "جزئيا" أو "لا" فهل يعود ذلك إلى:

المجموع	إجابتين	عدم إطلاعك على طريقة استخدام المراجع	سوء تنظيم المراجع	نقص المراجع الحديثة	غياب مشاركة المكتبي	عدم كفاءة المكتبي		
76	15	05	10	31	10	05	العدد	الطلبة
%100	%19,73	%06,58	%13,16	%40,79	%13,16	%06,58	%	
17	05	-	03	07	02	-	العدد	الأساتذة
%100	%29,41	-	%17,65	%41,18	%11,76	-	%	

الجدول رقم (48)

كانت الإجابات المتحصل عليها بـ "جزئيا" أو "لا" 76 بالنسبة للطلبة و 17 للأساتذة لعدة أسباب توزعت كما يلي:

- 31 إجابة بالنسبة للطلبة (%40,79) راجعة لنقص المراجع الحديثة في القسم وهذا ما نجده عند الأساتذة إذ 07 إجابات متحصل عليها كانت لهذا السبب أي 41,18% من عينة الأساتذة.
- 10 إجابات خاصة بالطلبة (%13,16) تعود إلى سوء تنظيم المراجع على الرفوف، 03 إجابات متحصل عليها بالنسبة للأساتذة تعود لهذا السبب أيضا أي 17,65% من عينة الأساتذة.
- 15 إجابة خاصة بالطلبة (%19,73) تم فيها اختيار سببين أي أن عدم الرضى أو الرضى الجزئي يعود إلى نقص المراجع الحديثة وكذا سوء

تنظيم المراجع على الرفوف في هذا القسم وهذا ما نجده عند الأساتذة حيث حصلنا على 05 إجابات في هذا المجال ما يعادل 29,41% من عينة الأساتذة.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة 13,16% كان السبب فيها هو غياب مشاركة المكتبي في توجيه الأبحاث بهذا القسم، نفس السبب ورد في إجابتين خاصتين بأستاذين أي 11,76% من عينة الأساتذة.

- 05 إجابات خاصة بالطلبة (06,58%) عاد السبب فيها إلى عدم كفاءة المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهرا.ن.

الملاحظ من الجدول أن سبب عدم الرضا الكلي عن الخدمات المقدمة من قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهرا.ن يعود بالدرجة الأولى إلى نقص المراجع الحديثة التي تحتوي على معلومات حديثة في مختلف المجالات كما يعود ذلك إلى سوء تنظيم المراجع على الرفوف داخل هذا القسم.

السؤال رقم 10: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه من هذا القسم؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
91	11	48	32	العدد	الطلبة
100%	12,09%	52,75%	35,16%	%	
27	02	14	11	العدد	الأساتذة
100%	07,41%	51,85%	40,74%	%	

الجدول رقم (49)

حصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 48 إجابة خاصة بالطلبة (52,75%) ، و14 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 51,85% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم جزئيا ما أراده المستفيدون.

- 32 إجابة خاصة بالطلبة 35,16% من عينة الطلبة و11 إجابة خاصة بالأساتذة أي 40,74% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم من ومجاب من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.

- 11 إجابة فيما يخص الطلبة ما يمثل 12,09% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب، وإجابتيين فيما يخص الأساتذة أي 07,41% من عينة الأساتذة لم يفهم المكتبي ما أرادوا الحصول عليه.

الملاحظ هنا أن إجابة وفهم المكتبي القائم على قسم المراجع لأسئلة المستفيدين هو فهم جزئي أي أن المستفيد لا يحصل على إجابة كاملة 100%.

السؤال رقم 11: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

	نعم	جزئيا	لا	المجموع	
الطلبة	العدد	20	43	28	91
	%	21,98%	47,25%	30,77%	100%
الأساتذة	العدد	07	15	05	27
	%	25,93%	55,55%	18,52%	100%

الجدول رقم (50)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 43 إجابة خاصة بالطلبة (47,25%)، و15 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 55,55% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.

- 20 إجابة خاصة بالطلبة 21,98% من عينة الطلبة و07 إجابات خاصة بالأساتذة أي 25,93% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.

- 28 إجابة فيما يخص الطلبة ما يمثل 30,77% من عينة الطلبة، و05 إجابات خاصة بالأساتذة أي 18,52% من عينة الأساتذة لم يقدم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع أية مساعدة أو شرح لهم.

الملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهراي يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

السؤال رقم 12: هل أعطاك المكتبي القائم على قسم المراجع وقتا كافيا؟

	نعم	جزئيا	لا	المجموع	
الطلبة	العدد	43	29	19	91
	%	47,25%	31,87%	20,88%	100%
الأساتذة	العدد	05	20	02	27
	%	18,52%	74,07%	07,41%	100%

الجدول رقم (51)

عدد الإجابات المتحصل عليها على هذا السؤال 91 إجابة خاصة بالطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة توزعت كالتالي:

- 43 إجابة طالب (47,25%) فيها أعطى المكتبي وقتا كافيا للطالب و 05 إجابات خاصة بالأساتذة أي 18,52% كذلك ورد فيها أن المكتبي القائم على قسم المراجع أعطى للأستاذ وقتا كافيا.

- 29 إجابة طالب (31,87%) أخذ فيها الطالب وقتا جزئيا من وقت المكتبي وهذا ما نراه كذلك في 20 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 74,07% من عينة الأساتذة.

- 19 إجابة خاصة بالطلبة أي 20,88% من عينة الطلبة و أستاذين ما يعادل 07,41% من عينة الأساتذة لم يعطهم المكتبي وقتا كافيا.

الملاحظ أن المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهرا ن يعطي جل وقته للمستفيدين من هذا القسم للإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم.

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة لاستشارات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

	نعم	جزئيا	لا	المجموع	
الطلبة	العدد	21	26	44	91
	%	23,08%	28,57%	48,35%	100%
الأساتذة	العدد	10	14	03	27
	%	37,04%	51,85%	11,11%	100%

الجدول رقم (52)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و 27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 44 إجابة خاصة بالطلبة أي 48,35% من عينة الطلبة، و 03 إجابات أستاذ أي 11,11% من عينة الأساتذة تفيد أنهم لم يستفيدوا شيئا من استشارات

المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.

- 26 إجابة خاصة بالطلبة أي 28,57% من عينة الطلبة و51,85% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم جزئياً فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.

- 21 إجابة خاصة بالطلبة (23,08%) و10 إجابات خاصة بالأساتذة (07,14%) تفيد أنهم استفادوا كثيراً من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم في بعض الأحيان فقط.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بأي المواد المرجعية التي لم تكن تعرفها قبلاً نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	العدد	10	35	46	96
	%	10,99%	38,46%	50,55%	100%
الأساتذة	العدد	15	12	-	20
	%	55,55%	44,45%	-	100%

الجدول رقم (53)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 92 إجابة فيما يخص الطلبة و28 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 46 إجابة خاصة بالطلبة أي 50,55% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع.

- 35 إجابة فيما يخص الطلبة أي 38,46% من عينة الطلبة و 12 إجابة فيما يخص الأساتذة أي ما يعادل 44,45% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة 10,99% من عينة الطلبة و 15 إجابة خاصة بالأساتذة 55,55% 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 محمد بوضياف بوهراي يعمل على تعريف المستفيدين بأنواع المراجع الموجودة في هذا القسم والتي لا يعرفونها.

السؤال رقم 15: هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	العدد	91	-	91
	%	100%	-	100%
الأساتذة	العدد	27	-	27
	%	100%	-	100%

الجدول رقم (54)

تحصلنا على 91 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%.

المحور الثالث: الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

السؤال رقم 16: هل تستند الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

المجموع	لا	نعم		
91	91	-	العدد	الطلبة
%100	%100	-	%	
27	27	-	العدد	الأساتذة
%100	%100	-	%	

الجدول رقم(55)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 91 إجابة فيما يخص الطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن الخدمات المرجعية المقدمة في قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهراي لا تستند على التسيير الآلي رغم دخول الإعلام الآلي في جميع الميادين.

السؤال رقم 17: هل ترى ضرورة في تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية؟

المجموع	لا	نعم		
91	-	91	العدد	الطلبة
%100	-	%100	%	
27	-	27	العدد	الأساتذة
%100	-	%100	%	

الجدول رقم(56)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 91 فيما يخص الطلبة و27 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة 100%.

السؤال رقم 18: هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية آلية؟

المجموع	لا	نعم		
91	91	-	العدد	الطلبة
%100	%100	-	%	
27	27	-	العدد	الأساتذة
%100	%100	-	%	

الجدول رقم (57)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 91 إجابة فيما يخص الطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهرا ن لا يقدم خدمات مرجعية آلية.

السؤال رقم 19: هل يدربك المكتبي على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة؟

المجموع	لا	نعم		
91	91	-	العدد	الطلبة
%100	%100	-	%	
27	27	-	العدد	الأساتذة
%100	%100	-	%	

الجدول رقم (58)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 91 إجابة فيما يخص الطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن المكتبي القائم على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف لا يدرب المستخدمين على استخدام الحاسب ذلك لأن القسم أصلا لا يعتمد على الإعلام الآلي في تقديم خدماته.

السؤال رقم 20: هل تعتقد أن تقديم خدمات مرجعية آلية يساعد في الحصول على المعلومة بسرعة؟

المجموع	لا	نعم		
91	-	91	العدد	الطلبة
%100	-	%100	%	
27	-	27	العدد	الأساتذة
%100	-	%100	%	

الجدول رقم (59)

تحصلنا على 91 إجابة خاصة بالطلبة و27 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن تقديم خدمات مرجعية آلية يساعد في الحصول على المعلومة بسرعة 100%.

1-3- بيانات حول خصائص المستخدمين من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران:

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية
السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

المجموع	لا	أحيانا	نعم		
126	20	76	30	العدد	الطلبة
%100	%15,87	%60,32	%23,81	%	
20	-	08	12	العدد	الأساتذة
%100	-	%40	%60	%	

الجدول رقم (60)

عدد المجيبين على هذا السؤال 126 فيما يخص الطلبة و20 إجابة تخص الأساتذة.
- 30 إجابة خاصة بالطلبة أي ما يعادل نسبة 23,81% من عينة الطلبة يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام، و12 إجابة تخص الأساتذة أي ما يعادل 60% أفاد أصحابها أنهم يترددون على المكتبة الجامعية بانتظام.

- 76 إجابة خاصة بالطلبة 60,32% تمثل تردد الطلبة أحيانا على المكتبة الجامعية تقابلها 08 إجابات خاصة بالأساتذة 40% 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: للحصول على المعلومة هل تستند على:

المجموع	عن طريق استشارة المكتبي مباشرة	الكتب المرجعية	الكشافات	الفهارس		
126	28	47	06	45	العدد	الطلبة
100%	22,23%	37,30%	04,76%	35,71%	%	
20	02	08	-	10	العدد	الأساتذة
100%	10%	40%	-	50%	%	

الجدول رقم (61)

من خلال الجدول نجد أن 126 طالب أجابوا على هذا السؤال وكانت إجاباتهم كالتالي:

- 45 طالب يعتمدون على الفهارس للحصول على المعلومة وهذا ما يتمثل بنسبة 35,71%.

- و 47 طالب يعتمدون على الكتب المرجعية من أجل الحصول على المعلومة أي 37,30%.

- 28 طالب كان للمكتبي الدور في إعطائهم المعلومة وهذا بنسبة 22,23%.

- و06 طلبة يستندون على الكشافات للحصول على المعلومة وهذا ما يعادل نسبة 04,76%.
- أما بالنسبة للأساتذة فقد كان عدد المجيبين على هذا السؤال 20 أستاذ توزعت إجاباتهم كالتالي:
- 10 أستاذة يحصلون على المعلومة عن طريق الفهارس 50% من العينة الخاصة بالأساتذة.
- 08 أساتذة يعتمدون على الكتب المرجعية أي بنسبة 40% من العينة الخاصة بالأساتذة.
- و أساتدين يستندان على المكتبي وذلك باستشارته مباشرة أي ما يعادل 10% من عينة الأساتذة.

الملاحظ من هذه النتائج أن أكبر عدد من المستفيدين سواء طلبة أو أساتذة يعتمدون على الفهارس 55 مستفيد و 55 مستفيد يعتمدون على الكتب المرجعية، و30 مستفيد يستشيرون المكتبي مباشرة و06 طلبة يستندون على الكشافات للحصول على المعلومة.

السؤال رقم 03: هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

المجموع	لا أدري	لا	نعم		
126	34	10	82	العدد	الطلبة
100%	26,98%	07,94%	65,08%	%	
20	02	-	18	العدد	الأساتذة
100%	10%	-	90%	%	

الجدول رقم(62)

تحصلنا على 126 إجابة خاصة بالطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال توزعت كمايلي:

- 82 إجابة خاصة بالطلبة 65,08% من العينة الخاصة بالطلبة أجابوا بأن المكتبة تمتلك قسم خاص بالمراجع ونفس الإجابة كانت فيما يخص 18 أستاذ أي ما يعادل 90% من عينة الأساتذة.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة (07,94%) لا يعلمون إن كانت المكتبة الجامعية تمتلك قسم خاص بالمراجع.

- 34 إجابات خاصة بالطلبة (26,98%) من عينة الطلبة أجاب أصحابها بأن المكتبة الجامعية لا تمتلك قسم خاص بالمراجع، نفس الإجابة فيما يخص أستاذين وهذا ما يعادل 10%.

*من خلال الجدول نجد أن:

- معظم المستفيدين من المكتبة الجامعية يعلمون أن هذه الأخيرة تمتلك قسم خاص بالمراجع.

- أما من أجابوا بلا أو لأدري فقد يعود ذلك إلى الاختلاف في التسمية كما سبق وأن ذكرنا حيث أن قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهرا ن يطلق عليه اسم "قاعة الدوريات".

السؤال رقم 04: كيف علمت بوجود قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟ هل كان ذلك عن طريق:

الطلبة	العدد	الزملاء	المخطط التوجيهي للمكتبة	زيارة موجهة من طرف المكتبي	الإشارات التوجيهية	المجموع
		89	17	05	15	126
	%	70,64%	13,49%	03,97%	11,90%	100%

الأساتذة	العدد	11	03	-	06	20
%	%	55%	15%	-	30%	100%

الجدول رقم (63)

حصلنا على 126 إجابة خاصة بالطلبة و 20 إجابة خاصة بالأساتذة:

- 89 إجابة خاصة بالطلبة أي 70,64% من عينة الطلبة، و 11 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 55%، تفيد أن هؤلاء علموا بوجود قسم المراجع عن طريق زملائهم.

- 17 إجابة خاصة بالطلبة (13,49%) كان فيها سبب التعرف على قسم المراجع هو المخطط التوجيهي للمكتبة، و 03 أساتذة كان المخطط التوجيهي للمكتبة هو سبب تعرفهم على قسم المراجع في هذه المكتبة أي 15% من عينة الأساتذة.

- و 05 إجابات خاصة بالطلبة (03,97%) كان الفضل فيها للمكتبي في التعريف بوجود قسم المراجع في المكتبة.

- 15 إجابة فيما يخص الطلبة (11,90%) ، و 06 إجابات خاصة بالأساتذة أي 30%، تفيد أن الإشارات التوجيهية هي من دلتهم على قسم المراجع في المكتبة الجامعية.

* 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 05: هل تتردد على قسم المراجع في المكتبة الجامعية؟

الطلبة	العدد	دائما	أحيانا	نادرا	لا تتردد	المجموع
%	%	03,17%	69,85%	03,17%	23,81%	126
%	%	03,17%	69,85%	03,17%	23,81%	100%

الأساتذة	العدد	01	14	05	-	20
%	%	%05	%70	%25	-	%100

الجدول رقم(64)

- فيما يخص التردد على قسم المراجع وجدنا أن من خلال الأجوبة المسترجعة من الطلبة والتي كان عددها 126 إستمارة، أن 88 طالب يترددون على قسم المراجع في المكتبة الجامعية أحيانا، ما يعادل نسبة 69,85% من العينة الخاصة بالطلبة و 04 طلبة يترددون على قسم المراجع بانتظام (03,17%) و 04 طالب يترددون عليه نادرا (03,17%) .
- 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 أستاذ واحد يتردد بانتظام (05%)، و 05 أساتذة يترددون عليه نادرا أي ما يعادل 25% من عينة الأساتذة.
- أما الذين لا يترددون على قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 30 طالب أي ما يعادل 23,81% 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:

الطلبة	العدد	08	22	غياب المراجع	نوعية الخدمات المرجعية	عدم وجود هذا القسم أصلا	المجموع
%	%	%26,67	%73,33				%100

الجدول رقم(65)

من خلال الجدول نجد أن:

* عدد الطلبة الذين لا يترددون على قسم المراجع 30 طالب وذلك للأسباب التالية:

- 08 أجوبة كانت لعدم معرفة الطلبة بوجود هذا القسم وهذا ما يعادل نسبة 26,67%.

- 22 إجابة تعود لغياب المراجع التي يحتاجها هؤلاء الطلبة في هذا القسم 73,33%.

السؤال رقم 06: هل تتردد على هذا القسم من أجل:

المجموع	من أجل تكوين بيبليوغرافيا معينة	أخرى	كشافات	بيوغرافيات	بيبليوغرافيات	موسوعات	قواميس	العدد	الطلبة
96	04	-	-	02	16	54	20		
100%	04,17%	-	-	02,08%	16,67%	56,2%	20,8%	%	
20	02	-	-	-	-	10	08	العدد	الأساتذة
100%	10%	-	-	-	-	50%	40%	%	ة

الجدول رقم (66)

كانت الإجابات على هذا السؤال 96 إجابة فيما يخص الطلبة و 20 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كما يلي:

* فيما يتعلق باستخدام الموارد المرجعية الخاصة بهذا القسم، إحصائيات الجدول تبين أن المستفيدين يترددون على قسم المراجع من أجل الإطلاع على المراجع حسب الترتيب التالي:

- الموسوعات تأخذ 54 جواب من الأجوبة المتحصل عليها أي 56,25% من عينة الطلبة، وهي نسبة معتبرة ذلك لأن الموسوعات تحتوي على معلومات هامة في مختلف الميادين، كما تأخذ الموسوعات 50% من عينة الأساتذة.

- القواميس تمثل المصدر الثاني للمعلومات المستعملة من طرف الأساتذة، 08 أجوبة من 20 جواب (40%)، و 20,83% من العينة الخاصة بالطلبة (20 أجوبة).

- تليها الببليوغرافيات التي تأخذ 02,08% من عينة الطلبة.

* من أجل تكوين ببليوغرافيا معينة 04 طلبة أعطوا هذه الإجابة 04,17%، في حين أستاذين أي 10% من عينة الأساتذة يترددان على هذا القسم من أجل تكوين ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- ارتياد الطلبة على هذا القسم يكون من أجل الإطلاع على الموسوعات بدرجة كبيرة.

- فيما يتعلق بالأساتذة الملاحظ أنهم يترددون على هذا القسم من أجل الإطلاع على:

➤ الموسوعات

➤ القواميس.

➤ من أجل تكوين ببليوغرافيا معينة حول موضوع معين.

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:
السؤال رقم 07: هل عثرت على ما سألت عنه في قسم المراجع؟

المجموع	لا	بشكل جزئي فقط	نعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة	نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة	نعم مع بعض القصور	نعم تماما ما أردته		
96	18	14	04	05	45	10	العدد	الطلبة
%100	%18,75	%14,57	%04,17	%05,21	%46,88	%10,42	%	
20	02	06	-	-	08	04	العدد	الأساتذة
%100	%10	%30	-	-	%40	%20	%	

الجدول رقم (67)

فيما يخص العثور على ما يبحث عنه المستفيدون في قسم المراجع كانت الإجابات المتحصل عليها 96 إجابة خاصة بالطلبة و20 خاصة بالأساتذة توزعت كما يلي:

- 45 إجابة من إجابات الطلبة عثروا على ما يسألون عنه في قسم المراجع لكن مع بعض القصور أي ما يعادل 46,88% من عينة الطلبة، أما بالنسبة للأساتذة 08 إجابات كانت تمثل عثورهم على ما سألوا عليه لكن مع بعض القصور أي 40% من عينة الأساتذة.
- 14 إجابة من إجابات الطلبة كانت إجابتهم بشكل جزئي فقط وهذا ما يعادل 14,57% من عينة الطلبة، 06 أساتذة كذلك أجابوا بنفس الإجابة 30% من عينة الأساتذة.

- 10 إجابات من إجابات الطلبة كانت بنعم تماما ما أردته 10,42% من عينة الطلبة، و 04 أساتذة حصلوا على ما أرادوه تماما في هذا القسم أي 20% من عينة الأساتذة.
- 05 إجابات خاصة بالطلبة كانت بنعم ولكن ليس ما طلبته حقيقة وإنما حصلت على معلومات مفيدة أي 05,21% من عينة الطلبة.
- 04 إجابات خاصة بالطلبة أي 04,17% أجابوا بنعم لكن ليس ما طلبته حقيقة.
- أما بالنسبة للذين لم يعثروا على ما سألوا عنه في قسم المراجع فقد كانوا كالتالي: 18 إجابة فيما يخص الطلبة أي ما يعادل 18,75% من عينة الطلبة، وإجابتين تخصان الأساتذة أي 10% من عينة الأساتذة.
- الملاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من المستفيدين سواء كانوا طلبة أو أساتذة من قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران يحصلون على احتياجاتهم المعلوماتية من هذا القسم.

السؤال رقم 08: كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية في هذا القسم؟

المجموع	لم تتبع النصائح وإنما وجدتتها بنفسك	اتبعت النصائح ووجدتها بنفسك	وجدتها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها	العدد	الطلبة
96	45	25	26	%	
100%	46,88%	26,04%	27,08%	%	
20	02	10	08	العدد	الأساتذة
100%	10%	50%	40%	%	

الجدول رقم (68)

- 45 إجابة خاصة بالطلبة يجدون المواد المرجعية بأنفسهم بدون إتباع نصائح ولا توجيهات من المكتبي (46,88%) من عينة الطلبة وإجابتين

فيما يخص الأساتذة أي 10% من عينة الأساتذة يجدون المواد المرجعية التي يبحثون عنها في قسم المراجع دون مساعدة أو توجيه من طرف المكتبي القائم على هذا القسم.

- 25 إجابة من بين 96 إجابة خاصة بالطلبة يحصلون على المواد المرجعية بأنفسهم لكن بتوجيه من طرف المكتبي وهذا ما يعادل 26,04% من عينة الطلبة و 10 إجابات من بين 20 إجابة خاصة بالأساتذة كانوا يحصلون على المواد المرجعية التي يحتاجونها في قسم المراجع بمساعدة و توجيه المكتبي القائم على قسم المراجع وهذا ما يعادل 50% من عينة الأساتذة.

- 26 إجابة خاصة بالطلبة يجد المكتبي فيها أو يساعد في حصولهم على المواد المرجعية بالقسم 27,08% من عينة الطلبة المدروسة، و 08 إجابات خاصة بالأساتذة أجابوا فيها أن المكتبي يساعدهم أو يجد لهم المواد المرجعية التي يبحثون عنها و 40%.

الملاحظ من الجدول أن معظم المستفيدين من قسم المراجع سواء كانوا طلبة أو أساتذة يجدون المراجع التي يبحثون عنها في قسم المراجع بمساعدة من المكتبي القائم على قسم المراجع.

السؤال رقم 09: هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك من قسم المراجع؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
96	26	50	20	العدد	الطلبة
100%	27,08%	52,08%	20,84%	%	
20	02	14	04	العدد	الأساتذة
100%	10%	70%	20%	%	

الجدول رقم(69)

بالنسبة لرضى المستفيدين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع نجد أن:

- 50 طالب ما يعادل 52,08% من العينة المدروسة هم راضون جزئيا فقط عن الخدمات المرجعية المقدمة، و20 إجابة كان فيها الطلبة راضين أي 20,84%، و26 إجابات نجد فيها أن الطلبة غير راضين عن خدمات قسم المراجع 27,08% من عينة الطلبة.
- فيما يخص الأساتذة 14 إجابة من إجاباتهم تمثل رضاهم جزئيا عن خدمات قسم المراجع 70% من عينة الأساتذة، و04 إجابات مثلت رضاهم عن الخدمات المرجعية أي 20% وإجابتين لم يكن فيها الأساتذة راضين عن الخدمات المرجعية المقدمة لهم من قسم المراجع أي 10% من العينة الخاصة بالأساتذة.

الملاحظ من هذه النتائج أن رضى المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبية المركزية الجامعية بوهرا ن هو غير راضين كليا من الخدمات المقدمة لهم من هذا القسم.

● إذا كانت الإجابة بـ"جزئيا" أو "لا" فهل يعود ذلك إلى:

المجموع	إجابتين	عدم إطلاعك على طريقة استخدام المراجع	سوء تنظيم المراجع	نقص المراجع الحديثة	غياب مشاركة المكتبي	عدم كفاءة المكتبي		
75	10	02	13	30	05	15	العدد	الطلبة
100%	13,33%	2,67%	17,33%	40%	6,67%	20%	%	
16	-	-	-	16	-	-	العدد	الأساتذة
100%	-	-	-	100%	-	-	%	

الجدول رقم (70)

كانت الإجابات المتحصل عليها بـ "جزئيا" أو "لا" 75 بالنسبة للطلبة و 16 للأساتذة لعدة أسباب توزعت كما يلي:

- 30 إجابة بالنسبة للطلبة (40%) راجعة لنقص المراجع الحديثة في القسم، وكان هذا السبب الرئيسي لعدم رضى الأساتذة عن الخدمات المقدمة من قسم المراجع إذ 16 إجابات متحصل عليها كانت لهذا السبب أي 100% من عينة الأساتذة.

- 13 إجابة خاصة بالطلبة (17,33%) تعود إلى سوء تنظيم المراجع على الرفوف.

- 10 إجابات خاصة بالطلبة (13,33%) تم فيها اختيار سببين أي أن عدم الرضى أو الرضى الجزئي يعود إلى نقص المراجع الحديثة وكذا سوء تنظيم المراجع على الرفوف في هذا القسم.

- 05 إجابات خاصة بالطلبة 6,67% كان السبب فيها هو غياب مشاركة المكتبي في توجيه الأبحاث بهذا القسم.

- 15 إجابة خاصة بالطلبة (20%) عاد السبب فيها إلى عدم كفاءة المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران.

الملاحظ من الجدول أن سبب عدم الرضا الكلي عن الخدمات المقدمة من قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران يعود بالدرجة الأولى إلى نقص المراجع الحديثة التي تحتوي على معلومات حديثة في مختلف المجالات كما يعود ذلك إلى سوء تنظيم المراجع على الرفوف داخل هذا القسم.

السؤال رقم 10: هل فهم المكتبي القائم على قسم المراجع ما أردت الحصول عليه من هذا القسم؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
96	06	35	55	العدد	الطلبة
%100	%06,25	%36,46	%57,29	%	
20	-	11	09	العدد	الأساتذة
%100	-	%55	%45	%	

الجدول رقم (71)

تحصلنا على 96 إجابة خاصة بالطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 35 إجابة خاصة بالطلبة (36,46%) ، و11 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 55% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع فهم جزئيا ما أراده المستفيدون.

- 55 إجابة خاصة بالطلبة 57,29% من عينة الطلبة و09 إجابات خاصة بالأساتذة أي 45% من عينة الأساتذة فيها كان سؤالهم مفهوم من ومجاب من طرف المكتبي القائم على قسم المراجع.

- 06 إجابات فيما يخص الطلبة ما يمثل 06,25% من عينة الطلبة لم يفهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع سؤال الطالب.

الملاحظ هنا أن إجابة وفهم المكتبي القائم على قسم المراجع لأسئلة المستفيدين هو فهم جزئي أي أن المستفيد لا يحصل على إجابة كاملة 100%.

السؤال رقم 11: هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين في قسم المراجع؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
96	06	35	55	العدد	الطلبة
%100	%06,25	%36,46	%57,29	%	
20	-	11	09	العدد	الأساتذة
%100	-	%55	%45	%	

الجدول رقم (72)

تحصلنا على 96 إجابة خاصة بالطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال كانت كمايلي:

- 55 إجابة خاصة بالطلبة 57,29% من عينة الطلبة و09 إجابات خاصة بالأساتذة أي 45% من عينة الأساتذة ساعدهم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع للحصول على ما يبحثون عنه من مراجع.
- 35 إجابة خاصة بالطلبة (36,46%)، و11 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 55% من عينة الأساتذة، تشير أن المكتبي القائم على قسم المراجع قدم القليل من المساعدة والشرح لهم.

- 06 إجابة فيما يخص الطلبة ما يمثل 06,25% من عينة الطلبة لم يقدم فيها المكتبي القائم على قسم المراجع أية مساعدة أو شرح لهم.
- الملاحظ هنا أن المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران يعمل على تقديم المساعدة للمستفيدين للحصول على ما يبحثون عنه في قسم المراجع.

السؤال رقم 12: هل أعطاك المكتبي القائم على قسم المراجع وقتا كافيا؟

		نعم	جزئيا	لا	المجموع
الطلبة	العدد	55	35	06	96
	%	57,29%	36,46%	06,25%	100%
الأساتذة	العدد	09	11	-	20
	%	45%	55%	-	100%

الجدول رقم (73)

عدد الإجابات المتحصل عليها على هذا السؤال 96 إجابة خاصة بالطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة توزعت كالتالي:

- 55 إجابة طالب (57,29%) فيها أعطى المكتبي وقتا كافيا للطالب و09 إجابات خاصة بالأساتذة أي 45% كذلك ورد فيها أن المكتبي القائم على قسم المراجع أعطى للأستاذ وقتا كافيا.

- 35 إجابة طالب (36,46%) أخذ فيها الطالب وقتا جزئيا من وقت المكتبي وهذا ما نراه كذلك في 11 إجابة خاصة بالأساتذة ما يعادل 55% من عينة الأساتذة.

- 06 إجابات خاصة بالطلبة أي 06,25% من عينة الطلبة لم يعطهم المكتبي وقتا كافيا.

الملاحظ أن المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهرا ن يعطي جل وقته للمستفيدين من هذا القسم للإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم المرجعية.

السؤال رقم 13: هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة لاستشارات المكتبي القائم على قسم المراجع؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
96	46	28	22	العدد	الطلبة
100%	47,91%	29,17%	22,92%	%	
20	02	10	08	العدد	الأساتذة
100%	10%	50%	40%	%	

الجدول رقم (74)

تحصلنا على 96 إجابة خاصة بالطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال تباينت كالتالي:

- 46 إجابة خاصة بالطلبة أي 47,91% من عينة الطلبة، وإجابتين خاصة بأستاذين أي 10% من عينة الأساتذة تفيد أنهم لم يستفيدوا شيئاً من استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.

- 28 إجابة خاصة بالطلبة أي 29,17% من عينة الطلبة و50% من عينة الأساتذة تفيد أن استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع أفادتهم جزئياً فيما يخص الموارد المرجعية واستخدام المكتبة.

- 22 إجابة خاصة بالطلبة (22,92%) و08 إجابات خاصة بالأساتذة (40%) تفيد أنهم استفادوا كثيراً من خلال استشارتهم للمكتبي القائم على قسم المراجع.

الملاحظ من هذه النتائج أن عمل المكتبي القائم على قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهرا لا يقتصر على الإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإنما يعمل هذا الأخير على تعليم المستفيدين من هذا القسم كيفية استخدام المراجع وإطلاعهم على مختلف المراجع الموجودة بالقسم.

السؤال رقم 14: هل أصبحت على دراية بأي المواد المرجعية التي لم تكن تعرفها قبلاً نتيجة استشارتك للمكتبي القائم على قسم المراجع؟

		نعم واحد	نعم أكثر من مرجع	لا ولا مرجع	المجموع
الطلبة	العدد	12	38	46	96
	%	12,50%	39,58%	47,92%	100%
الأساتذة	العدد	12	08	-	20
	%	60%	40%	-	100%

الجدول رقم (75)

من خلال النتائج المتحصل عليها والتي كانت كالتالي 96 إجابة فيما يخص الطلبة و20 إجابة فيما يخص الأساتذة توزعت كالتالي:

- 46 إجابة خاصة بالطلبة أي 47,92% من عينة الطلبة تفيد أنهم لم يصبحوا على دراية بأي المواد المرجعية نتيجة استشارات المكتبي القائم على قسم المراجع.

- 38 إجابة فيما يخص الطلبة أي 39,58% من عينة الطلبة و08 إجابات فيما يخص الأساتذة أي ما يعادل 40% من عينة الأساتذة أفادتهم استشارتهم للمكتبي في معرفة أكثر من مرجع.

- 12 إجابة لكل من الطلبة والأساتذة أي 12,50% من عينة الطلبة و60% 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 بوهرا ن يعمل على تعريف المستفيدين بأنواع المراجع الموجودة في هذا القسم والتي لا يعرفونها.

السؤال رقم 15: هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

		ضرورية	غير ضرورية	المجموع
الطلبة	العدد	96	-	96
	%	100%	-	100%
الأساتذة	العدد	20	-	20
	%	100%	-	100%

الجدول رقم (76)

تحصلنا على 96 إجابة خاصة بالطلبة و20 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%.

المحور الثالث: الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

السؤال رقم 16: هل تستند الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

المجموع	لا	نعم		
96	96	-	العدد	الطلبة
100%	100%	-	%	
20	20	-	العدد	الأساتذة
100%	100%	-	%	

الجدول رقم (77)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 96 إجابة فيما يخص الطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن الخدمات المرجعية المقدمة في قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهرا ن لا تستند على التسيير الآلي رغم دخول الإعلام الآلي في جميع الميادين.

السؤال رقم 17: هل ترى ضرورة في تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية؟

المجموع	لا	نعم		
96	-	96	العدد	الطلبة
100%	-	100%	%	
20	-	20	العدد	الأساتذة
100%	-	100%	%	

الجدول رقم (78)

اتفقت الإجابات المقدمة والتي كانت 96 فيما يخص الطلبة و20 فيما يخص الأساتذة على ضرورة تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بنسبة 100%.

السؤال رقم 18: هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية آلية؟

المجموع	لا	نعم		
96	96	-	العدد	الطلبة
100%	100%	-	%	
20	20	-	العدد	الأساتذة
100%	100%	-	%	

الجدول رقم (79)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 96 إجابة فيما يخص الطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران لا يقدم خدمات مرجعية آلية.

السؤال رقم 19: هل يدربك المكتبي على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة؟

المجموع	لا	نعم		
96	96	-	العدد	الطلبة
100%	100%	-	%	
27	27	-	العدد	الأساتذة
100%	100%	-	%	

الجدول رقم (80)

من خلال الإجابات المتحصل عليها والتي كانت 96 إجابة فيما يخص الطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة نلاحظ أن المكتبي القائم على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية لا يدرب المستفيدين على استخدام الحاسب ذلك لأن القسم أصلا لا يعتمد على الإعلام الآلي في تقديم خدماته

السؤال رقم 20: هل تعتقد أن تقديم خدمات مرجعية آلية يساعد في الحصول على المعلومة بسرعة؟

المجموع	لا	نعم		
96	-	96	العدد	الطلبة
%100	-	%100	%	
20	-	20	العدد	الأساتذة
%100	-	%100	%	

الجدول رقم (81)

تحصلنا على 96 إجابة خاصة بالطلبة و20 إجابة خاصة بالأساتذة على هذا السؤال.

من الجدول نلاحظ أن كل من الأساتذة والطلبة يرون أن تقديم خدمات مرجعية آلية يساعد في الحصول على المعلومة بسرعة 100%.

2- بيانات حول خصائص أخصائي المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري:

المحور الأول: نوعية الخدمة المرجعية في قسم المراجع

س01) هل هناك تردد كبير على قسم المراجع؟

المجموع	لا	جزئيا	نعم		
01	-	-	01	العدد	المكتبة المركزية الجامعية بوهرا
%100	-	-	%100	%	
01	-	-	01	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا
%100	-	-	%100	%	
03	-	01	02	العدد	المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
%100	-	%33,33	%66,67	%	

الجدول رقم (82)

من خلال الجدول نجد أن كلا من الموظفين العاملين بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهـران والمكتبة المركزية بجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهـران لاحظوا أن هناك تردد كبير على قسم المراجع بهـته المكتبتين 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 هـته القاعتين أما قاعة الدراسة الخاصة بالعلوم والتكنولوجيا ففيها تردد جزئي فقط وهذا نظرا لغياب المراجع الضرورية بها.

س02) ما هي المراجع الأكثر إستعمالا من قبل المستفيدين من هذا القسم؟

المجموع	ثلاث إجابات	إجابتين	أخرى	كشافات	بيوغرافيات	ببليوغرافيات	موسوعات	قواميس		
01	01	-	-	-	-	-	-	-	العدد	المكتبة المركزية الجامعية بوهـران
%100	%100	-	-	-	-	-	-	-	%	
01	01	-	-	-	-	-	-	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران
%100	%100	-	-	-	-	-	-	-	%	
03	-	03	-	-	-	-	-	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
%100	-	%100	-	-	-	-	-	-	%	

الجدول رقم (83)

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول نلاحظ أن المستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث يترددون على هذه الأقسام من أجل الإطلاع على: القواميس والموسوعات والبibliوغرافيات، وقد أفاد المكتبي القائم على قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بوهرا ن أنه إضافة إلى هذه المراجع فإن المستفيدين يترددون على هذا القسم من أجل كذلك على الكتب النادرة الخاصة بالإسلاميات.

س03) ما هي الوسائل المعتمدة لتقديم الخدمة المرجعية؟ هل هي:

المجموع	بنوك المعلومات	الحاسب الإلكتروني	شبكة الأنترنت	البريد العادي	الفاكس	الهاتف	المقابلة والزيارة الشخصية من طرف المستفيد		
01	-	-	-	-	-	-	01	العدد	المكتبة
%100	-	-	-	-	-	-	%100	%	الجامعية المركزية بوهران
01	-	-	-	-	-	-	01	العدد	المكتبة
%100	-	-	-	-	-	-	%100	%	المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهران
03	-	-	-	-	-	-	03	العدد	المكتبة
%100	-	-	-	-	-	-	%100	%	المركزية بجامعة

								عبد الحميد بن باديس بمستغانم
--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------------------

الجدول رقم(84)

من النتائج المتحصل عليها في الجدول نلاحظ أن الأقسام المرجعية الثلاث تعتمد على المقابلة الشخصية والزيارة من طرف المستفيد من أجل تقديم الخدمة المرجعية.

س(04) هل المستفيدون من الخدمة المرجعية هم فعلا من المستفيدين المنتظمين؟

المجموع	لا	أحيانا	نعم		
01	-	-	01	العدد	المكتبة الجامعية المركزية
%100	-	-	%100	%	بوهرا
01	-	-	01	العدد	المكتبة المركزية بجامعة
%100	-	-	%100	%	محمد بوضياف بوهرا
03	-	03	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة
%100	-	%100	-	%	عبد الحميد بن باديس بمستغانم

الجدول رقم(85)

من الجدول نلاحظ أن:

المستفيدين من الخدمة المرجعية في المكتبة الجامعية المركزية بوهرا والمكتبة المركزية محمد بوضياف بوهرا هم مستفيدون منتظمون أي أن نفس الأشخاص يترددون على هذا القسم أما فيما يخص المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم فالمستفيدون من الخدمة المرجعية هم مستفيدون غير منتظمين بمعنى أنهم يترددون أحيانا على هذه الأقسام.

س05) كيف رأى مستخدمو المراجع الخدمة التي تقدم لهم؟

المجموع	غير راضين	جزئيا	كانوا راضين		
01	-	-	01	العدد	المكتبة الجامعية المركزية بوهران
%100	-	-	%100	%	
01	-	01	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهران
%100	-	%100	-	%	
03	-	03	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
%100	-	%100	-	%	

الجدول رقم(86)

من الجدول نجد أن مستخدمو المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران كانوا راضين عن الخدمة المقدمة لهم من هذا القسم أما فيما يخص كل من المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهران والمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، فمستخدمو المراجع بهاتين المكتبتين كان رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم من قسم المراجع رضى جزئي أي أن القسم لم يلبي احتياجاتهم المعلوماتية 100%.

س06) هل يقدم المستفيدون من قسم المراجع أسئلة مرجعية؟

المجموع	لا	نعم		
01	-	01	العدد	المكتبة المركزية الجامعية بوهران
%100	-	%100	%	
01	-	01	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهران
%100	-	%100	%	
03	-	03	العدد	المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
%100	-	%100	%	

الجدول رقم (87)

من الجدول نلاحظ أنه في كل أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث المستفيدون يقدمون أسئلة مرجعية.

المحور الثاني: الخدمة المرجعية والتكنولوجيا الحديثة

س (07) ما نوع الأسئلة التي يتلقاها قسم الخدمات المرجعية؟

المجموع	إجابتين	أسئلة بحثية	أسئلة استقصائية دقيقة	أسئلة مرجعية جاهزة	أسئلة توجيهية		
01	01	-	-	-	-	العدد	المكتبة المركزية
%100	%100	-	-	-	-	%	الجامعية بوهرا
01	-	01	-	-	-	العدد	المكتبة المركزية
%100	-	%100	-	-	-	%	بجامعة محمد بوضياف بوهرا
03	03	-	-	-	-	العدد	المكتبة المركزية
%100	%100	-	-	-	-	%	بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

الجدول رقم (88)

من النتائج المتحصل عليها في الجدول نلاحظ:

قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهرا يتلقى أسئلة بحثية من طرف 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 بوهرا والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم 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 بوهـران 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 بوهـران والمكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم 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.

س(08) هل يتلقى المستفيدون إجابات كاملة وصحيحة؟

المجموع	أحيانا	دائما		
01	-	01	العدد	المكتبة المركزية الجامعية بوهـران
%100	-	%100	%	
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران
%100	%100	-	%	
03	03	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
%100	%100	-	%	

الجدول رقم(89)

من نتائج الجدول نجد أن:

قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهـران يقدم إجابات كاملة وصحيحة للمستفيدين أي أن أمين المراجع يعمل على الإجابة على أسئلة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية تلبية كاملة.

أقسام المراجع في المكتبتين: المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهـران والمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

لا تقدم إجابات كاملة وصحيحة لروادها بمعنى أن أخصائي المراجع لا يقدم الإجابة الكاملة على احتياجات المستفيد المعلوماتية وإن قلنا لا يجب هذا لا يعني أن القسم لا يقدم معلومات للمستفيد وإنما الإجابة غير كاملة.

س09) هل تستند الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية على التسيير الآلي؟

المجموع	لا	نعم		
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية الجامعية بوهـران
%100	%100	-	%	
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران
%100	%100	-	%	
03	03	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
%100	%100	-	%	

الجدول رقم(90)

من خلال النتائج نجد أن:

الخدمات المرجعية في الأقسام المرجعية بالمكتبات الثلاث: المكتبة المركزية الجامعية بوهـران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهـران والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم لا تستند على التسيير الآلي رغم الإيجابيات التي قدمها الإعلام الآلي في ميادين مختلفة إلا أن الخدمات المرجعية ما زالت تقليدية.

س10) هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية آلية؟

المجموع	لا	نعم		
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية الجامعية بوهـران
%100	%100	-	%	
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد

بوضياف بوهـران	%	-	%100	%100
المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد	العدد	-	03	03
بن باديس بمستغانم	%	-	%100	%100

الجدول رقم(91)

من النتائج المتحصل عليها وجدنا أن كل إجابات العاملين بأقسام المراجع بالمكتبات الثلاث: المكتبة المركزية الجامعية بوهـران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم تفيد بأن هـته المكتبات لا تقدم خدمات مرجعية آلية.

س11) هل تدرب المستفيدين على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة؟

المجموع	لا	نعم		
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية الجامعية بوهـران
%100	%100	-	%	
01	01	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران
%100	%100	-	%	
03	03	-	العدد	المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
%100	%100	-	%	

الجدول رقم(92)

الملاحظ من النتائج أن أقسام المراجع في المكتبات الثلاث: المكتبة المركزية الجامعية بوهـران والمكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم والمكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهـران لا يتعدى دور أخصائي المراجع فيها على الإجابة على استفسارات المستفيدين وأسئلتهم المرجعية.

3- تعليقات عامة:

3-1- 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 الثلاث، كما نجد أن تردد الأساتذة قليل جدا مقارنة مع العدد الإجمالي له.
 - تردد المستفيدين على المكتبة المركزية الجامعية يكون أحيانا فقط. بمعنى أنهم مستفيدون غير منتظمين من المكتبة، وهذا في كل من المكتبات الثلاث. ويعود ذلك حسب البعض إلى انعدام الوقت أو نقص المراجع الضرورية وكذا لجوءهم إلى الإنترنت كمصدر للمحصل على المعلومات مباشرة.
 - فيما يخص امتلاك المكتبة لقسم خاص بالمراجع نجد أن جل الإجابات المتحصل عليها كان بنعم، أي أن المكتبات الثلاث تمتلك قسم خاص بالمراجع، أما الإجابات التي كانت بـ لا أدري، فيعود سببها بالدرجة الأولى إلى الاختلاف في التسمية إذ يطلق اسم قاعة الدوريات على قسم المراجع بالمكتبتين: المكتبة المركزية الجامعية بوهرا، المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف، ويطلق عليه اسم قاعة الدراسة في المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس، بمستغانم، أما الإجابات التي كانت بـ لا فذلك راجع إلى عدم تردد أصحابها على المكتبة الجامعية.
 - فيما يخص كيفية الحصول على المعلومة نجد أن المستفيدين من قسم المراجع بالمكتبات الثلاث يعتمدون بشكل كبير على الفهارس والكتب المرجعية للحصول على المعلومة، كما نلاحظ أن للزملاء الدور الكبير في التعريف بوجود هذا القسم داخل المكتبة الجامعية، خاصة من قبل الأساتذة الذين رغم عدم ترددهم على قسم المراجع، إلا أنهم يحثون الطلبة على استعمال هذا القسم، للحصول على المعلومة.
 - إن تردد المستفيدين سواء من طلبة أو أساتذة على قسم المراجع هو تردد غير منتظم، وذلك بالمكتبات الثلاث، 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 الثلاث من أجل الاطلاع على القواميس والموسوعات بدرجة كبيرة.

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية:

من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل الإستبيان نجد أن:

- المستفيدون من أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث 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 بوهران أو المكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف أو المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم، لكن هذا لا يعني أنهم يرجعون خائبين وإنما يتحصلون على معلومات مفيدة من هذا القسم تساعد في مجال البحث العلمي.

من خلال النتائج كذلك نجد أن المكتبي في كل من قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهران، والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهران، يساعد على الاستفادة سواء أكان 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 أين نجد غياب مساعدة المكتبي للمستفيد في هذا القسم حيث وصلنا من خلال النتائج أن نسبة كبيرة من العينة المدروسة في هذه المكتبة يحصل أفرادها على ما يبحثون عنه في هذا القسم بمفردهم وبدون مساعدة من المكتبي.

الملاحظ كذلك من النتائج أن رضا المستفيدين من الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الثلاث هو رضا جزئي بمعنى أنهم ليسوا راضين تمام الرضا من الخدمات المقدمة لهم بهذا القسم، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى غياب المراجع الحديثة التي يحتاجونها، إذ يفتقر أقسام المراجع في المكتبات الثلاث إلى عنصر الحداثة في الرصيد كما نجد نقص كبير في عدد الكتب المرجعية، زيادة على ذلك غياب مشاركة المكتبي المسؤول عن قسم المراجع للمستفيد.

توضح النتائج المتحصل عليها كذلك أن فهم المكتبي القائم على قسم المراجع بالمكتبات الثلاث هو فهم جزئي وهذا ما يترتب عنه عدم حصول المستفيد على إجابة كاملة وصحيحة على سؤاله. وهذا راجع إلى نقص كفاءة المكتبي.

المحور الثالث: الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة:

من خلال النتائج المتحصل عليها، والتي كانت متطابقة في كل من أقسام المراجع المكتبات الثلاث: المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية

بجامعة محمد بوضياف بوهـران، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بوهـران، نجد:

- الخدمة المرجعية في هذه المكتبات لا تستند على التسيير الآلي.
- تتفق كل الإجابات المتحصل عليها على أن تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية أمر ضروري لا بد منه.
- كما تتفق كذلك الإجابات على أن الأقسام المرجعية في المكتبات الجامعية الثلاث لا تقدم خدمات مرجعية آلية كاستعمال الأقراص المكتتزة وحوسبة المراجع، وإيصال الوثائق وغيرها من الخدمات المرجعية الآلية التي تساعد في الحصول على المعلومة بسرعة وبدقة

3-2- تعليقات حول النتائج الخاصة بأخصائي المراجع:

من خلال التحليل نجد أن العاملين في أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث، كانت إجاباتهم متطابقة، حيث:

- في كل من أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث هناك تردد كبير من قبل المستفيدين.
- المراجع الأكثر استعمالا من قبل المستفيدين من خلال الإجابات المحصل عليها من طرف العاملين بأقسام المراجع المكتبات الثلاث. هي القواميس والموسوعات وهذا ما تمتلكه أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث.
- الوسيلة المعتمدة في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث لتقديم خدمة مرجعية، هي المقابلة الشخصية والزيارة من طرف المستفيد.
- المستفيدون من الخدمة المرجعية في كل من المكتبة المركزية بوهـران، والمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران. والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم مستفيدون غير منتظمين.
- من خلال الإجابات كذلك تحصلنا على أن قسم المراجع الوحيد الذي كان مستخدموه راضين عن الخدمات التي تقدم لهم من هذا القسم هو قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهـران. على غرار المكتبتين الأخرويتين حيث كان مستخدموا قسم المراجع في هاتين المكتبتين، راضين جزئيا عن الخدمات المقدمة لهم، وهذا راجع إلى غياب المراجع الضرورية التي يحتاجونها.
- أقسام المراجع في كل من المكتبة المركزية الجامعية في وهران والمكتبة المركزية محمد بوضياف بوهـران والمكتبة الجامعية عبد الحميد بن باديس

بمستغانم يتلقى العاملون بها أسئلة مرجعية من قبل المستفيدين لكن هذه الأسئلة تختلف إذ أن:

قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهراڻ يقدم إجابات للمستفيدين، تتطلب هذه الإجابات البحث في الببليوغرافيات، كما أخصائي المراجع بالبحث في المصادر الخارجية، في تقديم الإجابة على عكس أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهراڻ و المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم، 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.

- الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية الثلاث، لا تستند على التسيير الآلي، أي أن أقسام المراجع في كل من المكتبات الثلاث 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%.

4- النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل في ما يتعلق بوصف أقسام المراجع ودورهم بكل من المكتبة المركزية الجامعية بوهراڻ و المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف و المكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، وذلك تبعا لما تحصلنا عليه من آراء المستخدمين والقائمين على هذا القسم الذي أبدى كل واحد منهم نظرته لهذا القسم اعتمادا على تلك الاستثمارات 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 في المكتبة الجامعية غير معروف من قبل المستفيدين، وهذا يعود على أن هذا الأخير لا يقدم معلومات عن دوره وخدماته في المكتبة.
- قسم المراجع بالمكتبات الثلاث، يستقبل عدد قليل من المستفيدين مقارنة مع العدد الإجمالي للمسجلين بالمكتبة، خاصة الأساتذة.
- 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.
- رغم أهمية الدور الذي يقوم به قسم المراجع في المكتبة الجامعية إذا يعتبر هذا الأخير الواجهة الأساسية للمكتبة إلا أننا وجدنا أنه لا يؤدي دوره كما يجب في كل من المكتبات الثلاث 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 الثلاث يتمثل في القواميس والموسوعات فقط.
- 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 غزا كل الميادين إلا أن قسم المراجع في المكتبات الثلاث 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 الأنترنت وغيرها من الخدمات المرجعية الحديثة.

الخاتمة

تعد الحاجة إلى المعلومة أمر لا بد منه في حين نجدها تتنوع وتتطور شيئاً فشيئاً وبالتالي أصبح من العسير حصرها في مكان معين، كما برزت بقوة من خلال المكتبات خاصة الجامعية، فكان على هذه الأخيرة مسؤولية تقديم خدمات متنوعة لمستخدميها 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 جناحاً للمراجع يشرف عليه أخصائي المراجع، والجدير بالذكر أن الخدمات المرجعية لا تقتصر على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيدون وإنما تتعداها لشمّل خدمات أخرى كتعريف وتعليم الطلاب والأعضاء الأكاديميين والباحثين بإمكانات المكتبة من مصادر المعلومات والمراجع المتخصصة، إضافة إلى ذلك تعريف المستخدمين 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 إشكالتنا المطروحة في بداية الدراسة وإنطاقاً من وقوفنا على وضع الخدمة المرجعية بقسم المراجع بكل من المكتبة الجامعية المركزية بوهران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، وبعد الدراسة الميدانية وتحليل النتائج انتهينا إلى:

- بالنسبة للفرضية الأولى قد أثبت خطأها بحيث أن الخدمة المرجعية موجودة في أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث ذلك أن هدف الخدمة المرجعية هو مساعدة ومعاونة المستفيدين على اختلاف مستوياتهم في الحصول على المادة الفكرية عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام إلا أننا وجدنا أن هذه الأخيرة لا تؤدي بشكل جيد بمعنى أنها لا ترضي بصفة كاملة حاجيات مستفيديها.

- أما بالنسبة للفرضية الثانية والتمثلة في أنه بالرغم من وجود قسم للمراجع كهيكل قائم بذاته، بموظفيه ورصيده إلا أن الخدمة المرجعية تبقى غائبة، فهي صحيحة نسبياً ذلك أن كل من المكتبات الثلاث المكتبة الجامعية المركزية بوهـران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهـران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم 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 الثلاث 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 الأحيان على معلومات مفيدة من هذا القسم، وقد يعود عدم رضى المستفيدين على إجابات كاملة إلى غياب كفاءة أخصائي المراجع حيث انتهينا من خلال النتائج إلى أن كل القائمين على أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث غير مؤهلين وغير متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات إضافة إلى الرصيد الفقير والقديم مقارنة مع احتياجات المستفيدين المتجددة.

- 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 الإعتماد 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 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 المكنزة وغيرها من الخدمات المرجعية الحديثة.

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 لا بد 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.

قائمة المراجع:

- أبو شعشيع، مصطفى عليان. دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.
- ابن منظور، محمد بن مكرم. لسان العرب. القاهرة: دار المعارف، 1981، ج8.
- إحسان محمد، الحسن. الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي. بيروت: دار الطليعة، 1996.
- إبراهيم الأمين، عبد الكريم. إدارة المكتبة. بغداد: جامعة المستنصرية، 1980.
- الهوش، أبو بكر محمود. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002.
- الهوش، أبو بكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. القاهرة: عصمى للنشر والتوزيع، 1996.
- الهجرسي، سعد محمد. المراجع ودراساتها في علوم المكتبات. القاهرة: جمعية المكتبات المدرسية، 1981.
- الهجرسي، سعد محمد، السيد، حسب الله. المكتبات والمعلومات والتوثيق: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي. الاسكندرية: دار الثقافة العربية، 1998.
- الحلوجي، عبد الستار. مدخل لدراسة المرجع. القاهرة: دار الثقافة والنشر والتوزيع، 1991.

- الوردي، حسين زكي، المالكي مسلم، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002.
- الكمالي، عبد الله. كتابة البحث وتحقيق المخطوطة خطوة خطوة. دولة الإمارات المتحدة: دار بن حرم، 2001.
- المالكي مسلم، مجبل لازم. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- الشيمي، حسن عبد الرحمن، الفرماوي، محمد جمال الدين. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996.
- الحزيمي، سعود بن عبد الله. المراجع العربية: دراسة شاملة لأنواعها العامة والمتخصصة. المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للبحوث، 1990.
- الشريف، محمد عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: عصمى للنشر والتوزيع، 1996.
- السيد النشار، سيد. الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2002.
- السيد النشار، سيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1992.

- السيد النشار، سيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: [د.ن.]، 2002.
- أنور عمر، أحمد. مصادر المعلومات في المكتبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990.
- اسماعيل متولي، ناريمان. الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
- بن سبتي، عبد المالك. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري، 2004.
- بن سبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري، 2006.
- بدوي، عبد الرحمن. مناهج البحث العلمي. القاهرة: دار النهضة العربية، 1967.
- بدر، أحمد. المدخل إلى المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985.
- بدر، أحمد، حشمت، قاسم. المكتبات المتخصصة: إدارتها وتنظيمها وخدماتها. الكويت: وكالة المطبوعات، 1978.
- بدر، أحمد، محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. ط. 02. القاهرة: مكتبة غريب، 1987.
- بدر، أحمد، محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطور التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط. 04. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.

- همشري، عمر أحمد، ربحي، مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997.
- حشمت، قاسم. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.].
- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 1984.
- محمد أمان، محمد، ياسر يوسف، عبد المعطي. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998.
- محمد فتحي، عبد الهادي. المكانز كأدوات للتكشيف واسترجاع المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، [د.ت.].
- محمد فتحي، عبد الهادي. المصادر المرجعية المتخصصة. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1991.
- محمد فتحي، عبد الهادي. المصادر المرجعية في الانسانيات والعلوم الإجتماعية. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2001.
- محمد فتحي، عبد الهادي. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.].
- محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.].
- عبادة، حسان. مصادر المعلومات وبناء وتطوير مقتنيات المكتبات. القاهرة: [د.ن.]، [د.ت.].

- عبد الجبار، عبد الرحمن. المدخل إلى المراجع العربية العامة. البصرة: جامعة البصرة، 1990.
- عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي. الأردن: دار وائل للنشر، 1977.
- عبد المنعم موسى، غادة. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية للقواميس ودوائر المعارف العربية والأجنبية. الاسكندرية: دار الهدى للمطبوعات، 2004.
- عبد المنعم موسى، غادة. الأوعية المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات. الاسكندرية: دار الهدى للمطبوعات، 2004.
- عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999.
- قندلجي، عامر ابراهيم، عليان، ربحي مصطفى، السمراي، ايمان فاضل. مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
- رشاد، حسن. المكتبة ورسالتها. ط. 03. [د.م.]: دار الفكر العربي، [د.ت.].
- شاهر ذيب، أبو شريح. دراسات في علوم المكتبات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- سعيد أحمد، حسن. المكتبات الجامعية: نشأتها وتطورها وأهدافها ووظائفها. بيروت: دار الجيل، 1992.
- سعيد أحمد، حسن. المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، [د.ت.].
- صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين ميلة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2004.
- The Oxford English Dictionary. Oxford : clarendon press. 1961.VOL07

- BEAUDIQUEZ, Marcel. Guide de bibliographie général : méthodologie et pratique. New York :(s.e .). 1983.
- SALAUN,jean-michel. marketing des bibliothèques et des centres de documentation. édition du cercle de la librairie .1992.

مقالات الدوريات:

- محمد فتحي، عبد الهادي. العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. المجلة العربية للمعلومات. مج. 04. ع.03. 1983.ص.44.
- أعراب، عبد الحميد. تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتويق المعلومات.في توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية. الجزائر: جامعة الجزائر: المكتبة الوطنية، ماي 2004،

ص.ص.97-119

- BARROCHE, Marie-claude. les services de référence : deux journée de réflexion. Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires, 1992, n°154
- LAVIGNE,Nicole . les outils de référence sur les municipalités : ou trouver quoi ? Documentation et bibliothèque.jan-mars 1994.
- KITOUNI Zineb .les Services de references de la B U C :Enquete aupres de ses utilisateurs potentiels pour une meilleure prestation .memoire presente pour obtenir le diplôme superieur des bibliothecaires.departement de bibliotheconomie.Constontine .

الملاحق

الملحق الأول: استثمارة الاستبيان.

استثمارة الاستبيان الخاص بأخصائيي المراجع.

استثمارة الاستبيان الخاص بالمستفيدين .

الملحق الثاني: كشف الجداول الواردة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران- السانیا-

كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية
قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

استمارة موجهة لأخصائي المراجع

من أجل إنجاز بحث للحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية حول:

الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية -المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري-

تحت إشراف الدكتور:
عبد الإله عبد القادر

من إعداد:
كوار فوزية

نرجو من سيادتكم أن تضعوا علامة(*) في الخانة المناسبة مع العلم أن هذه المعلومات
ستوظف لغرض البحث العلمي لا غير وشكرا

معلومات عامة

الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

المستوى:

☐ متوسط
جامعي

☐ ابتدائي
ثانوي
الوظيفة

☐ مساعد مكتبي

☐ محافظ رئيسي

☐ عون تقني

☐ محافظ مكتبي

☐ عون مساعد

☐ ملحق مكتبي

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية

س(1) هل هناك تردد كبير على قسم المراجع؟

☐ لا

☐ جزئي

☐ نعم

س(2) ما هي المراجع الأكثر استعمالا من قبل المستفيدين؟

☐ قواميس

☐ موسوعات

☐ بيبليوغرافيات

☐ بيوغرافيات

☐ كشافات

☐ أخرى: حدد

س(3) ما هي الوسائل المعتمدة لتقديم الخدمة المرجعية؟ هل هي:

المقابلة الشخصية والزيارة من طرف المستفيد

☐ الهاتف

☐ الفاكس

☐ البريد العادي

☐ شبكة الانترنت

☐ الحاسب الالكتروني

☐ بنوك المعلومات

س(4) هل المستفيدون من الخدمة المرجعية هم فعلا من المستفيدين المنتظمين؟

☐ لا

☐ أحيان

☐ نعم

س(5) كيف رأى مستخدمو المراجع الخدمة التي تقدم لهم؟

☐ كانوا راضين

☐ جزئيا

☐ غير راضين

س(6) هل يقدم المستفيدون أسئلة مرجعية؟

☐ لا

☐ نعم

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 والتكنولوجيا الحديثة

س(7) ما نوع الأسئلة التي يتلقاها قسم الخدمات المرجعية؟

☐ أسئلة توجيهية

☐ أسئلة مرجعية جاهزة

☐ أسئلة استقصائية دقيقة

☐ أسئلة بحثية

س8) هل يتلقى المستخدمون اجابات كاملة وصحيحة؟

☐ دائما ☐ أحيانا

س9) هي تستند الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية على التسيير الآلي؟

☐ نعم ☐ لا

س10) هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات مرجعية آلية؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة ب"نعم" ما نوع الخدمة المرجعية الآلية؟

☐ استعمال الأقراص المكنزة

☐ حوسبة المراجع

☐ ائصال شبكة الانترنت

☐ خدمات الاتصال المباشر

س11) هل تدرب المستخدمين على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة؟

☐ نعم ☐ لا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران - السانبا-

كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية
قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

استمارة موجهة للمستفيدين

من أجل إنجاز بحث للحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية حول:

الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية -المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري-

تحت إشراف الدكتور:
عبد الإله عبد القادر

من إعداد:
كوار فوزية

نرجو من سيادتكم أن تضعوا علامة { + } في الخانة المناسبة مع العلم أن هذه المعلومات
ستوظف لغرض البحث العلمي لا غير وشكرا

معلومات عامة

الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

الجامعة:

التخصص:

طالب:

☐ مدى قصير:

☐ مدى طويل:

☐ سنة أولى دبلوم

☐ سنة أولى ليسانس

☐ سنة ثانية دبلوم

☐ سنة ثانية ليسانس

☐ سنة ثالثة دبلوم

☐ سنة ثالثة ليسانس

☐ سنة رابعة ليسانس

☐ سنة خامسة ليسانس

طالب ماجستير

أستاذ:

☐ أستاذ التعليم العالي

☐ أستاذ محاضر

☐ أستاذ مساعد مكلف بالدوس

☐ أستاذ مساعد

المحور الأول: قسم المراجع في المكتبة الجامعية

س(1) هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

☐ نعم ☐ أحيانا ☐ لا

س(2) هل تمتلك المكتبة الجامعية قسم خاص بالمراجع؟

☐ نعم ☐ لا ☐ لا أدري

س(3) للحصول على المعلومة هل تستند على؟

☐ الفهارس

☐ الكشافات

☐ الكتب المرجعية

☐ عن طريق استشارة المكتبي مباشرة

س(4) كيف علمت بوجود قسم المراجع؟ هل كان ذلك عن طريق:

☐ الزملاء

☐ المخطط التوجيهي للمكتبة

☐ زيارة موجهة من طرف المكتبي

☐ الإشارات التوجيهية

س(5) 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

☐ غياب المراجع التي تحتاجها بهذا القسم

☐ نوعية الخدمات المرجعية المقدمة

☐ عدم وجود هذا القسم أصلاً

س(6) هل تتردد على هذا القسم من أجل:

- الاطلاع على كتب المراجع التالية:

☐ قواميس

☐ موسوعات

☐ بيبليوغرافيات

☐ بيوغرافيات

☐ كشافات

☐ أخرى: حدد

- من أجل تكوين بيبليوغرافيا معينة حول موضوع معين

المحور الثاني: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية

س(7) هل عثرت على ما سألت عنه في قسم المراجع؟

☐ نعم تماماً ما أردته

☐ نعم مع بعض القصور

☐ نعم ولكن ليس ما طلبته وإنما حصلت على معلومات مفيدة

☐ نعم ولكن ليس مل طلبته حقيقة

☐ بشكل جزئي فقط

☐ لا

س(8) كيف وجدت المعلومات أو المواد المرجعية؟

☐ وجدها المكتبي أو ساعد في الحصول عليها

☐ اتبعت النصائح ووجدتها بنفسك

☐ لم تتبع النصائح وإنما وجدتتها بنفسك

س9) هل أنت راض عن الخدمات المرجعية المقدمة لك؟

نعم ☐ جزئيا ☐ لا ☐
إذا كانت الاجابة ب"جزئيا" أو "لا" فهل يعود ذلك إلى:

عدم كفاءة المكتبي ☐

غياب مشاركة المكتبة في توجيه الأبحاث ☐

نقص المراجع الحديثة ☐

سوء تنظيم المراجع على الرفوف ☐

عدم إطلاعك على طريقة استخدام المراجع ☐

س10) هل فهم المكتبي ما أردت الحصول عليه؟

نعم ☐ جزئيا ☐ لا ☐

س11) هل حصلت على مساعدة وشرح كافيين؟

نعم ☐ جزئيا ☐ لا ☐

س12) هل أعطاك المكتبي وقتا كافيا؟

نعم ☐ جزئيا ☐ لا ☐

س13) هل تعلمت شيئا عن الموارد المرجعية أو استخدام المكتبة نتيجة لاستشارات المكتبي؟

نعم ☐ جزئيا ☐ لا ☐

س14) هل أصبحت على دراية بأي المواد المرجعية التي لم تكن تعرفها من قبل نتيجة لاستشارة المكتبي؟

نعم واحد ☐

نعم أكثر من مرجع ☐

لا ولا مرجع ☐

س15) هل ترى أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية؟

ضرورية ☐ غير ضرورية ☐

المحور الثالث: الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة
س16) هل تستند الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية على التسيير الآلي؟

نعم ☐ لا ☐

س17) هل ترى ضرورة في تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية؟

نعم ☐ لا ☐

س18) هل يقدم قسم المراجع في المكتبة الجامعية خدمات مرجعية آلية؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة ب"نعم" ما نوع الخدمة المرجعية الآلية؟ هل هي:

☐ استعمال الأقراص المكنزة

☐ حوسبة المراجع

☐ إيصال الوثائق

☐ استخدام شبكة الانترنت

☐ خدمات الاتصال المباشر

س19) هل يدربك المكتبي على استخدام الحاسب للحصول على المعلومة؟

نعم ☐ لا ☐

س20) هل تعتقد أن تقديم خدمات مرجعية آلية يساعد في الحصول على المعلومة بسرعة؟

نعم ☐ لا ☐

كشاف الجداول:

الرقم	عنوان الجدول
01	توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الجنس
02	توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب المستوى
03	توزيع الموظفين العاملين بأقسام المراجع حسب الوظيفة
04	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا
05	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا
06	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
07	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم
08	توزيع عينة الطلبة من حيث الجنس والتخصص والتكوين في المكتبة الجامعية المركزية بوهرا.
09	توزيع عينة الأساتذة من حيث الجنس والتخصص والدرجة في المكتبة الجامعية المركزية بوهرا.
10	أجوبة الطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا من حيث الجنس والتكوين.
11	أجوبة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بوهرا من حيث الجنس والدرجة.
12	أجوبة الطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من حيث الجنس والتكوين.
13	أجوبة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم من حيث الجنس والدرجة.
14	أجوبة الطلبة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهرا من حيث الجنس والتكوين.
15	أجوبة الأساتذة المترددين على قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بوهرا من حيث الجنس والدرجة.

المستفيدون من المكتبة المركزية الجامعية بجامعة محمد بوضياف بوهرا

16	التردد على المكتبة الجامعية.
17	كيفية الحصول على المعلومة بالمكتبة.
18	إملاك المكتبة لقسم المراجع.
19	وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة.
20	التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
21	أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
22	أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة.

- 23 عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها من قسم المراجع بالمكتبة.
- 24 طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.
- 25 رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.
- 26 أسباب عدم رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 27 فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.
- 28 مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع بالمكتبة.
- 29 إعطاء المكتبي الوقت الكافي للمستفيد من قسم المراجع بالمكتبة.
- 30 دور المكتبي في قسم المراجع في تعليم المستفيد إستخدام المكتبة والمواد المرجعية في المكتبة.
- 31 دور المكتبي في التعريف بأنواع المراجع بالمكتبة.
- 32 دور الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 33 إستناد الخدمة المرجعية بالمكتبة على التسيير الآلي.
- 34 ضرورة تآلية الخدمة المرجعية في المكتبة.
- 35 تقديم المكتبة لخدمات مرجعية آلية.
- 36 تدريب المكتبي للمستفيد على إستخدام الحاسب في المكتبة.
- 37 تقديم خدمات مرجعية آلية يسرع في الحصول على المعلومة في المكتبة.
- المستفيدون من المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس.**
- 38 التردد على المكتبة الجامعية.
- 39 كيفية الحصول على المعلومة بالمكتبة.
- 40 إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.
- 41 وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة.
- 42 التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
- 43 أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
- 44 أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
- 45 عثور المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها من قسم المراجع بالمكتبة.
- 46 طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.
- 47 رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.
- 48 أسباب عدم رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 49 فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.
- 50 مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع بالمكتبة.
- 51 إعطاء المكتبي الوقت الكافي للمستفيد من قسم المراجع بالمكتبة.
- 52 دور المكتبي في قسم المراجع في تعليم المستفيد إستخدام المكتبة والمواد المرجعية في المكتبة.
- 53 دور المكتبي في التعريف بأنواع المراجع بالمكتبة.
- 54 دور الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 55 إستناد الخدمة المرجعية بالمكتبة على التسيير الآلي.

- 56 ضرورة تألية الخدمة المرجعية في المكتبة.
- 57 تقديم المكتبة لخدمات مرجعية آلية.
- 58 تدريب المكتبي للمستفيد على إستخدام الحاسب في المكتبة.
- 59 تقديم خدمات مرجعية آلية يسرع في الحصول على المعلومة في المكتبة.
- المستفيدون من المكتبة المركزية الجامعية بوهران.**
- 60 التردد على المكتبة الجامعية.
- 61 كيفية الحصول على المعلومة بالمكتبة.
- 62 إمتلاك المكتبة لقسم المراجع.
- 63 وسيلة معرفة وجود قسم المراجع بالمكتبة.
- 64 التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
- 65 أسباب عدم التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
- 66 أسباب التردد على قسم المراجع بالمكتبة.
- 67 عثر المستفيد على المعلومات التي يبحث عنها من قسم المراجع بالمكتبة.
- 68 طريقة الحصول على المواد المرجعية بقسم المراجع بالمكتبة.
- 69 رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية في المكتبة.
- 70 أسباب عدم رضى المستفيد عن الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 71 فهم المكتبي لأسئلة المستفيد المرجعية بالمكتبة.
- 72 مساعدة المكتبي للمستفيد في الحصول على الإجابات اللازمة من قسم المراجع بالمكتبة.
- 73 إعطاء المكتبي الوقت الكافي للمستفيد من قسم المراجع بالمكتبة.
- 74 دور المكتبي في قسم المراجع في تعليم المستفيد إستخدام المكتبة والمواد المرجعية في المكتبة.
- 75 دور المكتبي في التعريف بأنواع المراجع بالمكتبة.
- 76 دور الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 77 إستناد الخدمة المرجعية بالمكتبة على التسيير الآلي.
- 78 ضرورة تألية الخدمة المرجعية في المكتبة.
- 79 تقديم المكتبة لخدمات مرجعية آلية.
- 80 تدريب المكتبي للمستفيد على إستخدام الحاسب في المكتبة.
- 81 تقديم خدمات مرجعية آلية يسرع في الحصول على المعلومة في المكتبة.
- الموظفين في أقسام المراجع بالمكتبات الثلاث.**
- 82 التردد على قسم المراجع.
- 83 المراجع الأكثر إستعمالاً من قبل المستفيدين.
- 84 الوسائل المعتمدة لتقديم الخدمة المرجعية.
- 85 مواظبة المستفيدين من الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 86 رضى المستفيدين من الخدمة المرجعية بالمكتبة.
- 87 تقديم المستفيدين لأسئلة مرجعية.
- 88 أسباب عدم تقديم المستفيدين لأسئلة مرجعية بالمكتبة.
- 89 نوع الأسئلة التي يتلقاها قسم المراجع.

- 90 مدى تلقي المستفيدين إجابات كاملة وصحيحة عن الأسئلة التي يقدمونها.
- 91 إستناد الخدمات المرجعية بقسم المراجع بالمكتبات الجامعية على التسيير الآلي.
- 92 تقديم المكتبة الجامعية لخدمات مرجعية آلية.
- 93 نوع الخدمة المرجعية الآلية.
- 94 تدريب المكتبي المستفيد على إستخدام الحاسب الإلكتروني للحصول على المعلومة.

الملخص:

إن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة نوعية الخدمات المرجعية المقدمة في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري- المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية الجامعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، المكتبة المركزية الجامعية محمد بوضياف بوهران- ومدى مواكبة هذه الخدمات للتطورات الحاصلة خاصة وأن الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية هي الواجهة الحقيقية للمكتبة، ذلك لأنها الخدمة المباشرة التي تجمع بين المستفيدين والأوعية الفكرية ولذلك تعتبر بمثابة القلب والروح في المكتبة.

الدراسة الميدانية التي شملت المستفيدين وأخصائي المراجع في أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري سمحت لنا بالوصول إلى النقاط التالية:

- الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري غائبة رغم أهميتها في المكتبة.

- عدم رضى المستفيدين عنالرصيد المرجعي بأقسام المراجع بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري الذي يمتاز بالقلة والقدم.

- غياب مشاركة وتوجيه أخصائي المراجع للمستفيد وهذا راجع لعدم كفاءته.

- الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري لا زالت تعتمد على التسيير التقليدي أي أنها لا تقدم أية خدمات مرجعية حديثة.

لابد على المكتبة التخطيط للخدمات المرجعية للمستقبل، والعمل على تحسينها ولكي يتم ذلك يجب متابعة التطورات الحاصلة ومواكبتها من أجل أن تبقى محافظة على مكانتها وعلى ثقة المستفيدين منها .

الكلمات المفتاحية:

الخدمة المرجعية الحديثة - المكتبة الجامعية - الغرب الجزائري - مستغانم - وهران.