الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة العربي التبسي
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم المكتبات

واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية

المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي بتبسة - أنموجا -

مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص علم المكتبات

إعداد الطالب :

سيف الإسلام جداي

تحت إشراف

جمال شعبان

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د/ قواسمية عبد الغني	أستاذ محاضر- أ -	جامعة العربي التبسي	رئيسا
د/ جمال شعبان	أستاذ التعليم العالي	جامعة العربي التبسي	مشرفا ومقررا
د/ الطاهر بودويرة	أستاذ محاضر – أ-	جامعة العربي التبسي	مناقشا

السنة الجامعية

2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

دعاء

يا رب لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا

ولا باليأس

إذا أخفقنا وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تؤدي إلى

النجـــــــــــــاح

يا رب إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا وإذا أعطيتنا

تواضعا فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا ربي اغفر لنا

ولوالدينا وللمؤمنين والمؤمنات يوم يقوم الحساب

وقنـــا عـــذاب النـــــار "

شكر وعرفان

" نحمد الله تعالى إذ وفقنا في انجاز هذا العمل "

نتقدم بالشكر الجزيل وفائق الاحترام و التقدير إلى أستاذنا الفاضل المشرف " جمال شعبان "، على ما بذله معنا من مجهودات، وعنايته الكبيرة في الإشراف و التوجيه والمتابعة من أجل انجاز هذه المذكرة.

كما لا يفوتني أن أشكر أساتذتي بقسم علم المكتبات الذين لم يبخلوا علينا بمد يد المساعدة خلال فترة الدراسة . وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة في انجاز هذا العمل .

" الحمد لله رب العالميـــــن".



إلـى القلب الذي برحمته رعاني ، إلى الوجه الذي تبسم إذا رآني
إلـى الفيض الجميل الذي سقاني ، إلـى التي تقف آيات الرحمان خاشعة بذكرها
إلـى التي عظم الله من شأنها فجعل الجنة تحت قدميها ، إلـى التي أرضعتني الكبرياء

والتحدي ، مسحت الدموع وأبدلتها بسمات ، صنعت السعادة وتوجتها بلؤلؤ من نور
إلـى من لم أفيها ولن أفيها حقها ، إلـى لؤلؤة عمري وقرة عيني .
" أمي الحبيبة "

إلـى رمز فخري واعتزازي ، إلـى الذي هداني ثقة أكبر مني ، إلـى من أثر في الاعتماد على النفس ، إلـى من أنار دربي بشمعة عمره ، إلـى من لقنني أن الحياة عطاء لا اخذ ، كفاح لا خضوع ، إلـى من علمني أن أحيا لا أن أعيش إلـى أعظم وأنبل الرجال ، إلـى من رباني صغيرا وأرشدني كبيرا وعلمني كثيرا

" آبي الغالي أطال الله في عمره ورعاه "

إلى جميع أفراد عائلتي أطال الله في عمرهم وحفظهم ورعاهم

سيف الإسلام

الفهارس

فهرس المحتويات

مقدمة .....أ-ب

الفصل التمهيدي : الإطار المنهجي للدراسة 05

الفصل الأول : الخدمة المرجعية الالكترونية 12

المبحث الأول : الخدمة المرجعية التقليدية 12

المطلب الأول : مفهوم الخدمة المرجعية ودوافع ظهورها
.....12

المطلب الثاني : أنواع الخدمة المرجعية ومتطلباتها 17

المطلب الثالث : تقييم الخدمة المرجعية 19

المبحث الثاني : الخدمة المرجعية الحديثة 22

المطلب الأول : مفهوم الخدمة المرجعية الحديثة والمصطلحات الدالة عليها
.....22

المطلب الثاني : أنماط الخدمة المرجعية الرقمية 25

المطلب الثالث : مستقبل الخدمة المرجعية الرقمية 28

خاتمة الفصل الأول 30

الفصل الثاني : المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية 32

المبحث الأول : المكتبات الجامعية 32

المطلب الأول : مفهوم المكتبات الجامعية 32

المطلب الثاني : أهمية المكتبات الجامعية وأهدافها 33

المطلب الثالث : المجتمع المستفيد من المكتبات الجامعية
.....37

الفهارس

المبحث الثاني : البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية 38

المطلب الأول : مفهوم البيئة الرقمية ومظاهرها 38

المطلب الثاني : أهداف المكتبات الجامعية في المجتمع الرقمي
.....40

المطلب الثالث : التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية **.....42**

خلاصة الفصل الثاني 44

**الفصل الثالث : دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي
.....46**

المبحث الأول : إجراءات الدراسة 46

1/ التعريف بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي بتبسة
.....46

2/ المكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي
.....47

3/ الإجراءات المتبعة في تحليل نتائج الدراسة الميدانية
.....52

المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة الميدانية 55

1/ المحور الأول : الخدمة المرجعية وتطوراتها
.....55

2/ المحور الثاني :المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية
.....63

3/ نتائج الدراسة 72

خاتمة 76

قائمة المصادر والمراجع .

الملاحق.

الفهارس

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	جدول يبين ما إذا كانت المكتبة توفر خدمة مرجعية	55
2	جدول يوضح ما إذا كانت الخدمة المرجعية تمتاز بفعالية وسرعة	56
3	جدول يمثل معدل استخدام الخدمة المرجعية	56
4	جدول يوضح ضرورة تأدية الخدمات المرجعية بالمكتبات	57
5	جدول يمثل معوقات استخدام الخدمة المرجعية	57
6	جدول يوضح مدى تلبية الخدمة المرجعية المتواجدة بالمكتبة لاحتياجات الباحثين	58

7	جدول يوضح استخدام الخدمة المرجعية الرقمية	59
8	جدول يوضح ما إن كان التعامل مع المصادر الرقمية بدل التقليدية	59
9	جدول يوضح متى تستخدم الخدمة المرجعية بالنسبة للمستفيدين	60
10	جدول يوضح أنماط تقديم الخدمة المرجعية	60
11	جدول يوضح الأسباب التي تقلل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية	61
12	جدول يوضح نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالطلبة	62
13	جدول يوضح نسبة طلبة علم المكتبات حسب المستوى	63
14	جدول يمثل مدى التردد على المكتبة	63
15	جدول يوضح مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات الباحثين	64

16	جدول يوضح ما إذا كانت المكتبة الجامعية تتوفر على قسم المراجع	64
17	جدول يوضح مدى تردد الطلبة على قسم المراجع	65
18	جدول يوضح أغراض التردد على قسم المراجع	65
19	جدول يوضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة	66
20	جدول يوضح مدى تلبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة لاحتياجات الباحثين	66
21	جدول يوضح تزويد المكتبة بمصادر المعلومات يتيح طرق حديثة لإتاحة المعلومات	67
22	جدول يوضح أنواع مصادر المعلومات الالكترونية	67
23	جدول يوضح مدى تأثير المصادر الإلكترونية التي تقدمها المكتبة	68
24	جدول يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة بالمكتبة	69
25	جدول يوضح امكانية مواكبة المكتبة للتطورات التكنولوجية	69
26	جدول يمثل قدرة المكتبة الجامعية على تلبية احتياجات المستفيدين	70

مقدمة

مقدمة

تعتبر المكتبات العامة من أهم أنواع المكتبات وربما أكثرها عددا، حيث يقصدها كل القاطنين في المنطقة طلبا للمعرفة وسعيا للثقافة والترويح عن النفس وسبيلا للتعلم الذاتي، وقد حظيت هذه المرافق باهتمام ورعاية كافة الشعوب منذ القدم، ومن أجل هذا سارعت الكثير من الدول إلى إصدار التشريعات وسن القوانين والبيانات الرسمية التي تكفل إتاحة خدمات المعلومات لكل أفراد المجتمع "وهذا لمواصلة التعلم واكتساب المعرفة وتثقيف أنفسهم ومتابعة التطورات في مجتمعاتهم والمجتمعات والحضارات الأخرى، حيث شهدت السنوات الأخيرة تحولات كبرى وتطورات سريعة ومتلاحقة أفرزتها التقنيات الحديثة التي ولدت بيئة رقمية أثرت بشكل كبير على أداء المكتبات ومؤسسات المعلومات بما في ذلك المكتبات الجامعية، وأصبحت العديد منها تقف عاجزة عن سد حاجيات المستعملين في ظل تعاظم هذه الثورة الرقمية، وانطلاقا من أهمية الدور والخدمات التي تقدمها المكتبات العامة، جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على أنواع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة ومحاولة معرفة ما إذا كانت تستجيب لاحتياجات المجتمع الرقمي أم لا، وما هي الحلول المقترحة لولوج معالم هذه البيئة.

والخدمة المرجعية الرقمية أصبحت واقعا ملموسا في الوقت الراهن ،من خلال الدور الفعال الذي تلعبه في تبسط عملية التعامل مع الكم الهائل لحجم المعلومات وتيسير الوصول إليه، بهدف تحقيق رضا المسفيد وتلبية مختلف احتياجاته المعرفية بطريقة حديثة تزامِنت التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات الجامعية.

جاءت دراستنا هذه لتعالج موضوعا نراه نحن في غاية الأهمية والمتمثل في : واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية – دراسة ميدانية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-

كما اشتملت هذه الدراسة على كل من :

- **الفصل التمهيدي** : تضمن عرضا تفصيليا لإشكالية الدراسة و مجموع الاجراءات المنهجية المتبعة.

- **الفصل الأول** : في البداية تم تقسيم الخدمة المرجعية إلى قسمين تم التطرق فيها أولا لمفهوم الخدمة المرجعية ودوافع ظهورها إلى أنواع الخدمة المرجعية ومتطلباتها فتقييم الخدمة المرجعية مرورا إلى الخدمة المرجعية الحديثة التي تناولنا خلالها مفهومها والمصطلحات الدالة عليها إضافة إلى أنماطها ومستقبل الخدمة المرجعية الرقمية .

- **أما الفصل الثاني**: فتناولنا خلاله المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية بدءا بتعريف المكتبات الجامعية إلى التطرق لأهميتها وأهدافها وصولا إلى المجتمع المستفيد من المكتبات الجامعية وصولا إلى مفهوم

البيئة الرقمية ومظاهرها كما تطرقنا إلى أهداف المكتبات الجامعية في المجتمع الرقمي وأخيرا التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية .

- **الفصل الثالث:** و هو الجزء التطبيقي من الدراسة، تم فيه القيام بدراسة ميدانية بمكتبة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي وقد قسمناه إلى مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى إجراءات الدراسة فيما تمثل مضمون المبحث الثاني في تحليل نتائج الدراسة الميدانية .

الفصل التمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة

ـــ الإطار المنهجي للدراسة

1/ إشكالية الدراسة:

فرضت مفرزات البيئة التكنولوجية واقعا جديدا على المكتبات ومؤسسات المعلومات بكل ما تحمله من خصائص، سواء ما تعلق بمواصفات بناياتها أو حداثة تجهيزاتها أو تطور خدماتها، شعرت هذه الأخيرة بضرورة التحول الجذري في فلسفة خدماتها وما يواكبها من برامج جديدة تتماشى ومجتمع المعلومات والمعرفة،

فالعديد من المكتبات أصبحت تنوع في تقديم خدماتها سواء من خلال الاستفادة المثلى من التكنولوجيا المتاحة والوسائل التقنية الحديثة، أو من خلال الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، كل هذه المتغيرات ساهمت إلى حد بعيد في دعم التوجه نحو ولوج عالم البيئة الرقمية، بيد أن البعض منهم لم يستجب لهذه المتغيرات وبقي رهن الخدمات التقليدية كالإعارة والاطلاع الداخلي،...الخ، وانطلاقا من أهمية الدور المحوري الذي تقوم به هذه الفضاءات في خدمة ونشر الوعي الفكري والثقافي والعلمي في المجتمع، أصبح من الضروري التعرف على واقع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية لجامعة الشهيد العربي التبسي ، وهذا للتعرف عن كثب على مدى استجابة الخدمات التي تبثها لتطلعات واحتياجات مجتمع المستعملين.

وعليه قمنا بطرح الإشكالية التالية :

ما واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي ؟

2/ تساؤلات الدراسة:

1-ما هو واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي في ظل تحديات البيئة الرقمية؟

من خلال التساؤل الرئيسي يمكننا طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية منها:

2- ما الوضع القائم بقسم المراجع بالمكتبة المركزية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي ، وهل يتوفر على قسم رقمي وما الخدمات التي يقدمها وما الصعوبات التي يواجهها وما هي توجهات هذا القسم مستقبلا في ظل السيطرة الرقمية على الخدمات المكتبية ؟

3-ماهي أبرز الصعوبات والتحديات التي تواجهها المكتبات الجامعية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي عند تقديم خدمات المعلومات ؟

4- ما هي أهم الحلول والمقترحات التي قد تحسن من جودة خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المرافق؟.

3/ فرضيات الدراسة :

وهي كالآتي :

1- توفر المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي على خدمة مرجعية بالشكلين التقليدي و الرقمي
2- مواكبة المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي للتطورات التكنولوجية الحديثة

4/ أهمية وأهداف البحث :

تمثلت أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع استخدام المكتبات الرقمية من قبل المستفيدين من خدمة المعلومات في المكتبات الجامعة ونخص بالذكر مكتبات جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، نظرا لما تقدمه المكتبات الرقمية من خدمات تساهم في توفير مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدين منها، وتمثلت أهميتها بأنها تدرس المكتبات الرقمية بالجامعات.

1. أهميته من الناحية العلمية:

-إثراء موضوع الرقمنة في المكتبات الجامعية .

-تقديم رؤية عن كيفية تطبيق تكنولوجيا الرقمنة بالمكتبات.

2. أهميته من الناحية العملية:

-يجذب الانتباه إلى أهمية الرقمنة وتأثيرها على الخدمات المكتبية.

-تنمية الوعي لدى العاملين.

-التشجيع على مواكبة التقدم والتطورات.

-أهمية الرقمنة ودورها في تحسين مجالات العمل.

5/ أسباب اختيار الموضوع :

تناولنا في هذه الدراسة موضوع وضعية استخدام رصيد المراجع والخدمة المرجعية بمكتبات جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي ، وكان اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب ودوافع أهمها:

1.الأسباب الذاتية:

-ارتباط موضوع الدراسة بمجال العمل والتخصص.

-الاهتمام الشخصي بموضوع تأثير الرقمنة على الخدمة المكتبية.

-الرغبة في جعل مجال العمل مواكب للعصرية والتطور والحداثة من خلال البحث في مجال التكنولوجيا والتطور الرقمي للمكتبات.

2.الأسباب الموضوعية:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة المكتبية ومعرفة وجهة نظر العاملين بالمكتبة والمستفيدين من الخدمة.

6/ المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضع البحث أو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة حقيقية ، ومن أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي في وصف وتحديد العينة المدروسة والمتمثلة في مجتمع المستفيدين من: قسم المراجع في المكتبة الجامعية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي .

7/ الدراسات السابقة:

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

تناولت الدراسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في أربع مكتبات جامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تجميع مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمة مرجعية رقمية فعلية وتحليل مواقعها والمقارنة فيما بينها وارسال أسئلة مرجعية لها وتحديد الفترة الزمنية المستغرقة في الرد على الأسئلة، وارسال

استبيان لطالبات قسم المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة وتحليل النتائج، وقد توصلت الدراسة إلى أن 05 ٪ من المكتبات الجامعية حددت فئات المستفيدين في مواقعها وأن مصطلح askalibrarian ، هو المصطلح الأكثر استخداما من قبل المكتبات مجال الدراسة بنسبة 52 ٪، كما تبين أن أكثر شكل من أشكال تقديم الخدمة مستخدم من قبل الجامعات هي استمارة البريد البسيط بنسبة 122 ٪، من إجمالي المكتبات يليها البريد البسيط بنسبة 05 ٪، ويليها بنسبة متساوية خدمة الدردشة وخدمة الأسئلة المتكررة بنسبة 52 ٪ من إجمالي المكتبات .

الفصل التمهيدي

ـــ الإطار المنهجي للدراسة

***الدراسة الثانية** لـ: فاتن سعيد بامفلح تحت عنوان: التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين

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

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

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

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

7/ ضبط المصطلحات :

***المكتبة الجامعية:**

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها[1] .

وتعرف بأنها جوهرة الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال [2] .

كما عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات[3] .

***مفهوم الكتب المرجعية:**

هي المصادر التي وضعت للاستشارة أو يرجع إليها بشأن معلومة أو معلومة معينة [4] .

***مفهوم الخدمة المرجعية:**

هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء الدراسة أو البحث. فمساعدة المستفيد على التعرف على أماكن أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدها في خدمة مرجعية.

أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين منها[5] .

8/ صعوبات البحث :

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

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

---

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

[2] محمد، وائل رفعت علي. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2012 ص134 .

[3] الشامي، أحمد محمد؛ السيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار- المريخ، 1988 .ص164 .

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

[5] . النشار، السيد. الخدمة المرجعية للمكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع. 1992 . ص 55 .

الفصل الأول

الخدمة المرجعية الإلكترونية

الفصل الأول : الخدمة المرجعية الالكترونية

لا شك ان الخدمة المرجعية تعد احدى الخدمات الرئيسة التي تقدمها المكتبات منذ عصور قديمة[1] وهى تقتضى ذهاب المستفيد الى المكتبة والالتقاء بمقدم الخدمة والاستفسار عن الموضوعات التي يريد سواء كان ذلك على هيئة طلب قائمة ببليوغرافية تخص موضوع معين أو معلومات عن موضوع معين أو خلافه من أشكال الأسئلة المرجعية، وقد كان أول ظهور للخدمة المرجعية بشكلها الحديث مع ظهور أول وظيفة أخصائي مراجع عام 1883 في مكتبة بوسطن العامة بالولايات المتحدة الامريكية[2]، أما الخدمة المرجعية الرقمية فقد نشأت مع تطور وسائل الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات وظهور الانترنت.

المبحث الأول : الخدمة المرجعية التقليدية

تسعى المكتبات الجامعية دوما إلى نشر المعرفة وإتاحة مقتنياتها للمستفيدين على اختلاف مستوياتهم، وذلك عن طريق تقديم خدمات متنوعة لهم بهدف إرضاء وإشباع حاجاتهم المعلوماتية، ومن بين أبرز هاته الخدمات التي تقدمها، نجد الخدمة المرجعية والتي سنتطرق لها في هذا المبحث .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة المرجعية ودوافع ظهورها

هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء الدراسة أو البحث. فمساعدة المستفيد على التعرف على أماكن أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدها في خدمة مرجعية.

أولا : تعريف الخدمة المرجعية

الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين منها [3] .

عرفت جمعية المراجع والمستفيدين(Refence and User Services Association (RUSA التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تقدم الكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه. وهي الخدمة التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي

[1] . عبدالهادى، محمد فتحى. محمود، اسامة السيد. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، 2006 ، ص 220 .

[2] . شاهين، شريف كامل. الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت: واقعها ومستقبلها. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2005 ، ص92.

[3] . النشار، السيد. مرجع سابق . ص. 55 .

المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر[1]. وللخدمة المرجعية الإلكترونية أو الرقمية في المكتبة تسميات عديدة نذكر منها:

المراجع الافتراضية [2] .Virtual Reference

المراجع الالكترونية Electronic Reference

خدمة المراجع بالدردشة Chat Reference

اسأل أخصائي المكتبات Ask a librarian

المراجع على الخط المباشر .Online Reference

اسأل البريد .Ask an E.mail

اسألنا .Ask Us

وعليه فإن الخدمة المرجعية الإلكترونية هي الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإمدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم[3] ، عن طريق استقبال أو تلقي أسئلة المستفيدين والإجابة عنها عن طريق الأشكال المختلفة للاتصال الالكتروني المتاحة عل الشبكة.

ويعرف غالب عوض النوايسة أنها : "هي الإجابة على كافة الأسئلة و الاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات كاختيار الأعمال المرجعية

وتنظيمها وأعداد الكشافات والأدلة والببليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على السؤال بالذات"[4] .

وعليه فالخدمة المرجعية تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة لتلبية احتياجات مستفيديها المعلوماتية، وذلك بالإجابة على كافة تساؤلاتهم واستفساراتهم، وكذا تدريبهم على كيفية الوصول والاستخدام لمختلف المراجع حتى تتم هذه الخدمة بشكل فعال يجب أن يتوفر عنصرين رئيسيين هما مجموعة من الأعمال المرجعية و اخصائي مؤهل.

كما أنه هناك تعاريف أخرى لها علاقة بالخدمة المرجعية :

الببليوغرافيا:

[1] شاهين، شريف كامل.- مرجع سابق ، ص 324 .

[2] عبد اللطيف صوفي.- المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية. إعلم.ع 1(أكتوبر 2007).- ص 53 .

[3] محمد فتحي عبد الهادي، أسامة السيد محمود.- مرجع سابق ، ص 220 .

[4] . النوايسة ، غالب عوض . الخدمات المكتبية و مراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2000 .ص 55 .

من الكلمات الأجنبية التي دخلت إلى اللغة العربية كلمة bibliography ببليوغرافيا في العصر الحديث، وقد ورد هذا اللفظ أصلا عن اللغة اليونانية في القرن الخامس قبل الميلاد، وهو يتكون

من كلمتين هما:

وتعني يكتب أو ينسخ فالمعنى اللغوي هو كتابة الكتب، أو نسخ الكتب، إلا أن هذا المعنى تطور بعد ذلك إلى "وصف الكتب" أو "الكتابة عن الكتب"[1] .

يقول مارشاند أن الببليوغرافيا هي فن تقديم المعلومات عن طريق الكتب وهي لا تقدم فقط تاريخها. ولكن تقدم أيضا معلومات عن الطريقة المناسبة لترتيبها سواء على الرفوف بالمكتبات أو وصفها بدقة ومهارة على صفحات الفهرس، ومن هذا التعريف يتضح أنه يشمل كتب عن الكتب العامة. والإنتاج الفكري عن المكتبات وخاصة الفهرسة والتصنيف والقوائم التي تحصر وتصف الكتب وغيرها من الأدوات المعينة في معرفة الكتب[2].

الكشافات :

هناك تعاريف اصطلاحية متعددة للكشافات نذكر منها:

يعرف شريف محمد عبد الجواد الكشاف" :بأنه دليل مرتب وفق طريقة ما للمحتويات الفكرية لأوعية ومصادر المعلومات باستخدام مؤشر لفظي أو رمزي للمحتوى، ومؤشر مادي لمكان المعلومات المطلوبة، والكشاف لا يقرأ قراءة تتابعية من البداية إلى النهاية وانما يرجع إليه للوصول إلى أماكن المعلومات[3]. "

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

المستخلصات :

يعرف أبو الفتوح حامد عودة المستخلص بأنه هو" موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون إحدى الوثائق، مع أوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة، وتوجه انتباه الباحث إلى العنصر الذي يكون محل اهتمامه وبصفة خاصة بالنسبة لعملية تعريف الباحث بالمعلومات المستخدمة حتى يظل على اتصال بكل مستحدث في مجال تخصصه[4] "

المراجع الجغرافية :

تعتبر المراجع الجغرافية من أهم الوثائق التي تعرف القارئ بمظاهر سطح الأرض المختلفة، وهي

[1] . الرمادي، أماني زكريا. الببليوغرافيا في عصر ثورة المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية ، 2103 . ص15.

[2] . الشريف، محمد عبد الجواد. الببليوغرافيا بين الأعمال الفنية والخدمات المكتبية. دسوق: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، -2010 .. ص.ص. 12-13.

[3] . الشريف، محمد عبد الجواد .مرجع سابق . ص43.

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

أداة قيمة في تلبية رغبات حب الاطلاع للرفع من المستوى الثقافي[1].

فالمراجع الجغرافية مصطلح يطلق على جميع المواد والكتب الجغرافية ذات الصفة المرجعية التي تفيد الباحث أو القارئ في تحديد الأماكن والمواقع ووصفها واعطاء معلومات جغرافية مختلفة[2].

الأطالس :

وهي مجموعة من الخرائط والجداول واللوحات، تخدم هدفا معينا، ويصدر في شكل كتاب، وينشر كعمل منفرد، وأحيانا مصاحبا لوعاء معلومات أو أكثر، وتتعدد مواد صناعة الأطالس.[3]

المراجع الإحصائية:

وهي مطبوعات مرجعية أخرى تهتم بتجميع وتبويب محدد .وتعد الأرقام والإحصاءات مهتمة للباحثين، عندما ينظموا موضوعاتهم التي يبحثون فيها شيئا من هذه الإحصاءات التي تعزز معلوماتهم[4] .

ثانيا : دوافع ظهور الخدمة المرجعية

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

- تقديم الخدمة للمستفيدين على مدار الساعة.

- مسايرة المكتبات للتطور في كافة المجالات لمجابهة الحاجة الملحة في توافر المعلومات.

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

- اللجوء إلى استخدام الحاسب الآلي من طرف المستفيدين من المعلومات.

- الزيادة الهائلة في تكاليف النشر التقليدي لارتفاع أسعار مواد الطباعة، مما جعل النشر التقليدي مهنة مكلفة، مع توازي سهولة نشر المواد الكترونيا على شبكة الانترنت.

- التطور التكنولوجي وثورة الاتصالات في العصر الحديث والاعتماد على شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات.

- تقديم المساعدة الحقيقية للمستفيد عن طريق الاستعانة بالخبراء والمتخصصين.

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

---

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

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

[3] . زاهي، سعيد .المكتبة والحاسبات الإلكترونية .القاهرة :دار الكتاب الحديث، 2102. ص 13. .

[4] . برهوم، مريم .مصادر المعلومات والمكتبات الجامعية ودورها في تنمية الميول القرائية للطالب الجامعي .دراسة ميدانية :مكتبة كلية الآداب واللغات جامعة العربي تبسي .مذكرة ماستر :علم المكتبات .تبسة .2016 . ص33 .

المطلب الثاني : أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الإجابة عليها

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

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

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

الفئة الثانية: من الاستفسارات وهي تتعلق بالبحث عن أوعية المعلومات حول موضوع معين مثل: باحث يريد الحصول على دراسات عن التقنيات المستخدمة في حفظ ومعالجة البيانات...الخ، وتتطلب الإجابة على مثل هذه الاستفسارات إعداد ببليوغرافية تضم كل الأوعية الفكرية التي تشمل على معلومات في موضوع الاستفسار وما لم تكن هناك ببليوغرافية معينة تقدم الإجابة المباشرة المناسبة فإن الرد على مثل هذه الاستفسارات عادة يتطلب إجراء ما يسمى ببحث الإنتاج الفكري أي التنقيب في الإنتاج الفكري ووسائل التعريف به من بيبليوغرافيات وكشافات ومستخلصات ومراصد البيانات وذلك بحثا عن الأوعية التي تتوفر فيها خصائص الاستفسار وهي الخصائص التي يجددها المستفيد والتي قد لا تقتصر على الخصائص الموضوعية يمكن أن تشمل الخصائص النوعية أو الشكلية اللغوية والمكانية والزمنية، وعموما فإن الاستفسارات تختلف اختلاف كبير بالنسبة لكمية الجهد والوقت والمهارات المطلوبة للإجابة عليها بطريقة مرضية. وقد تشمل هذه الاستفسارات ما يلي [1]:

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

- استفسارات تتطلب تحويل المعلومات التي يجدها أخصائي المراجع إلى شكل آخر ملائم للمستفيد .
- استفسارات تحتاج لبحث شامل للإنتاج الفكري بحيث تغطي مختلف أشكال الأوعية فضلا عن البحث في موضوعات متقاربة.

[1] . صالح، حسن. جلامنة، عمار عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان : الوراق للنشر والتوزيع- 2013 ، ص ص 128 – 130 .

وهناك بعض الاستفسارات التي تحتاج لمعونة بعض الزملاء أو الاتصالات الخارجية لتزويد الباحث بإجابات كافية. وعلى كل حال فإن الأوعية المرجعية تكفل الإجابة على جميع الاستفسارات وهي المصادر الرئيسية التي يتوصل إليها أخصائي المراجع في تقديم الخدمات المرجعية كما هو مبين في الجدول 01 . وعادة ما يضع أخصائي المراجع عددا من المراجع السريعة في مكان قريب منه لإمكانية الرد منها مباشرة بواسطة التلفزيون أو الاتصال المباشر بالمستفيد ومن أمثلة هذا النوع من المراجع كتب الحقائق والأدلة الإحصائية والقواميس والموسوعات المختصرة وقد يجيد أخصائي المراجع الإجابة على بعض الأسئلة في كتب لا تشير عناوينها إلى محتوياتها.

ولهذا ينبغي أن يكون أخصائي المراجع على دراية تامة بمجموعة ومحتوياته كل كتاب على حدى[1] .

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

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

المطلب الثالث : تقييم الخدمة المرجعية

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

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

[1] . صالح، حسن. جلامنة، عمار عبد الله .نفس المرجع السابق. ص. ص. 128 – 130 .

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

- الجوانب الاقتصادية المتعلقة بالتكلفة.

- العمليات: وتشمل الجوانب المتعلقة بتفاعل أخصائي المعلومات مع المستفيد.

- المصادر: بما في ذلك الكتب والكشافات وقواعد البيانات، ومستوى التوظيف، وتصميم البيئة المادية والالكترونية.

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

قسم كل من لايكس Lakes وجروس Gross ومكلير Mcclure معايير تقييم المراجع الرقمية إلى[1]:

أولا: معايير الاستخدام:

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

- سلوك موظفي المكتبة.

- دقة الإجابات المقدمة من قبل أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية.

- رضا المستفيدين وتعبيرهم عن نجاحهم في التفاعل مع الخدمة المرجعية الرقمية.

- تكرار استخدام الخدمة من قبل المستفيدين أنفسهم بعد استخدامهم لها في أول مرة.

- تكلفة المرجع الرقمي.

ثانيا: المعايير الفنية

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

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

الفرق بين المصدر والمرجع :

[1] سعيد بامفلح، فاتن.- الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقويمية.- الرياض: المملكة العربية السعودية، ص 6

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

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

ـــــالخدمة المرجعية الالكترونية

سنوضحها فيما يلي:

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

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

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

المبحث الثاني : الخدمة المرجعية الحديثة

لقد مرت الخدمات المرجعية منذ بدايات ممارساتها في المكتبات ومراكز المعلومات بتطورات وتغيرات كثيرة، كان أهمها تغير السبل التي يحصل فيها المستفيد على المعلومات التي يحتاجها، والتي تلبي احتياجات المجتمع الأكاديمي والبحثي.

المطلب الأول : مفهوم الخدمة المرجعية الحديثة والمصطلحات الدالة عليها

أولا : تعريف الخدمة المرجعية الحديثة

عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات حسب الله سيد[1]، (1320/2001) الخدمة المرجعية بأنها:" اتصال مباشر بين أخصائى المكتبات والمعلومات ومستفيد بعينة يحتاج الى معلومات معينة."

ويعرف النشار، السيد[2] الخدمة المرجعية بأنها: " ذلك النوع من عمل المكتبة الذى يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد فى الحصول على المعلومات وفى استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث. فمعاونة المستفيد فى الحصول على المعلومات التى يريدها هى خدمة مرجعية،

وتعريف المستفيد كيفية استخدام الفهارس والكشافات والببليوغرافيات هى خدمة مرجعية، وتقديم الإجابات الصحيحة للمستفيد فى التعرف على بعض المراجع السياسية فى موضوع ما أو تعريف بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول إلى إجابة استفسار أو حل مشكلة بحث هى خدمة مرجعية.

عرفتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين association[3] (RUSA) reference and user service بأنها: "الخدمة التي تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي أو أي تقنية أنترنيت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور الشخصي" [4] .

عرفتها Ozkaramanli Eylem بأنها: "آلية يعتمد عليها الأفراد لإرسال أسئلتهم للإجابة عنها من جانب أحد العاملين بالمكتبة، عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية مثل : البريد الإلكتروني الحوار المباشر، نماذج الويب...الخ، باستبعاد الاتصال الشخصي المباشر أو عبر الهاتف " [1].

[1] حسب الله ، سيد. الشامى، أحمد محمد. مرجع سابق ، ص 13 .

[2] النشار ، السيد ، مرجع سابق ، ص23.

[3] USA هي جمعية يناط بها مسؤولية دعم جميع أنواع المكتبات لإيصال الخدمات المرجعية و خدمات المعلومات الى جميع المستفيدين بصرف النظر عن السن ، و الجهة الرئيسية للمهنيين في مجال الخدمات المرجعية الذين يعملون على تشكيل روابط او صلات اتصالية بين المستفيدين و مصادر المعلومات أو الخدمات .

[4] عمر حسن ، فتوح حسن . البرمجيات مفتوحة المصدر لبناء و إدارة المكتبات الرقمية : اسس الاختيار و التقييم . الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2012 ، ص 139 .

وحسب ربحي مصطفى عليان فهي: "أهم عمل بيبليوغرافي حصري، متجدد للإنتاج الفكري، تتم عن طريق التعاون بين المستفيد من المكتبة وأمين المكتبة، من خلال وسيط يعتمد على الحاسب الآلي بحيث يرسل المستفيد استفساره إما عن طريق بريد الكتروني أو عن طريق استمارات الويب، لتولي الخبير أو الأخصائي الرقمي استخدامها هي الأخرى سواء للإجابة على سؤال المستفيد وإرسالها له أو للاحتفاظ بالإجابات بقاعدة معرفية منظمة [2] .

ثانيا : المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الحديثة

ظهرت العديد من المصطلحات باللغتين للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية نذكرها في:

حسب ما جاء به ريا أحمد الدباس حول هذه التسميات نجد[3] :

الرقمية	- Digital references
المراجع الافتراضية	- Virtual reference
المراجع الإلكترونية	- Electronic reference
المراجع على الخط المباشر	- Online reference services
المراجع الفورية	- Real time reference
المراجع المباشرة	- Live references
اسأل أخصائي المكتبة	- Ask a question
اسأل سؤال	- Ask E-mail

إسأل البريد	- Ask your library
إسأل مكتبتك	- Ask us
إسئلنا	- Ask me
الخدمة المرجعية بالمحادثة	- Chat reference services
خدمات المعلومات عبر الأنترنت	- Internet information services
المراجع القائمة على الويب	- web based reference

وأضافت سوسن طه الضليمي والدكتور محمد البوسني مصطلحات أخرى نذكرها في[1] :

[1] Ozkaramanli ,eylem,librariais perceptions of quality digital reference services by means of critical incidents ,partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy , departement of library and information sciences, Pittsburgh , 2015, p18 .

[2]. عليان ، ربحي مصطفى . ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز التعلم . عمان : دار الصفاء ، 2002 . ص 112 .

[3] الدباس ، أحمد ريا ، مرجع سابق ، ص 151 .

- المراسلة الفوري - Instant messaging

- المراسلة التفاعلي - Interative reference

- المراسلة النصية - Text messaging

- خدمة المراجع 24/7 - reference7/24

- العمل المرجعي الرقمي - Digital reference work

- العمل المرجعي الافتراضي - Virtual reference work

- الخدمة عبر البريد الإلكتتروني - E-mail reference service

- مكتب المعلومات - Information desk

- المساعدة المرجعي - Reference help

- المراجع في بيئة المواد الموجهة من المستفيدين Reference in MOO (Multiuser object oriented

- البريد الإلكتروني للأسئلة المرجعي - E-mail reference question

- البريد الإلكتروني لأمين المكتبة - E-mail a librarian

- نموذج الاستفسار المرجعي - reference in quiry form

- مساعدة المستفيد - User assistance

-خدمة الوصول إلى المعلومات - Information access services

مهما كانت التسميات وتعددت واختلفت فإن قوامها عنصران رئيسيان هما أنها مبنية ومتاحة على الشبكة وأنها صممت للربط بين المستفيدين واختصاصي المراجع .

و مما سبق يمكننا القول أن و على الرغم من مختلف الأشكال التي تستخدمها التكنولوجيا الجديدة في المكتبات المستقبلية ، ينبغي أن تحول مراكز المعلومات أفكارها للمنافسة في البيئة الرقمية الجديدة لتوفير خدمات مرجعية في الوقت الفعلي ، لتحقيق احتمالية ما قد تكون هذه الخدمة بمثابة مركز لعالم المعلومات في حالة ما إن كانت المكتبة مجهزة جيدا بمختلف متطلبات هذه الخدمة[2]

المطلب الثاني : أنماط الخدمة المرجعية الرقمية

[1] الضليعي ، طه سوسن ، السبيولني محمد البدوية .الخدمة المرجعية ، الرقمية ، بالمكتبات الجامعية : دراسة تحليلية لواقعها و أساليبها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 15 ، ع 2 . 2001 ، ص ص 14،15 .

[2] Kumardasamiya au over view of referenceserviceforthe digital eraknowledgelibrarian , an international peerreviewdbiluigal e jouralof library and information science vol 2-3 mars – june 2015- issn 2394-2479.

أتاحت التكنولوجيا الحديثة إمكانية توفير الخدمة المرجعية الرقمية بعدة أنواع، ويمكن تقسيم أنواع توفير الخدمة إلى:

خدمة مرجعية غير تزامنية (لاتزامنية)، خدمة مرجعية تزامنية.

أولا : الخدمة المرجعية غير تزامنية(لاتزامنية)

من أهم أشكالها:

أ - البريد الالكتروني البسيط :Basic e-mail:

يتم تخصيص بريد الكتروني خاص بالخدمة ويقوم المستفيد بتنشيط الرابط الخاص به وكتابة استفساراته، ويتطلب هذا النمط جهاز حاسب متصل بالانترنت وبرمجيات مثلMicrosoft Outlook أو غيرها ومن

أهم سلبياته: عدم الفورية والبطء نتيجة عدم التفاعل المباشر بين المستفيد وأخصائي المراجع.

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

-يقوم المستفيد بتعبئة استمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية، وصياغة استفساره. وهذه الاستمارة تمكن المستفيد من التفكير العميق، وتمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه وتقديم بعض المعلومات الإضافية التي تساعد في فهم سؤاله، ومن سلبياتها عدم تلقي المستفيد للإجابة الفورية على استفساراته،

كما لا يمكن لأخصائي المراجع تنفيذ المقابلة المرجعية التي تعتبر مهمة جدا للتحديد الدقيق لاحتياجات المستفيد والعمل على إشباعها.

ج - استخدام نظام الخبير وتقنية الذكاء الصناعي :Expert System

- يوجد نوع متقدم من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية وهو تقديمها من خلال استخدام نظام خبير

Expert System حيث يقوم النظام بتلقي السؤال وتحويله إلى أخصائي المراجع المناسب حتى يجيب عليه، ثم يعاود النظام إرساله والاحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية Knowledge base الخاصة به لما في ذلك من توفير للوقت والجهد بالنسبة لأخصائي المراجع.

د- قوائم الأسئلة المتكررة FAQS:

- وأجابت عليها الخدمة، فيتم حفظ تلك الأسئلة وإجابتها على هيئة قوائم، لتوفير الوقت والجهد وتجنب تكرار البحث عن الإجابة لنفس السؤال.

ثانيا : الخدمة المرجعية التزامنية(التفاعلية)

وهي تسعى لأحياء سمة وخاصية الفورية التي تميز التعاملات المرجعية وهي عبارة عن قوائم تشمل الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر والتي سبق وجها لوجه ولكن في البيئة الالكترونية[1] ، تلك السمة التي افتقدتها الخدمة المرجعية نفسها من خلال البريد الالكتروني وتشمل هذه الأخيرة:

[1] عماد عيسى، صالح محمد.- مرجع سابق، ص 14 – 19 .

أ- الخدمة بالمحادثة الفورية (تقنيات الدردشة والحوار) :Chat Reference

تسمح هذه الأخيرة بتبادل الرسائل الفورية بين المستفيد وأخصائي المراجع والمقابلة المرئية

Instant Messaging Software وتشمل برمجياتICQ Messenger التي تسمح لأمناء المكتبات بالاتصال بالمستفيدين في الزمن الحقيقي من خلال سلسلة من الرسائل المتبادلة بين الطرفين.

ب- التصفح المشترك :cobrozsing:

وتتم من خلال استخدام برمجيات تمكن أخصائي المكتبة من التحكم في متصفح المستفيد browser ويعرض به نتائج البحث عن استفساراته، وأثناء دفع الأخصائي للصفحات المطلوبة وعرضها على متصفح المستفيد، فإن نافذة التحاور تظل مفتوحة داخل المتصفح الخاص بالمستفيد والأخصائي للسماح لهما بإجراء

محادثة بشأن الصفحات المعروضة.

- كما هناك نمط آخر من أنماط توفير الخدمة وهو:

الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية Collaborative digital reference service :

الخدمة المرجعية الالكترونية الرقمية تقوم في مفهومها وفلسفتها على تعاون مكتبتين أو أكثر لإدارة خدمات مرجعية الكترونية مشتركة، فالمستفيد يوجه سؤاله إلى المكتبة التي تخدمه ليتم فحصه وتحديد أكثر المكتبات كفاءة في الرد على هذا السؤال وإحالته إليها.ويعتمد تقدير كفاءة المكتبة على عدد من العوامل منها التخصص الموضوعي للسؤال، نوعية المصادر المرجعية وغيرها اللازم استشارتها للإجابة عن السؤال وتوفرها، وساعات عمل المكتبة، وتقديم الخدمة وغيرها[1].

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

المطلب الثالث : مستقبل الخدمة المرجعية الرقمية

[1] عليان ربحي مصطفى ، مرجع سابق ، ص193 .
[2] بامفلح، فاتن.- مرجع سابق ،ص 229 .

مع ظهور الانترنت بدا عدد من المكتبات و مراكز المعلومات في توفير الخدمات المرجعية الرقمية للوصول الى المصادر المرجعية التي أصبحت متاحة رقميا ، و التي ستكون أكثر اعتمادا في المستقبل من طرف مختلف المستفيدين ، و لتحقيق خدمة مرجعية رقمية ناجحة و فعالة يجب[1] :

- تقليل التكلفة المترتبة على المستفيدين للحصول على مصادر المعلومات .

- توفير الإجابة الدقيقة و محددة حسب الطلب .

- الحاجة الى وجود مشاريع تعاونية للخدمة المرجعية بين مختلف المكتبات .

- الاعتماد على المجموعات الرقمية و روابط الاتصالات عبر الويب .

- توفير قدرات التتبع و الأرشفة و امكانيات البحث العالية .

- تحقيق التكامل التام و السلبي للعمليات المرجعية الرقمية الى حد كبير على تكامل إدارة الخدمة المرجعية الرقميةDRS .

- رفع مستوى التعليم و التدريب للتعامل م نظام الخدمة المرجعية للكشف عن أمانة المكتبة واستكشاف مدى وضوحها .

- التعاون و التنسيق بين خدمات المعلومات و الأدوات التي تقرر الاستخدام المستقل للمحتوى الرقمي لنجاح الخدمة المرجعية الرقمية .

- تعيين أمين مكتبة مرجعي حصري متخصص ، للإجابة على الاستفسارات و الرد عليها على الفور في أي وقت .

و مما سبق يمكننا القول أن و على الرغم من مختلف الاشكال التي تستخدمها التكنولوجيا الجديدة في المكتبات المستقبلية ، ينبغي ان تحول مراكز المعلومات أفكارها للمنافسة في البيئة الرقمية الجديدة لتوفير خدمات مرجعية في الوقت الفعلي ، لتحقيق احتمالية ما قد تكون هذه الخدمة بمثابة مركز لعالم المعلومات في حالة ما ان كانت المكتبة مجهزة جيدا بمختلف متطلبات هذه الخدمة[2] .

[1] Kumardasamiya au over view of referenceserviceforthe digital eraknowledgelibrarian , an international peerreviewdbiluigal e jouralof library and information science vol 2-3 mars – june 2015- issn 2394-2479 p p 79-80-81 .

[2] kumar.Das Amiya . ،المرجع السابق، ص 81 .

خاتمة الفصل:

في ظل التقنيات الحديثة للمعلومات لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرا على الحدود المكانية و الزمانية للمكتبة، و إنما تجاوزتها لتقدمها بطرق و أساليب حديثة عن بعد ، تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد و المكتبي، فبعد ما كانت تعتمد على المصادر الورقية التقليدية، أصبحت تعتمد على قواعد البيانات الالكترونية و المواد المرجعية المتاحة عبر شبكة الأنترنيت ، فقد تم تطوير مكتب المراجع الى قسم افتراضي الذي يلقي عبئ مسؤولياته و مهامه على أخصائي رقمي مؤهل لسير و تقديم جل وظائفه بفعالية و سرعة ،فيما أصبحت هذه الأخيرة تعرف بالخدمة المرجعية الرقمية أو الافتراضية، هدفها دعم الاراد البيبليوغرافي في التقليدي بجلسات مراجع رقمية و تعزيز الوصول اليها .

الفصل الثاني
المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية

المبحث الأول : المكتبات الجامعية.

تعتبر المكتبة من أهم المؤسسات الجامعية حيث أصبحت من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات، خاصة في ظل ما يشهده العالم من تطورات تكنولوجية ومعلوماتية وتوجه رقمي.

المطلب الأول : تعريف المكتبات الجامعية.

تعرف المكتبة الجامعية بأنها "مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم " [1] ؛ فهي تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة وتنظيمها واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين (قراء وباحثين) من خلال عدد من الخدمات التقليدية، كالإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحوسبة، وذلك عن طريق وفنيا كفاءات بشرية مؤهله علميا في مجال علم المكتبات والمعلومات وتقنيا.

وتعتبر المكتبة الجامعية لب وجوهر الجامعة، إذ أنها تشغل مكان أوليا ومركزيا لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، ونشر المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال[2] ، وبالتالي لم تعد المكتبات مجرد أماكن لحفظ الإنتاج الفكري ووضعه تحت تصرف طالبيه، بل أصبحت تمثل خلية نشطة جديدة ومتجددة ومركزا هاما لمعالجة المعلومات، وتعد من بين الوسائل البيداغوجية الأساسية والمدعمة للدراسة الجامعية والبحث العلمي، ولا يمكن الاستغناء عنها وهذا ما يظهر جليا في القانون الذي صاغه رانجاناثان Ranganathan ، والذي من بين مبادئه الخمسة: "المكتبة كائن حي"[3].

وعرفها عمر أحمد الهمشري بأنها :"المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يتلائم مع أهداف الجامعة ذاتها، التي تتمثل في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع [4] .

---

[1] . حسن الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض، 2003 ، ص8 .

[2] .Norman Higham, The Library in the University: Observations on a Service, (Grafton Books), Deutsch, London, July 1980.

[3] . القوانين الخمسة لرانجاناثان Ranganathan هي: الكتب للاستخدام، لكل قارئ كتابه، لكل كتاب قارئه، حافظ على وقت القارئ، المكتبة كائن حي متطور. أنظر: محمد فتحي عبد الهادي، نظريات مجتمع المعلومات، نشر في الكتاب الدوري "الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات"، المجلد 13 ، العدد 26 ، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1427 ه/ 2006 م، ص 209 .

[4] . الهمشري، عمر احمد . المكتبة و مهارات استخدامها . عمان : دار الصفاء ، 2009 .ص 65 .

قاموس اودلز (ODLS) يعرف المكتبة الأكاديمية بأنها :"المكتبة جزء لا يتجزأ من الكلية أو الجامعة أو مؤسسة أخرى لتعليم، وتدار لتلبية احتياجات البحث والمعلومات من الطلاب، كلية وموظفين، وفي الولايات المتحدة توجد الجمعية الجامعية (ACRL) وهي المنوطة بنشر معايير المكتبات في التعليم العالي [1]"

وعليه فالمكتبة الجامعية هي القلب النابض للجامعة، فهي مؤسسة علمية ثقافية مجتمعية، تبرز أهميتها من خلال مساهمتها الفعالة في تنمية القدرات والكفاءات البشرية، حيث تهدف الى تعزيز البحث العلمي والعملية التعليمية وذلك من خلال الثروة الضخمة التي تقتنيها من أوعية معلومات مختلفة الأشكال والأنواع، مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين. بالإضافة الى ذلك لابد على المكتبة الجامعية أن تحرص على تطبيق التقنيات الحديثة ومواكبة التطورات الراهنة لتكون مكتبة ناجحة.

المطلب الثاني : أهمية المكتبات الجامعية وأهدافها.

أولا : أهميتها

تعد المكتبة الجامعية ركنا أساسيا من أركان الجامعة، فهي تلعب دورا بارزا في تحقيق رسالة التي تهدف إليها الجامعة وكذا دفع حركة البحث العلمي والمساهمة في تنمية المجتمع ، هذا ما يعطي لها أهمية كبيرة، تمكن في ما يلي[2] :

1- تعليم كوادر متخصصة وإعدادها.

2- تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة.

3- المساهمة في البناء الفكري.

4- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.

5- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

2- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالنماذج الدراسية، والبرامج الاكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.

3- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف

الفصل الثاني
المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية

والاستخلاص والبيبليوغرافيا.

4-تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الاعارة والدوريات والمراجع...الخ.

---

[1] طه عشري، نجلاء عبد الفتاح . التقنيات الحديثة و أثرها في المكتبات . الاسكندرية: دار الوفاء ، 2015 . ص 475 .

[2] العريضي، جمال توفيق. انواع المكتبات الجامعية . عمان : الاكاديميون للنشر و التوزيع ، 2014 .ص 86 .

ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية الى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة، وذلك لخدمة أفراد المجتمع الجامعي[1] ، وكذا نقل المعرفة وإيداعها عبر الأجيال .

ثانيا : أهدافها

تعتبر المكتبة الجامعية العصب الأساسي للجامعات، ومنبع المعرفة الإنسانية، فهي تستمد وجودها وكيانها من الجامعة في حد ذاتها، لأن أهداف المكتبة الجامعية هي الأهداف العامة للجامعة، ومن أجل نجاح أي مكتبة جامعية كانت لابد من تحديد أهدافها، التي ترتكز في تطوير العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع بصفة عامة، ويمكن تلخيص أهم الأهداف في النقاط التالية:

1- دعم العملية التعليمية داخل الجامعة.

2- تشجيع البحث العلمي والنهوض به الى أرقى مستوى[2] .

3- توفير مصادر المعلومات الحديثة والمتوازنة والشاملة التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية.

4- تهيئة الجو المناسب للطلاب والباحثين وهيئة التدريس من خلال إيجاد قاعات دراسية مجهزة بالشروط الجيدة لتلبية احتياجاتهم.

5- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة[3] وكذا تنظيمها من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبيبليوغرافيا.

6- توظيف مكتبيين من ذوي الكفاءة العالية والحاصلين على تخصصات في مختلف المجالات المعرفة البشرية، زيادة على تخصصهم في علم المكتبات والمعلومات[4] .

7- تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها وتعليم وتدريب الأفراد وتثقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة الجامعة[5] .

8- إعداد الكوادر المتخصصين من الهيئات التالية: الأساتذة الجامعين والمفكرين والعلماء/المدرسين / الباحثين العلميين[6] .

9- تقديم الخدمات المكتبية المختلفة كالإعارة والخدمات المرجعية وغيرها[7] .

10- تلبية احتياجات الأمة بتزويدهم بالمتخصصين في جميع الميادين والمهام في التنمية الاجتماعية

---

[1] . الهمشري، عمر احمد ،المرجع السابق. ص 6 .
[2] خطاب، السعيد مبروك . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق، 2014 .ص66.
[3] عليان، ربحي مصطفى ، مرجع سابق ،ص36 .
[4] الحداد ، فيصل عبد الله حسن . خدمات المكتبات السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة .الرياض : مكتبة الفهد الوطنية، 2003 .متاح على http://www.kutubpdfbook.com/book/17389

[5] عبد الله، علي احمد .اسس علم المكتبات و المعلومات : نشأة مجلات وظائف الكويت : دار الكتاب ، 2005 .ص51 .
[6] خطاب ، السعيد مبروك، المرجع السابق . ص . 66 .
[7] عليان ، ربحي مصطفى ، مرجع سابق ،ص366 .

والاقتصادية[1] .

11- تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة [2].

12- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعا متوازنا بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات[3] .

13-المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر و المراجع الأجنبية[4] .

14-تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه[5] .

15-مساعدة الأساتذة والطلاب والباحثين عموما، على القيام بالأبحاث العلمية المبتكرة[6] .

16-إصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافيات التي تسهم في تسيير البحث العلمي[7] .

17 - تجليد وصيانة المواد المكتبية لضمان استخدامها للأجيال القادمة [8].

ويمكن تلخيص أهم أهداف المكتبات الجامعية فيما يلي:

1 . النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي إلى أرفع مستوى.

2 . ربط نشاطها التكويني والتعليمي بالسياسة التنموية للمجتمع.

3 . تزويد المتخصصين من الباحثين والمريدين والكوادر بما يحتاجونه من أوعية معلوماتية.

4 . تحقيق التوازن بين العلوم النظرية وجوانبها التطبيقية.

5 .إتاحة فرص متكافئة للتعلم والتكوين وزيادة الخبرات لكل الأفراد.

6 . إنعاش التعاون والتبادل العلمي للخبرات المكتبية مع مراكز ومكتبات مختلفة.

وفي هذا العصر، لم تعد قيمة المكتبات الجامعية تقاس بحجمها أو بفخامتها، بل بمقدار ما تسهم به في تشغيل المعلومات لخدمة مختلف الأغراض، ومواكبة التطورات التكنولوجية الرقمية، والانفجار المعلوماتي.

---

[1] خطاب ، السعيد مبروك، المرجع نفسه. ص 66 .
[2] عليان ، ربحي مصطفى ، المرجع نفسه ، ص36.
[3] خطاب ، السعيد مبروك، المرجع نفسه . ص 210.
[4] شناق، وليد ناصر، المدادحة، احمد ناصر . المكتبات في الحضارة العربية و الاسلامية . عمان : المجتمع العربي ، 2015 . ص163.
[5] المرجع نفسه. ص 163 .
[6] خطاب ، السعيد مبروك، المرجع نفسه . ص 220.
[7] عليان ، ربحي مصطفى ، مرجع سابق ،ص36 .

[8] ابراهيم، السعيد مبروك . تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات . الاسكندرية: دار الوفاء ، 2012 .ص 17.

وقد أصبحت المكتبات الجامعية تواجه مجموعة من التحديات نلخصها في نقطتين مهمتين:

1 . البيئة الرقمية العالمية :

حيث أصبحت هذه المكتبات مطالبة بتأدية وظائف جديدة وتحقيق مطالب أكثر تطورا من التي كانت تقوم بها سابقا، وخاصة بظهور خدمات الانترنت السريعة والمتجددة.

2 . المنافسة المتزايدة :

تتمثل في كيفية الحصول على المعرفة بسهولة . وبالتالي لم يعد أمام المكتبات الجامعية سوى اعتماد مختلف تكنولوجيا المعلومات والنظم الرقمية في تقديم خدماتها بوعي وإدراك وفهم لطبيعة هذه الوسائل وطرق التعايش معها .

المطلب الثالث : المجتمع المستفيد من المكتبات الجامعية.

يتكون مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية من أفراد متكونين أكاديميا بالدرجة الأولى ويتمتعون بمستوى عالي من الثقافة والعلم، حيث يختلف عن مجتمع المستفيدين من المكتبات الأخرى، ويتألف من[1] :

1-طلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.

2-أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة.

3-الباحثين في مختلف حقول المعرفة، وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.

4-بعض أفراد الهيئة الإدارية وبعض أفراد المجتمع المحلي.

5-أعضاء الهيئة الإدارية والعاملون في المكتبة.

تختلف المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها على حسب أفراد المجتمع المحلي لها .

[1] كساسرة ، محي الدين . نظم التصنيف العالمية تطبيقاتها في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية للمكتبات الجامعية بقسنطينة . رسالة ماجستير علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007 . ص. ص 35،36 .

المبحث الثاني : البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية.

إن الاستخدام الآلي لتقنيات المعلومات الحديثة في إنجاز الأنشطة المختلفة للإنسان يبشر بمجتمع يعيش بلا ورق مطبوع أو مخطوط، أو بعبارة أخرى يمهد لقيام مفهوم جديد للمجتمعات، وهو المجتمع اللاورقي Paper Society أو المجتمع الرقمي Digital Society ومما لا شك فيه أن التقنية الرقمية الحديثة قد أثرت بشكل جذري على هوية وقيمة المعلومات وبات من السهل اقتناء واختزال بل اختراق الأنساق المعلوماتية المختلفة، وأصبح من الممكن تكسير الحواجز الأمنية التي تحمي المعلومة خصوصا بشكلها الرقمي الجديد، وهذا ما يلزم الإسراع في وضع تدابير تشريعية جديدة تتلاءم مع مجريات البيئة الرقمية لحماية المصنفات الرقمية وخلق آليات تدعم مساهمة المجتمع الحالي في حماية الأطراف الفاعلة في دورة إنتاج المعلومات من مؤلفين وناشرين ومستفيدين.

المطلب الأول : مفهوم البيئة الرقمية ومظاهرها.

أولا : مفهوم البيئة الرقمية

لقد أمسى الاتجاه المستمر والمتدفق نحو الاستخدام الآلي في إنجاز الأنشطة المختلفة للإنسان، يبشر بمفهوم جديد للمجتمعات، مجتمع يعيش بلا ورق مطبوع أو مخطوط يعتمد على التقنية الرقمية الحديثة في اقتناء مصادر المعلومات وتبادلها ومن هنا نحصر مفهوم البيئة الرقمية بأنها:

- تعرف عل أنها: "البيئة التي تعتمد بصورة أساسية على شبكات المعلومات والحواسيب وتشمل عددا هائلا من المصادر الالكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج المعلومات واستخدامها، كما أنها تمثل تطورا لنظم البحث واسترجاع المعلومات" [1]
- وتعرف أيضا بأنها: "البيئة التي تعمل على اتاحة وتوسيع الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول طالبيها بسرعة، دقة وفعالية ليس لها حدود"[2] .
- ويمكن تعريفها بأنها: "مجموعة العناصر البشرية المتفاوتة المهام والاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات والكفاءات والعلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة ادارية لإنجاز مهام محددة وبعبارة أخرى البيئة الرقمية هي

[1] المدادحة أحمد نافع ، النوافعة ، سلامة سويلم . مبادئ التخطيط و التنظيم في الإدارة و المكتبات .عمان : دار الصفاء ،2013 . ص 29.
[2] لحواتي، عتيقة .استرجاع المعلومات العلمية و التقنية في ظل البيئة الرقمية و دوره في دعم الاتصال العلمي لدى الباحثين : دراسة ميدانية من الاساتذة و الباحثتين بجامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل .شهادة دكتوراه ، علم المكتبات و التوثيق .قسنطينة ،. 2014 .ص50.

البعد الانساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات في تفاعل الانسان وقناعته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة، ومدى قدرته على إنجاز وظائفه وأعماله بصورة دقيقة وسريعة"[1] .
وبدورنا نحن يمكننا وضع تعريف للبيئة الرقمية بناء على ما سبق بأنها البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الوصول للمعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطلابها بسرعة وفعالية، تتميز بالحاسبات الالكترونية التي تقوم بتجهيز ومعالجة المعلومات واختزانها واسترجاعها وتوزيعها بسرعة كبيرة للمستفيدين في مختلف الأماكن عن طريق ما يعرف بتكنولوجيا الاتصالات.

ثانيا : مظاهرها

تبرز مظاهر البيئة الرقمية في ردود فعل متباينة يمكن أن نوجزها في ما يلي[2] :

- التحديات الفكرية والاجتماعية والسياسية ولاقتصادية، بحيث أن تكنولوجيا الحواسيب والتكنولوجيات المصاحبة الأخرى جعلت العديد من المجتمعات تعيش بيئة اجتماعية ووظيفية معقدة نوعا ما.
- التناقضات والتعقيدات والانقسامات الايجابية والسلبية معا .
- هنالك انبهار شديد وتحمس واندفاع نحو هذا النوع من التكنولوجيا من جانب البعض، يقابله مقاومة شديدة ومستمرة أو مقاومة منقطعة أحيانا من جانب البعض الأخر، كذلك هناك إعجابا شديدا ، أو قناعة مشوبة بالحذر من جانب ، يقابله تخوف وتردد من الجانب أخر.

لم يكن جميع أفراد المجتمع معن بموضوع البيئة الرقمية، إلا فئة معينة نحددها في ما يلي[3] :

- الإدارات العليا و الإدارات المباشرة للمؤسسات المعنية بالتغيير الجديد .
- المستخدمون والمستفيدون النهائيون من خدمات المؤسسات ، كالطلبة بمختلف مستوياتهم التعليمية وهيئات التعليم و الباحثين الآخرين.
- اختصاصيو الحواسيب بمختلف توجهاتهم الهندسية أو البرمجية .
- اختصاصيو التوثيق والمعلومات المسؤولون جمع و تنظيم البيانات المطلوبة للحوسبة.
- الموظفون المساعدون الآخرون المعنيون بالتعامل مع إدخال البيانات.

المطلب الثاني : أهداف المكتبات الجامعية في المجتمع الرقمي.

أحدثت التكنولوجية الحديثة منعطفا هاما في تاريخ المكتبات الجامعية، ودفعت بها لميلاد جديد يطالب بتأدية وظائف جديدة وتحقيق مطالب أكثر تطورا، تهدف إلى البناء و التطوير نحو مكتبات رقمية شاملة، تتكيف مع المعطيات الجديدة لهذه التكنولوجيات، و من بين أهم ما تصبوا إليه هذه الأخيرة جراء رقمنة أو تألية المكتبات الجامعية نذكر ما يلي:

1- تنقل المكتبة للمستخدم والتقليص من المخصصات المساحية لها.

2- إمكانية توفير والتنويع في مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيد من أي موقع وأي وقت يشاء[1] .

---

[1] قنديلجي، عامر ابراهيم .المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنيت .عمان : دار الميسر ، 2009 .ص 517 .
[2] قنديلجي، عامر ابراهيم، مرجع سابق ، ص517 .
[3] المدادحة، أحمد نافع . النوافعة، سلامة سوليم، الدرج السابق. ص 294 .

3- تسهيل الوصول إلى المصادر المرقمنة عن بعد، من خلال مضاعفة وزيادة منافذ الاطلاع عليها كالفهارس المحوسبة.

4- إمكانية تحديث المعلومات بسهولة ويسر من خلال قاعدة البيانات الخاصة بالمكتبة[2] .

5- امكانية تقاسم المعلومات من قبل عدد كبير من المستفيدين في نفس الموضوع وفي نفس الوقت.

6- القدرة على السيطرة على أوعية المعلومات والمصادر الالكترونية، بحيث يمكن تنظيم المعلومات والبيانات وتخزينها وحفظها بدقة وفعالية، بهدف تسهيل عملية استرجاعها.

7- تعزيز دور المصادر الإلكترونية في سرعة اعداد و انتاج وتبادل المعلومات عبر الشبكة العنكبوتية[3] .

8- الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة التي توفر أشكال جديدة من المعلومات التي تسهل عملية تشاطر وتحديث المعلومات.

9- ديمقراطية الوصول إلى المعلومات بشكل عام بحيث لا يكون حكرا على الباحثين فقط، بل متاحا لكل فئات المستفيدين ، بسهولة ويسر[4] .

10- استثمار التكاليف و العمل على توفير الأموال.

11- تحسين العمليات الفنية التي تقدم بالمكتبة وتطوير خدماتها اتجاه المستفيدين[5] .

12- قدرة العاملين بالمكتبة على التدخل في التعامل الالكتروني في حالة طلب المستفيد لذلك.

13- تحقيق أقصى ما يمكن الحصول عليه من نتائج في عمليات البحث والاسترجاع بالبحث المتزامن في الانترنيت، مراصد المعلومات والمجموعات المكتبية[6] .

14- المرونة في التعامل من المستفيدين وتحقيق العبء على الأخصائي[7] .

15-مواكبة التقني في العالم، وفتح المكتبات الرقمية أفاقا جديدة في التفاعل مع الأخرين من خلال التعليقات وتقييمهم لها ومن هنا نستنتج أن المكتبات الحديثة واحدة، لك الأهداف تتعدد و تختلف، إلا أن الهدف الواسع الذي تسعى اليه يكمن في تحسين سبل تجميع مصادر المعرفة وتخزينها وتنظيمها واتاحة استخدامها بمختلف الأشكال الإلكترونية، التي تسهل على الباحث عملية الوصول لما يحتاجه.

---

[1] قنديلجي، عامر ابراهيم.مرجع سابق ، ص 362.

[2] جاسم، جعفر، المرجع السابق . ص 107 .

[3] فهمي، جمال ابراهيم، الخولي، جمال ابراهيم. الفهرسة الوصفية تقليديا وآليا. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011 .ص 258 .

[4] نبيل، عكنوش. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها انشائها مكتبة جامعة عبدالقادر ،أنموذجا. شهادة دكتوراه، علم - المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2010 . ص 109 .

[5] بدر، محمد فتحي احمد عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001 . ص251.

[6] قاسم، حشمت. الدوريات الالكترونية والمكتبات الرقمية. القاهرة: دار غريب، 2010 . ص 100.

[7]المرجع نفسه. ص . 115.

المطلب الثالث : التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية .

تعيش المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر ظروفا ومتغيرات و تحديات تختلف عن تلك التي واجهتها في العقدين الماضيين، تمثل سببها الرئيسي في التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومتطلبات استخدامها وتأثيراتها الواضحة عليها، وتطور آفاق النشر الالكتروني والاستخدام الواسع لشبكة الانترنت فضلا عن تغيير حاجات المستفيد العصري من المعلومات وتنوعها، لذا كان لزاما عليها الاستجابة لهذه التحديات والظروف المتغيرة والتكيف معها و مسايرتها حتى تضمن لنفسها البقاء والاستمرارية في المجتمع الرقمي.

و تتمثل أهم هذه التحديات التي تواجه المكتبات خاصة الجامعية منها في ما يلي:

1- التعامل مع ظاهرة العولمة :(Globalization)

التي يشهدها مجتمع اليوم، والتي أدت إلى تغييرات جذرية في أنماط حياة البشر، مما انعكس على ثقافتهم وتعليمهم وتعاملاتهم وارتباطاتهم وتنافسهم في الحصول على مصادر المعلومات التي تساعد على جودة الأداء للتواجد في العالم الحديث. وأصبح من المهم استخدام التخطيط الاستراتيجي لترشيد إدارة مؤسسات المكتبات والمعلومات الحديثة.

2- تغير أنماط التوظيف:

والتغيير المستمر في الوظائف والمهام، حتم التعلم مدى الحياة والاعتماد على رأس المال البشري المعرفي الكفء، كما حتم إعادة هيكلة وهندسة المكتبات والمعلومات بطريقة مرنة لكي تتكيف بسرعة مع هذه المتغيرات والتسليم بالتنافسية بينها في تسويق خدماتها، ويتطلب ذلك ضرورة التخطيط الاستراتيجي لتلبية حاجات متطلبات المستخدمين المتغيرة هي أيضا[1].

[1] محمد الهادي ،محمد. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008 . ص. 33 – 34 .

3- بزوغ شبكة الانترنت العالمية:

كمكتبة رقمية كونية تضم كل المعلومات والمعارف وتتيحها لمن يطلبها في أي مكان وزمان. وقد ساهم

ذلك بالفعل في توظيف تكنولوجيا الانترنت في شبكات الانترنت الخاصة بالمكتبات ومرافق المعلومات[1].

4-التعامل مع صناعة المحتوى الالكتروني:

الذي يمثل رصيد وأصول المكتبة أو مرفق المعلومات التي صارت رقمية إلى حد كبير، ويرتبط ذلك بكل من النشر التقليدي والالكتروني والوسائل الجديدة المتدفقة في المكتبة.

5- تزايد الاهتمام بإبداع و ابتكار القوى العاملة الماهرة:

صار يشكل أحد الأصول الحاكمة والثروة القومية الأكثر أهمية في عالم اليوم و المستقبل أيضا. ويرتبط التوجه الحديث للمكتبة إلى المساعدة في خلق معارف جديدة تضيف قيمة للرصيد الحالي، والمبادرة بإمداد هذه المعارف لمن يحتاجها و يتوقعها بدلا من انتظاره.

6- زيادة التركيز على قضايا الملكية الفكرية و حقوق التأليف:

تبعا لاتفاقية التجارة الحرة التي أخذت بها معظم الدول وسنت القوانين والتشريعات التي تصون الملكية الفكرية للفرد والمنظمة، جعل المكتبة أو مرفق المعلومات كوسيط للمعرفة تخطط استراتيجيا لكيفية حماية هذه الحقوق في البيئة الرقمية الجديدة.

7- زيادة التركيز على قضايا أمن المعلومات:

جعل المكتبة تهتم بتطوير البرمجيات و الأساليب المختلفة لحماية مجموعاتها مع الالتزام بحرية تدفقها في الوقت نفسه، مع التخطيط الاستراتيجي لتحقيق ذلك.

8-تدفق و تبادل المعلومات و إمكانية الوصول إليها:

ومعالجتها واستخدامها يتطلب ضرورة إتباع المعايير والمواصفات الدولية التي تحقق ذلك، ويؤثر ذلك على كل مهام وأنشطة المكتبة الحديثة.

9-الاهتمام بجودة الخدمات التي تؤديها المكتبة:

يسهم في استمرار تواجدها في البيئة التنافسية المعتمدة .

[1] محمد الهادي، محمد. المرجع السابق ص. 33 – 34 .

خلاصة الفصل

تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية في الجامعة باعتبارها مؤسسة علمية ثقافية تربوية تهدف إلى خدمة المجتمع الجامعي ككل. وزيادة ثقافته العلمية وتحتاج المكتبات الجامعية إلى عدة إمكانيات مادية من تجهيزات وآلات متطورة تواكب العصر، بالإضافة للعنصر البشري المؤهل الذي يعتبر أهم عنصر في تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين .

ولابد للمكتبة الجامعية أن تحتوي على مجموعات غنية بمصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها. فالمكتبات الجامعية تسعى دائما لتوفير أحسن وأجود الخدمات لمستفيديها و وعيها بالخدمات الفنية غير المباشرة والمتمثلة في خدمة التزويد والفهرسة والتصنيف...

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

الفصل الثالث

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي

المبحث الأول : إجراءات الدراسة

يعد القسم الميداني للبحوث العلمية تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للدراسة، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية وعملية تعكس سر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة وعن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد والتبني الأنسب للأدوات والأساليب المنهجية.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على واقع الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية، وهذا انطلاقا من البيانات المستسقاة من الدراسة الميدانية المعتمدة على استعارة الاستبانة ومقابلة كوسيلتين وأداتين أساسيتين لجمع المعطيات والبيانات.

1/ التعريف بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي بتبسة



1.1 مفهوم الجامعة :

تعتبر الجامعة مؤسسة علمية اجتماعية أكاديمية، تعمل على تزويد الطلبة والباحثين بالمعارف والخبرات والمهارات التي يحتاجون إليها في حياتهم الحاضرة والمستقبلية. وتعمل أيضا على تنمية القدرات الفردية وتشجيعها وتطويرها والاستجابة للتحديات الجديدة ومواكبتها وتلبية متطلباتها في مجال العلم والمعرفة .

1.2 نشأة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي بتبسة :

أسست جامعة العربي التبسي بتبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09- 08 الصادر في 04جانفي2009 وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة، تتويجا للمجهودات الجبارة التي

بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها ، على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم.

أما المحطة الثانية التي عرفتها مسيرة تطوير المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92الصادر في 27 سبتمبر 1992، وقد حمل اسم العلامة الكبير وابن مدينة تبسة الشيخ العربي التبسي تيمنا بما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم والنضال الفكري البناء .

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 272/06 الصادر في 16 أوت 2006 ، وفي إطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية، تمت هيكلة المؤسسة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد، أما المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008 ، في حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

2/ المكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي :



2.1 المكتبة المركزية :

المادة 33 : تعد المكتبة المركزية رافدا وفضاء علميا وثقافيا يعكس الطبيعة الطبيعة القانونية للمؤسسة كونها ذات طابع ثقافي وعلمي ومهني.

2.2 ملحقاتها :

* مكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة .

* مكتبة كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير .

* مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية .

* مكتبة كلية الآداب واللغات .

* مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا .

* مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

* مكتبة معهد تقنيات النشاطات البدنية والرياضية .

* مكتبة معهد المناجم .

2.3 النظام الداخلي للمكتبة :

- إجراءات القيد والتسجيل بالمكتبة .
- مواقيت عمل المكتبة .
- شروط الإعارة .
- الاستفادة من قاعات المطالعة.
- سلطة الضبط داخل أروقة المكتبة و مهام أعوان المكتبة .
- حقوق وواجبات الطالب داخل المكتبة.

- الأحكام التأديبية .

- استخراج وثيقة التبرئة.

يلتزم كل طالب أثناء فترة إقامته بالمكتبة بـ:

- احترام عمال المكتبة وباقي زملائه من الطلبة والباحثين وأيضا الأجانب عن المؤسسة.
- التزام الهدوء التام داخل قاعات المطالعة والأروقة التابعة لها .
- احترام قواعد النظافة والأمن.
- المحافظة على الأغراض الشخصية والتحلي بالحرص الشديد وتحمل المسؤولية الشخصية من هذا الجانب. فالمكتبة لا تتحمل بحال من الأحوال مسؤولية ما تم ضياعه ولو داخل أروقتها.
- احترام قواعد النظافة والأمن في كل محيط المكتبة وأروقتها.
- الحرص على الأغراض الشخصية، فالمكتبة غير مسؤولة عن أي ضياع قد يحصل لهم.
- عدم استعمال الحاسوب لأغراض شخصية أو التي ليس لها أي علاقة بعملية البحث الآلي الببليوغرافي.

يمنع منعا باتا :

- التدخين والأكل داخل المكتبة .
- عدم إزعاج الحضور وعدم الإفراط في استعمال الهاتف النقال وإلحاق الضرر بالآخرين.
- الكتابة أو الرسم على الكتب والمجلات والرسائل الجامعية والخرائط والمطبوعات الجامعية أو إتلافها.
- وضع الملابس والمحافظ والمظلات فوق الطاولات .
- الدخول إلى الفضاءات المخصصة لتخزين الكتب والمصالح الإدارية للمكتبة.
- التجمع في أروقة المكتبة وتعطيل السير الحسن لمصالحها.

2.4 الموارد البشرية :

ضمت الموارد البشرية بالمكتبة المركزية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي كلا من :

- 01 مدير المكتبة المركزية (محافظ رئيسي بالمكتبات الجامعية)
- 05 ملحق بالمكتبات .
- 02 مساعد بالمكتبات .
- 07 عون تقني بالمكتبات .
- 01 حارس جامعي رئيسي .
- 01 كاتبة مديرية رئيسية .

2.5 الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية المركزية :



3/ الإجراءات المتبعة في تحليل نتائج الدراسة الميدانية :

3.1 المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية :

اعتمدنا في الجانب النظري للدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فالوصفي كان من الجانب النظري من خلال التعرض إلى ظاهرة الدراسة و وصف مختلف العناصر المكونة لها، حيث تطرقنا الى المكتبة الجامعية والخدمة المرجعية في ظل البيئة الرقمية، أما في الجانب الميداني للدراسة، فقد اعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال تجميع وتنظيم النتائج المحصل عليها بعد توزيع الاستبيان على عينة من طلبة سنة ثانية ماستر والسنة الثالثة ليسانس بالمكتبات الجامعية ومقابلة مع مسؤول على قسم المراجع للمكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي بتبسة، مع تحليل كل النتائج والتعليق عليها و محاولة تفسيرها.

3.2 حدود الدراسة الميدانية :

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

الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية – دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي بتبسة – وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية الجامعية العربي التبسي بتبسة .

الحدود البشرية :

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذي ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه الحدود طلبة السنة ثانية ماستر والثالثة ليسانس المسجلين بالمكتبة المركزية جامعة الشيخ العربي التبسي- تبسة - وقد بلغ عددهم628 طالب.

الحدود الزمنية :

و تشمل الوقت الذي استغرقته كل الدراسة بشقيها النظري والميداني، من بداية الموافقة على موضوع الدراسة بالتحديد من شهر ديسمبر 2024 إلى غاية 04 جوان 2025 .

مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ويتكون مجتمع دراستنا، من طلبة السنة ثانية

ماستر والسنة الثالثة ليسانس المسجلين بالمكتبات الجامعية في جامعة الشيخ العربي التبسي – تبسة - ، وقد تم اختيار هذه الهيئة باعتبارهم الفئة الأكثر استخداما للخدمات المرجعية في المكتبات و يمثلون الطلبة المقبلون على التخرج لذلك فهم بحاجة إلى رصيد متنوع ومعلومات دقيقة لتوظيفها، وقد بلغ عددهم 628 طالب.

عينة الدراسة:

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي، مع تحديد نوعها، و حجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة موضوع دراستنا، لكي نتوصل إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة.

أما عن نوع العينة التي أخذناها لإجراء دراستنا فهي عينة قصدية و شملت50 % من المجتمع الأصلي للدراسة بمعدل 314طالب.

أدوات جمع بيانات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة و جمع البيانات اللازمة لها، اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة و استمارة الاستبانة كأدوات لجمع المعلومات. حيث تم توزيع 200 استمارة استبيان على طلبة جامعة الشيخ العربي التبسي – تبسة – المسجلين بالمكتبة المركزية ، والبالغ عددهم الإجمالي 1127 طالبا وقد شملت العينة فئتين رئيسيتين هما :

طلبة الماستر : 773 طالبا أي بنسبة 68.6%
طلبة الليسانس : 240طالبا ، أي بنسبة 21.3%
تم توزيع الإستمارات حسب النسب المذكورة ، حيث تم منح 137 استمارة لفئة الماستر و 43 استمارة لفئة الليسانس . بعد جمع الإستبيانات ، تم استرجاع 170 استمارة بنسبة استرجاع قدرت بـ 85%. وبعد عملية الفرز ، تم تهميش 17 استمارة (10 %من المسترجعة) لعدم صلاحيتها ، ليكون العدد النهائي للاستبيانات القابلة للتحليل هو 153 استمارة .

استمارة الاستبانة:

وهي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع ما أو مشكلة أو موقف، و يجب أن تغطي أسئلتها كافة المجالات و الفرضيات الأساسية للدراسة وجوانب الموضوع. وقد تمت صياغة أسئلة استمارة الدراسة بالشكل المغلق، حيث تم عرض الاستمارة على مجموعة من الطلبة سنة ثانية ماستر والسنة ثالثة ليسانس بالمكتبات الجامعية ، وذلك قصد تحكيمها من قبلهم لتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة و تنظيمها وفقا لأهداف الدراسة و الفرضيات الموضوعة .

و بعد صياغة الاستبيان في صورته النهائية تم تحديد المحاور الرئيسية تبعا لفرضيات الدراسة كالآتي:

1/ المحور الأول : واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية

تضمن هذا المحور05 أسئلة ، تمحورت حول تقييم الوضع الحالي للخدمات المرجعية المقدمة في المكتبة المركزية من حيث فاعليتها وجودتها . والهدف من هذا المحور هو تقديم تحليل شامل لمختلف جوانب الخدمة المرجعية على أرض الواقع .

2/المحور الثاني: الوضع القائم بقسم المراجع بالمكتبة المركزية

وتضمن هذا المحور 05 أسئلة يركز هذا المحور على تحليل الوضع الحالي للخدمات المرجعية المقدمة في المكتبة ، ويهدف إلى تحديد نقاط القوة والضعف في هذا القسم من خلال هذا المحور يسعى الإستبيان إلى جمع معلومات دقيقة حول كيفية عمل قسم المراجع حاليا ، وكيفية تقديمه للخدمات للمستخدمين ، ومدى فعاليته في تلبية احتياجاتهم .

3/المحور الثالث :القسم الرقمي وخدماته

وتضمن هذا المحور 05 أسئلة يركز هذا المحور على تحليل الوضع الحالي للخدمات الرقمية المقدمة في المكتبة المركزية ، مع تسليط الضوء على دور التكنولوجيا في دعم وتعزيز الخدمات المرجعية و المعلوماتية . يتمحور هذا المحور حول فحص مدى تكامل التقنيات الرقمية و توافر المصادر الإلكترونية داخل المكتبة ، إضافة إلى تقييم مستوى الدعم الفني وسهولة الوصول للمستخدمين إلى الموارد الرقمية

4/المحور الرابع :التوجهات المستقبلية لقسم المراجع في ظل التحول الرقمي

وتضمن هذا المحور 05 أسئلة يركز هذا المحور على استشراف المستقبل وتحديد الاتجاهات و التطورات التي قد تؤثر على قسم المراجع في المكتبة المركزية في ضوء التحول الرقمي المتسارع . يتمحور هذا المحور حول كيفية التكيف مع التكنولوجيات الحديثة و المستقبلية لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل وتحقيق تحسينات مستدامة في جودة الخدمة المرجعية

المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نقوم بتحليل البيانات المستقاة من الميدان، بهدف التعرف على واقع الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية الجامعية العربي التبسي بتبسة، وهذا انطلاقا من استعمال استمارة الاستبانة كأداة رئيسية

لجمع البيانات، والموجهة إلى مستفيدي المكتبة المذكورة، وبالتالي هم المطالبون أكثر من غيرهم بتزويدنا بالبيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة، قصد استغلالها الاستغلال الأمثل للوصول إلى أفضل وأدق النتائج والحلول.

تحليل نتائج الدراسة الميدانية :

1/ المحور الأول : واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية.

1- كيف تقيّم جودة الخدمة المرجعية المقدّمة حاليًا في المكتبة المركزية

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	175	%55.7
متوسطة	139	%44.3
المجموع	314	% 100

الجدول 01 يبين كيفية تقييم جودة الخدمة المرجعية المقدمة حاليا في المكتبة المركزية .

أظهرت نتائج التقييم الحالي لجودة الخدمة المرجعية المقدمة في المكتبة المركزية أن نسبة55,7%من المستفيدين قيّموا الخدمة على أنها جيدة ، مما يعكس مستوى أداء ايجابي ومقبول يعكس رضا غالبية المستخدمين وتعد هذه النسبة مؤشرا مهما على فاعلية الجهود المبذولة في تقديم الخدمة ، من حيث توافر المعلومات ـاستجابة الموفين ودقة التوجيه و الإرشاد

في حين، أشار نحو44,3%.من المستفيدين إلى أن مستوى الخدمة كان متوسطا وهو مايدل على وجود بعض الجوانب التي تتطلب تحسينا أو تطويرا لضمان تحقيق رضا أكبر وتقديم خدمة مرجعية تلبي تطلعات جميع المستفيدين

من جهة أخرى أكد عدد من موظفي المكتبة في تصريحاتهم من خلال المقابلات أنهم يبذلون جهودا كبيرة في تلبية احتياجات الطلبة وتقديم الخدمة المرجعية بأقصى درجات الإلتزام مع الإشارة في بعض التصريحات إلى تحديات متكررة ، مثل الضغط الكبير في عدد الطلبات أو نقص الكادر أو محدودية بعض الموارد المرجعية ,

من خلال مقارنة الرأيين ، يمكن القول إن هناك تقاربا نسبيا بين نظرة الموظفين إلى أدائهم ونظرة الطلبة إلى جودة الخدمة ، فالرغبة الصادقة في تقديم خدمة جيدة من طرف الموظفين تقابلها ملاحظة ايجابية من أغلب الطلبة إلا أن التفاوت الظاهر في نسبة التقييمات المتوسطة (38,75%) يشير إلى فجوة واقعية تحتاج إلى معالجة ، ولتحقيق التوفيق بين الرأيين وتحسين التوافق أكثر يقترح مايلي : تحسين ظروف العمل للموظفين

من خلال تقليص الضغط وتوفير أدوات مرجعية حديثة

الاستماع بشكل دوري لملاحظات الطلبة وتقييم مستوى رضاهم ، تنظيم ورش تدريبية للموظفين لتعزيز مهارات التعامل مع الطلبة وتطوير طرق الإرشاد المرجعي ، انشاء آلية للتغذية الراجعة تتيح للطلبة تقييم الخدمة بشكل مباشر وشفاف مع متابعة إدارية دورية لتحسين الأداء .

.2-هل تعتقد أن موظفي قسم المراجع يتمتعون بالكفاءة في تقديم المساعدة المرجعية

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	150	%47.8

لا	164	%52.2
المجموع	314	% 100

الجدول 02 يوضح ما إذا كان موظفي قسم المراجع يتمتعون بالكفاءة في تقديم المساعدة المرجعية

أظهرت نتائج الدراسة أن 47,8% من المستجوبين يرون أن موظفي قسم المراجع يتمتعون بالكفاءة في تقديم المساعدة المرجعية ، بينما يرى52,2 %عكس ذلك

تعكس هذه نتيجة رؤية ايجابية نسبية من قبل غالبية المستفيدين ، حيث أن ما يقارب ستة من كل عشرة طلاب يعتقدون أن الكفاءة موجودة بالفعل لدى موظفي القسم . هذه النسبة تعد مؤشرا مقبولا على فعالية أداء الطاقم العامل ، وتعكس إلى حد ما وجود ثقة من شريحة واسعة من الطلبة في قدرة الموظفين على مساعدتهم بفعالية و احترافية

في المقابل فإن نسبة 40,81%من المستفيدين الذين أجابوا بـ "لا" ليست ضئيلة ، وتستدعي الانتباه ، لأنها تشير إلى فجوة إدراكية أو فعلية في مستوى الكفاءة المقدمة، سواء بسبب نقص الخبرة أو ضعف التواصل أو قلة التفاعل الشخصي أثناء تقديم الخدمة المرجعية

ومن جهة أخرى صرح موظفو قسم المراجع خلال المقابلات بأنهم يبذلون جهودا كبيرة لتقديم أفضل خدمة ممكنة ضمن الإمكانيات المتاحة ، وأكد العديد منهم أنهم تلقوا تدريبات أولية في مجال الإرشاد المرجعي ، لكنهم أشاروا إلى تحديات حقيقية تؤثر على جودة أدائهم من بينها : نقص في الموارد البشرية كثافة الطلبات خلال فترات الذروة

من خلال مقارنة الرأيين يتقاطع رأي الطلبة (59,18%منهم ايجابي) مع ما يؤكده الموظفون من التزاماتهم بالعمل والكفاءة الأساسية ـ وهو مايشير إلى وجود أساس جيد للخدمة المرجعية ومع ذلك فإن

نسبة 40,81%من الطلبة غير الراضيين تبرز وجود فجوة محسوسة بين الخدمة المقدمة وتوقعاتهم قد لا ترتبط بالكفاءة الفردية بقدر ما ترتبط بالعوامل التنظيمية والبيئية (كالضغط ، الانتظار ، التحديث التكنولوجي ...)

انطلاقا من ماسبق يمكن اقتراح الرأي التوفيقي التالي : " في ضوء نتائج الدراسة وتصريحات الطرفين ، يمكن القول إن موظفي قسم المراجع يتمتعون بكفاءة أساسية ومقبولة لدى شريحة معتبرة من الطلبة ، غير أن هذه الكفاءة لا تزال تحتاج إلى تطوير منهجي ودعم مؤسسي لتغطية الفجوات المسجلة من طرف نسبة مهمة من المستفيدين وعليه ، فإن تحسين ظروف العمل ، توفيرالتكوين المستمر وتكثيف التواصل بين الطلبة والموظفين سيُسهم في تقليص الفجوة وتحقيق خدمة مرجعية أكثر شمولا وفعالية "

3-هل تلجأ إلى قسم الخدمة المرجعية عند البحث عن مصادر معينة

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	160	%51.0
لا	154	%49.0
المجموع	314	% 100

الجدول 03 يبين نسبة اللجوء إلى قسم الخدمة المرجعية عند البحث عن مصادر معينة

تشير نتائج هذا السؤال أن أغلبية المستجوبين (0. 51%) يلجؤون إلى بالفعل إلى قسم الخدمة المرجعية عند البحث عن مصادر معلومات معينة هذه النسبة تمثل مؤشرا ايجابيا على مدى وعي الطلبة أو المستفيدين بأهمية هذا القسم وثقتهم في دوره في تسهيل الوصول إلى المعلومات كما توحي بوجود درجة من الاعتماد على الكفاءات و الخدمات التي يقدمها هذا القسم

من جهة أخرى ، فإن نسبة49,0 %من المستجوبين الذين لا يلجؤون إلى القسم ليست نسبة ضئيلة ، ما يطرح عدة تساؤلات حول أسباب هذا العزوف النسبي والذي يعزى إلى عدة عوامل محتملة منها قلة الوعي أو المعرفة بدور قسم الخدمة المرجعية ، تجارب سابقة غير مرضية مع الموظفين أو الخدمة ، تفضيل الاعتماد على الذات أو على مصادر إلكترونية مباشرة

من جهة الموظفين تشير التصريحات التي تم جمعها أثناء المقابلات إلى أن فريق قسم الخدمة المرجعية يبذل جهودا متواصلة لتقديم المساعدة المرجعية بكفاءة رغم الصعوبات التنظيمية والتقنية من بينها الضغط في أوقات الذروة ، نقص بعض الموارد أو التجهيزات الحديثة

انطلاقا من المعطيات السابقة يمكن القول إن هناك توافقا جزئيا بين ما يراه الموظفون من حرص على تقديم الخدمة المرجعية وبين ما تعكسه نسبة الإقبال الإيجابية من الطلبة (51,0%) لكن في الوقت نفسه فإن نسبة الطلبة الذين لا يلجؤون إلى القسم (49.0%) تعد إشارة واقعية على وجود فجوة في التفاعل أو في إيصال فائدة هذه الخدمة بشكل كاف

لذلك يقترح رأيي توفيقي يتمثل في ما يلي : " إن قسم الخدمة المرجعية يؤدي دورا أساسيا في دعم البحث الأكاديمي ، ويحظى بثقة فئة معتبرة من الطلبة ، غير أن هذه الثقة ليست شاملة بعد ، مما يستدعي تكثيف الجهود المشتركة بين الموظفين والإدارة لتعزيز وعي الطلبة بالخدمة ، وتطوير سبل تقديمها لتكون أكثر جذبا وفعالية في تلبية الحاجات المتغيرة للمستفيدين .

- **4- مدى توافر الوقت والسرعة في تلبية احتياجاتك المرجعية**

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
مرة يوميا	00	%00
مرة أسبوعيا	132	%42,0
مرة كل شهر	108	% 4,34
نادرا	74	%23,6
المجموع	314	%100

الجدول 03 يمثل مدى توافرالوقت والسرعة في تلبية احتياجاتك المرجعية

تشير هذه النتائج إلى أن الاستفادة المنتظمة والسريعة من الخدمة المرجعية شبه منعدمة ، حيث لم يُصرح أي من المستجوبين بأن تلبية احتياجاتهم المرجعية تتم يوميا (0%)؛ وهو مؤشر سلبي يدعو للقلق خصوصا في بيئة أكاديمية يفترض أن تكون فيها الاستجابة للمعلومات سريعة ومرنة

من جهة أخرى ، نجد أن 42.0%من الطلبة يحصلون على الخدمة مرة أسبوعيا وهي نسبة متوسطة تعني أن جزءا لا بأس به من المستفيدين يتلقى الدعم المرجعي بشكل دوري ، لكنه غير كاف لمن يعتمدون على المعلومات بشكل يومي أو في مواعيد ضيقة (مثل مواعيد التقارير و العروض)

أما نسبة 34.4% ممن يلجؤون إلى الخدمة مرة شهريا و23,6%ممن يلجؤون إليها نادرا ، فتعكس أن نصف المستفيدين تقريبا لا يعتمدون على الخدمة المرجعية كخيار فعال وسريع عند حاجتهم للمعلومة مما يدل على بطء أو تأخر في تلبية الطلبات ، ازدحام في القسم في المقابل أوضحت تصريحات موظفي قسم الخدمة المرجعية خلال المقابلات أنهم يبذلون جهودا متواصلة لتلبية الطلبات في حدود

الإمكانيات المتاحة غير أن هناك عوائق حقيقية تحول دون تحقيق السرعة المرجوة ، من بينها قلة عدد الموظفين ، محدودية الوسائل التقنية ، الضغط الكبير خلال فترات معينة ، وعدم وعي بعض الطلبة بكيفية تنظيم طلباتهم أو استغلال القسم بشكل فعال

انطلاقا من هذه المعطيات يمكن القول أن هناك تفاوتا ملحوظا بين تطلعات الطلبة نحو خدمة مرجعية سريعة ومنتظمة ، وبين الواقع العملي الذي يواجهه الموظفون في تقديم هذه الخدمة وبالتالي فإن تحسين الوضع يتطلب إعادة تنظيم آليات العمل داخل القسم وتوفير الدعم البشري والتقني الكافي للطلبة بهدف تعزيز استخدامهم الذكي للخدمة المرجعية ، مما يضمن تقليص الفجوة وتحقيق فعالية أكبر في الأداء

- 5- ما نوع المصادر التي تعتمد عليها غالبًا

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
مطبوعة	170	%54.1
رقمية	144	%45.9
كلاهما	00	%00
المجموع	314	%100

الجدول 04يوضح نوع المصادر التي يعتمد عليها غالبا

- تكشف النتائج عن اعتماد شبه كلي على المصادر المطبوعة من قبل الطلبة ، بنسبة54,1 % مقابل نسبة ضعيفة جداً (45.9%) للمصادر الرقمية ، وغياب تام للاعتماد المزدوج علة النوعين هذه الأرقام تشير إلى واقع تقليدي في استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة مع ضعف واضح في التوجه نحو الرقمنة أو الاستفادة المتوازنة من الإمكانيات الحديثة
- من جانب آخر أفاد الموظفين في قسم المراجع أن هناك اتجاها واضحا نحو اعتماد المصادر المطبوعة من قبل معظم الطلبة ، حيث يلاحظون أن الغالبية العظمى من الطلبة يفضلون الكتب الورقية على استخدام قواعد البيانات الرقمية ، بالرغم من وجود امكانيات رقمية ضخمة داخل المكتبة كما أشار الموظفون إلى أن قلة من الطلبة يطلبون المساعدة في البحث الرقمي أو الاستفادة من الاشتراكات الإلكترونية .

يشير هذا التباين إلى فجوة معرفية أو تعليمية بين التوقعات الرقمية للمكتبات الحديثة وواقع استخدام الطلبة في حين يرى الموظفون أن المكتبة توفر وسائل بحث رقمية متقدمة إلا أن الطلبة غالبا ما يفضلون المصادر المطبوعة ، مما يعكس التفاعل مع المصادر الرقمية .

رأي توفيقي مقترح : بالنظر إلى ما تم تحليله ، يمكن القول إن هناك تفاوتا بين ما يقدمه قسم المراجع من خدمات رقمية وبين احتياجات الطلبة التقليدية التي لاتزال تركز على المصادر المطبوعة وعليه يمكن التوفيق بين الرأيين من خلال إعادة تقييم استراتيجيات التعليم والتوجيه داخل المكتبة.

2/المحور الثاني :الوضع القائم بقسم المراجع بالمكتبة المركزية

- هل ترى أن قسم المراجع منظم وفعّال في أداء مهامه

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	129	%41,1
لا	185	%58,9
المجموع	314	%100

الجدول05 يبين ما إذا كان قسم المراجع منظم وفعال في أداء مهامه

تظهر هذه النسب أن أغلبية المستجوبين نحو 59% لا يرون أن قسم المراجع منظم وفعال ومؤشر سلبي يدل على وجود مشكلات تنظيمية أو اجرائية قد تؤثر على جودة الخدمات المرجعية بينما يرى حوالي 41,1% من الطلبة أن القسم منظم وفعال ما يعني أن هناك جهود مبذولة لكنها ليست كافية لتشكيل انطباع ايجابي عام لدى الأغلبية

غالبا ما يعتقد الموفون في مثل هذه الحالات أن القسم يؤدي مهامه وفق ما هو متاح من امكانات بشرية ومادية رأي توفيقي ومهني تعكس النتائج فجوة واضحة بين ما يقدم فعليا من خدمات وما يتوقعه المستخدمون ولتجتاز هذا التفاوت من الضروري القيام بمراجعة شاملة لطريقة تنظيم القسم و أساليبه مع اشراك الطلبة في تقييم الخدمات وتحسينها .

- ما مدى توافر الموارد المرجعية الحديثة في القسم

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
ممتاز	144	% 45,9
جيد جدا	92	% 29,3
جيد	50	%15,9
مقبول	10	%3,2
ضعيف	18	%5,7
المجموع	314	% 100

الجدول 06 يوضح مدى توافر الموارد المرجعية الحديثة في القسم

إن الهدف الأساسي من طرحنا هذا السؤال هو معرفة مدى توافر الموارد المرجعية الحديثة في القسم حيث تظهر هذه النتائج تفاوتا في آراء الطلبة حول مستوى توفر الموارد المرجعية الحديثة ، حيث يرى النصف تقريبا (45,9%) أن مستوى التوافر ممتاز، بينما يظهر 5,7 %فقط عدم رضاهم التام ، تشير هذه النسب إلى توزع آراء الطلبة بين الرضا الجيد والضعف النسبي في توافر الموارد

حيث أفاد موظفو قسم المراجع أن هناك جهودا مستمرة لتحديث الموارد المرجعية داخل المكتبة ـ وأن المكتبة قد قامت مؤخرا بإدخال بعض الموارد الرقمية الحديثة مثل قواعد البيانات الإلكترونية ولكن القدرة على التوسع السريع في هذا المجال تواجه تحديات من بينها محدودية الميزانية أو القيود التقنية كما أشار الموظفون إلى أن عدد الكتب والمراجع المطبوعة لايزال مرتفعا في مقارنة مع الموارد الرقمية التي تتطلب وقتا أطول لتحديثها بسبب التعقيدات التقنية

رأي توفيقي مقترح : إن توافر الموارد المرجعية الحديثة في قسم المراجع يعكس اقدما ملحوظا في محاولة تلبية احتياجات الطلبة ، حيث بدأت الغالبية العظمى من الطلبة رضى عال عن مستوى الموارد المتوفرة وخاصة في جانب الكتب والمراجع المطبوعة ولكن من جهة أخرى يجب أن يعكس التحليل

العميق تصريحات الموظفين الذين أشاروا إلى الحاجة لمزيد من التحديثات الرقمية والتركيز على على زيادة الميزانية الخاصة بالموارد الإلكترونية لتحقيق توازن بين الموارد الورقية والرقمية .

القسم مجهّز بمرافق مناسبة (أماكن للقراءة، أجهزة حاسوب، شبكة الإنترنت)

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	159	%50.6
لا	155	%49.4
المجموع	314	%100

الجدول 07 يوضح ما إذا كان القسم مجهز بمرافق مناسبة .

تظهر النتائج أن هناك توزيعا متساويا إلى حد ما بين الطلبة الذين يعتقدون أن القسم مجهز بمرافق مناسبة وبين الذين يرون أن هناك نقصا في المرافق 50,6% من الطلبة الين يعتبرون أن المرافق متوافرة بشكل جيد داخل القسم من حيث أماكن القراءة ، أجهزة الحاسوب و شبكة الانترنت ، هذه النسبة تظهر رضا جيدا عن تجهيزات القسم من قبل حوالي نصف الطلبة

من الجهة الأخرى يهر 49,4 %من الطلبة استياء من أن المرافق غير كافية أو تحتاج إلى تحديث أو تحسين مما يعكس فجوة في التجربة بين الطلبة

أشار الموظفون إلى أن القسم يضم بعض المرافق الأساسية مثل أماكن القراءة وبعض أجهزة الحاسوب ، بالإضافة إلى اتصال بالإنترنت ومع ذلك تم ذكر أن عدد الأجهزة لا يكفي لخدمة جميع الطلبة في أوقات الذروة كما أن البنية التحتية للإنترنت قد تواجه بعض المشاكل التقنية أحيانا

كما ذكر الموفون أن الطلبة يواجهون صعوبة أحيانا في الحصول على أماكن مريحة للقراءة بسبب ازدحام القسم خلال أوقات معينة من اليوم

من خلال مقارنة آراء الطلبة مع تصريحات الموظفين يظهر أن هناك تفاوتا بين ما يتوقعه الطلبة وبين الواقع الفعلي للمرافق ، الطلبة الذين يشعرون بالرضا (50,6%) يرون أن المرافق تكفي لاحتياجاتهم بينما الذين لا يرضون (49,4%) يشيرون إلى ضرورة تحسين بعض المرافق مثل الأجهزة أو أماكن القراءة ، من جهة أخرى يعترف الموظفون بوجود نقص في الأجهزة أو تحديات في تحسين البنية التحتية للإنترنت كما أنهم يوافقون على الحاجة إلى تحسين تنظيم الأماكن داخل القسم .

- تحديث المراجع بانتظام

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	158	% 50,3

لا	156	% 49,7
المجموع	314	%100

الجدول08 يوضح ما ان كان تحديث المراجع بانتظام .

تظهر النتائج أن 50,3%من الطلبة يعبرون عن رضاهم ويعتقدون أن المراجع تحدث بانتظام هذا يشير إلى أن قسم المراجع يواكب تطورات العصر الرقمي بشكل جيد في بعض جوانب التحديثات في حين أن 49,7 %من الطلبة يرون أن المراجع لا تحدث بانتام هذه النسبة تعكس قلقا حقيقيا من الطلبة حول تأخر التحديثات أو عدم مواكبة التغيرات السريعة في المجالات البحثية أو عدم إضافة مراجع حديثة ربما يواجه بعض الطلبة صعوبة في العثور علة معلومات جديدة قد تدعم أبحاثهم بسبب تأخر التحديثات

حيث أفاد موظفو قسم المراجع بأن التحديثات تتم بانتظام ولكن تكون محدودة أو بطيئة في بعض الأحيان بسبب الميزانية المحدودة أو القيود اللوجستية وفقا للموظفين فإن الأدوات الرقمية مثل قواعد البيانات الإلكترونية قد لا تتم مراجعتها بانتظام أو تحسينها بالسرعة المطلوبة ، مما يسبب تأخيرات في وصول الطلبة إلى مراجع حديثة

من خلال المقارنة بين آراء الطلبة و تصريحات الموظفين يمكننا ملاحظة تفاوت في التوقعات الطلبة الذين يعبرون عن رضاهم (50,3%) يرون أن المراجع تحدث بانتظام ولكن هذه الرؤية قد تكون مبنية على نظرة فردية لجزء من المراجع التي يواجهونها بينما قد تكون المراجع في بعض التخصصات أو المجالات البحثية الأخرى غير محدثة الطلبة الذين يعبرون عن استيائهم (49,7%) يعتقدون أن هناك تأخيرا في التحديثات و أن التحديثات لا تتم بشكل كافي لدعم أبحاثهم قد يعكس هذا أيضا تفاوتا بين الطلبة في احتياجاتهم للمراجع الحديثة الموظفون أشاروا إلى وجود جهود مستمرة في التحديث لكن الموارد والميزانية قد تكون عائقا أمام التحديث المستمر

من خلال جمع الآراء يظهر هناك تفاوتا في مستوى الرضا بشأن التحديث التنظيم للمراجع حيث يمكن التوصل إلى توفيق بين الرأيين كما يلي: زيادة التوعية بين الطلبة حول الجهود المبذولة لتحديث المراجع بانتظام سواء كان ذلك في المراجع الرقمية أو المطبوعة ، تدريب الموظفين على كيفية تفعيل أدوات

التحديث الرقمي بسرعة وكفاءة من خلال استراتيجيات تنظيمية وتكنولوجية .

- **3/المحور الثالث :القسم الرقمي وخدماته**
- خدمات مرجعية رقمية بالمكتبة(مثل قواعد البيانات، الاستشارات عن بُعد...)

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	81	%25,8
لا	231	%73,6
المجموع	314	100%

الجدول 09 يوضح ما إن كانت هناك خدمات مرجعية رقمية بالمكتبة

تظهر النتائج بأن 25,8%من الطلبة يعبرون عن رضاهم عن الخدمات المرجعية الرقمية المتوفرة في المكتبة هؤلاء الطلبة استفادوا من قواعد البيانات الإلكترونية أو خدمات الاستشارات عن بعد في عمليات بحثهم الأكاديمية هذا يعكس أن هناك عددا محدودا من الطلبة يستخدمون هذه الخدمات بشكل منتظم و 73,6% من الطلبة يعبرون عن استيائهم ويعتقدون أن المكتبة لا توفر خدمات مرجعية رقمية كافية أو تحتاج إلى تحسين ربما يعكس ذلك نقصا في الوعي أو القدرة على الوصول إلى هذه الخدمات ، أو قد يكون هناك نقص في الأدوات الرقمية مثل قواعد البيانات وأو الاستشارات عن بعد مما يحد من استفادتهم منها .

حيث أشار الموظفون إلى أن المكتبة قد بدأت في توفير بعض الخدمات الرقمية مثل الوصول إلى قواعد البيانات الإلكترونية وخدمات الاستشارات عن بعد ومع ذلك يتم الاعتراف بأن هذه الخدمات قد لا تكون متاحة على نطاق واسع أو غير معروفة للكثير من الطلبة

من خلال مقارنة آراء الطلبة وتصريحات الموظفين يمكن ملاحظة تفاوتا في الفهم حول مدى توفر الخدمات المرجعية الرقمية :

الطلبة الذين يعبرون عن استيائهم (73.6%) يرون أن المكتبة لا تقدم خدمات مرجعية رقمية كافية ، ربما بسبب نقص في البنية التحتية الرقمية أو الوعي المحدود لدى الطلبة حول كيفية استخدام هذه الخدمات .

الموظفون يعترفون بوجود خدمات رقمية متاحة ، لكن الانتشار و الاستخدام لها محدود ، وقد يعود ذلك إلى محدودية الترويج لهذه الخدمات أو نقص التدريب على استخدام الأدوات الرقمية بشكل فعال .

رأي توفيقي :

"يتضح من التحليل أن هناك فجوة بين ما يعتقده الطلبة و ما يرونه من خدمات مرجعية رقمية ، وبين ما يتم توفيره فعلياً من قبل المكتبة . على الرغم من أن هناك جهودًا مقدرة من المكتبة لتوفير خدمات رقمية ،إلا أن التحديات التقنية و اللوجستية مثل التدريب المحدود أو نقص الوعي حول الخدمات قد تؤثر على انتشار و استخدام هذه الخدمات من قبل الطلبة .للتوفيق بين الرأيين ، يجب التركيز على التوعية و التدريب على الخدمات الرقمية و تحسين البنية التحتية التقنية لتوسيع الوصول إليها .كما يجب أن تكون هناك حملات توعية مستمرة لتعريف الطلبة بالموارد المتاحة لهم ."

1- الاستفادة من القسم الرقمي بالمكتبة

العبارات	التكرار	النسب المئوية
نعم	170	% 54,2
لا	144	%45.9
المجموع	314	% 100

الجدول10 يبين ماإذا كان هناك استفادة من القسم الرقمي بالمكتب

تظهر النتائج بأن 54,2 % من الطلبة الذين أشاروا إلى استفادتهم من القسم الرقمي ، ربما يستفيدون من قواعد البيانات الإلكترونية أو الخدمات الرقمية مثل الاستشارات عن بعد ، هذه النسبة تعكس أن البعض يقدر الخدمات الرقمية المقدمة و أنها تلبي احتياجاتهم الأكاديمية .

تظهر النتائج بأن 45.2% من الطلبة الذين لم يستفيدوا قد يواجهون صعوبة في الوصول إلى هذه الخدمات أو قد لا يكون لديهم المعرفة الكافية حول كيفية استخدامها . ربما يتطلب الأمر توعية أكبر بشأن هذه الخدمات أو تدريب لتسهيل الوصول إليها .

كما أفاد الموظفون أن المكتبة قد قدمت العديد من الخدمات الرقمية ، مثل قواعد البيانات الإلكترونية و الاستشارات عن بعد لكنهم أشاروا إلى أن هناك إقبالا محدودا من الطلبة على استخدامها

يمكن التوفيق بين الرأيين بالقول إن الطلبة الذين استفادوا من القسم الرقمي لديهم الوعي الكافي أو الوصول الجيد إلى الخدمات الرقمية ، بينما الذين لم يستفيدوا قد يواجهون تحديات تتعلق بالوعي أو الوصول أو التدريب على كيفية استخدام هذه الأدوات .

الخدمات الرقمية التي تستخدمها غالبًا للوصول إلى قواعد البيانات

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
البحث الآلي	157	%50,0
الاستفسارات الإلكترونية	114	%36,3
كلاهما	43	%13,7
المجموع	314	%100

الجدول11 يوضح الخدمات الرقمية التي يتم استخدامها غالبا للوصول إلى قواعد البيانات

حسب الإحصائيات فإن 50% من الطلبة يفضلون البحث الآلي المباشر داخل قواعد البيانات هذا يدل على فئة من الطلبة لديهم معرفة رقمية كافية ، ويمتلكون مهارات استخدام نظم البحث ويحبذون الاستقلالية في الوصول للمعلومة دون الاعتماد على وسيط و 36,3% من الطلبة يعتمدون على الاستفسارات الإلكترونية ، مثل البريد أو النماذج الإلكترونية المخصصة للاستشارات المرجعية قد يرجع هذا إلى قلة الخبرة التقنية و 13,7% فقط يستخدمون الطريقتين معا ، هذه الفئة قد تكون الأكثر وعيا و إلماما بالخدمات الرقمية المتاحة ، وتستفيد من التكامل بين المهارات الذاتية و المساعدة المرجعية الرقمية كما أشار الموظفون إلى أن المكتبة وفرت أدوات البحث الآلي عبر بوابات إلكترونية ، ولكنها ليست مستخدمة بشكل كاف من قبل أغلب الطلبة أما الاستفسارات الإلكترونية فذكر الموظفون أنها ليست مفعلة بشكل كبير أو أنها تعاني من بطء الاستجابة أحيانا نتيجة قلة عدد الموظفين المدربين أو ضعف البنية التحتية الرقمية

رغم أن نصف الطلبة يستخدمون البحث الآلي إلا أن نسبة كبيرة منهم تعتمد على الاستفسارات ما يدل على تفاوت في مستويات المهارة و الاعتماد الرقمي في المقابل الموظفون يعترفون بوجود قصور في التفعيل الكامل بكلتا الخدمتين ، إما بسبب ضعف البنية أو ضعف الترويج لها .

1- ما هي التحديات التي تواجهها عند استخدام الخدمات الرقمية في المكتبة

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
التحديات التقنية	130	%41.4
التحديات في المحتوى	150	%47.8
التحديات التعليمية والتدريبية	34	%10.8
المجموع	314	% 100

الجدول12 يوضح التحديات التي تواجهها عند استخدام الخدمات الرقمية في المكتبة

أظهرت النتائج 47,8% من الطلبة عبروا عن صعوبة في الوصول إلى محتوى رقمي ملائم أو محدث مثل قواعد بيانات غير متخصصة أو مصادر غير مرتبطة بمجال دراستهم هذا يدل على أن نوعية المحتوى تمثل أكبر عائق أمام الاستخدام الفعال و 41,4% واجهوا مشكلات تقنية مثل ضعف الاتصال بالانترنت ، أعطال في الأجهزة أو صعوبة في التفاعل مع منصات البحث الرقمية هذه المشكلات تعيق وصولهم إلى الخدمات حتى لو كانت متوفرة فقط 10,8% أشاروا إلى نقص في التدريب أو الجهل بطريقة الاستخدام ما يعني أن الوعي الرقمي الأساسي موجود لدى أغلب الطلبة لكن نقص المحتوى وجودة الأداء الفني هو التحدي الأبرز صرّح الموظفون أن المكتبة وفرت خدمات رقمية متعددة لكنهم يعترفون بتأخير في تحديث المحاور الرقمي ، و خاصة قواعد البيانات التخصصية إما الأسباب مادية أو لضعف التنسيق مع الأقسام الأكاديمية .

كما أكد بعضهم أن البنية التحتية التقنية للمكتبة محدودة مثل ضعف شبكة الأنترنت ، وقلة عدد الأجهزة أو بطء بعضها ، مما يعرقل الوصول السلس للخدمات بالنسبة للتدريب يرى الموظفون أنهم يقدمون جلسات إرشادية دورية ، ولكن يحضرها عدد كاف من الطلبة مما يترك شريحة دون تدريب فعال يتضح أن الطلبة يعانون أكثر من غياب المحتوى الملائم والتحديات التقنية بينما الموظفون يعترفون بهذه المشاكل ويربطونها إما بنقص الإمكانيات أو ضعف الإقبال من الطلبة على التدريب للتوفيق بين الرأيين يمكن القول رغم توفر البنية العامة للخدمات الرقمية في المكتبة إلا أن جودة المحتوى والاستقرار التقني لا تزالان تعيقان استفادة الطلبة بشكل كامل

1- هل ترى أن هناك دعمًا كافيًا للمستخدمين في فهم كيفية استخدام الخدمات الرقمية

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	135	%43
لا	145	%46.2
نادرا	34	%10.8
المجموع	314	100%

الجدول 13 يوضح ما إن كان هناك دعما كافيا للمستخدمين في فهم كيفية استخدام الخدمات الرقمية

تشير نسبة 46,2% الرافضة إلى وجود قصور واضح في الدعم و التوجيه ، مما يعني أن الكثير من الطلبة يجدون صعوبة في التعامل مع الخدمات الرقمية بمفردهم في المقابل 43%يرون أن الدعم موجود وكاف ما يعني أن هناك جهودا تبذل من طرف المكتبة لكنها غير منتشرة أو غير مفعلة بالشكل المطلوب للجميع النسبة المتبقية 10,8% تشير إلى أن بعض الطلبة يجدون دعما أحيانا فقط وليس بشكل دائم أو من نظم ما يدل على عدم الاستمرارية أو ضعف الترويج لهذه الخدمات الإرشادية يشير الموظفون إلى أنهم يقدمون جلسات توجيهية أو فيديوهات شرح لكن الحضور إليها ضعيف غالبا وقد يكون ذلك نتيجة عدم اهتمام الطلبة أو ضعف الترويج لها .

4/المحور الرابع :التوجهات المستقبلية لقسم المراجع في ظل التحول الرقمي

1- في رأيك، هل تسير المكتبة المركزية في الاتجاه الصحيح نحو التحول الرقمي

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
%51.6	162	نعم
%48.4	152	لا
%100	314	المجموع

الجدول 14يمثل ما إن كانت المكتبة المركزية تسير في الاتجاه الصحيح نحو التحول الرقمي

أكثر من نصف المشاركين (51,6%) يرون أن المكتبة تخطو خطوات ايجابية نحو التحول الرقمي مما يدل على وجود بوادر تقدم مثل إدخال قواعد بيانات رقمية ، توفير الحواسيب أو خدمات البحث الآلي ، أو البدء في رقمنة بعض المصادر في المقابل نسبة عالية نسبيا 48,4% لا توافق ما يعكس أن هناك تأخرا ملموسا أو قصورا في سرعة التنفيذ أو جودة الخدمات الرقمية

يرى موظفو المكتبة أن هناك رغبة فعلية في من الإدارة في التوجه الرقمي لكنهم يعترفون بأن الوتيرة بطيئة بسبب عدة تحديات محدودية الميزانية وقلة الموارد التقنية اللازمة لتسريع العملية

تشير النتائج إلى أن المكتبة قد بدأت بالفعل خطوات نحو التحول الرقمي لكنها لاتزال غير كافية أو غير شاملة من وجهة نظر نصف الطلبة تقريبا لذا يمكن القول أن الاتجاه صحيح لكنه يحتاج إلى تسريع وتحسين في التنفيذ و التواصل مع المستخدمين .

ما المقترحات التي تراها ضرورية لتطوير قسم المراجع في المستقبل

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
%45.2	142	تحديث وتنويع المحتوى
%54.1	170	تحسين الوصول إلى الموارد
%0.6	2	التدريب والتطوير
100%	314	المجموع

الجدول 15 يوضح المقترحات التي تراها ضرورية لتطوير قسم المراجع في المستقبل

حسب الإحصائيات فإن النسبة الأكبر من الطلبة 54,1% اؤكد أن الأولوية القصوى تكمن في تحسين سهولة الوصول إلى الموارد تليها مباشرة مسألة تحديث وتنويع المحتوى 54,2 % ما يشير إلى حاجة الطلبة إلى مصادر مرجعية حديثة ومواكبة للتطورات الأكاديمية تنوع لغوي أو تخصصي في المحتويات لتلبية اهتمامات جميع التخصصات

أما النسبة الأضعف جدا 0,6% فقد اختارت التدريب و التطوير ما قد يعني أحد الأمرين إما أن الطلبة لا يشعرون بالحاجة الكبيرة للتدريب أو أنهم ليسوا على دراية كافية بدور التكوين في تحسين استخدامهم للقسم

أغلب الموظفون يرون أن تحديث المحتوى وتوسيعه أمر أساسي خاصة ، أن الميزانيات المحدودة لا تسمح بجلب المراجع الحديثة بشكل دوري يشير بعضهم إلى أن تحسين الوصول يرتبط بتطوير النظام الرقمي والبوابة الإلكترونية للمكتبة وهو مجال يحتاج إلى دعم تقني أما فيما يخص التدريب فيرى الموظفون أن هناك قله اهتمام من الطلبة عند تنظيم الورشات رغم محاولات التوعية الرأي التوفيقي يركز الطلبة على ما يمكنهم استخدامه فورا

وبشكل ملموس : سهولة الوصول وتنوع المحتوى أما الموظفون فيرون التطوير يحتاج إلى خطط أوسع تشمل التكوين و التحديث التدريجي التوفيق بين الرأيين يكمن في العمل على تحسين تجربة الإستخدام من جهة مع تعزيز برامج التكوين والترويج لأهميتها من جهة أخرى

3- هل يتردد الطلبة على قسم المراجع

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	167	%53.2
لا	147	%46.8
المجموع	314	% 100

الجدول 16 يوضح ما إذا كانت المكتبة الجامعية تتوفر على قسم المراجع

قسم المراجع هو ذلك الجزء أو القسم من المكتبة الذي تعهد اليه مسؤولية مساعدة المستفيدين و المترددين في استخدامهم للأوعية المرجعية التي تخدم أو تلبي كافة احتياجاتهم المعلوماتية و البحثية، و من خلال دراستنا و البيانات التي تحصلنا عليها نجد نسبة 83.75 % ، ونسبة 16.25 % لا يعلم بوجود القسم بالمكتبة أصلا، يعود ذلك لاختلاف تسمياته بها، فقد يطلق عليه قسم قاعة الدراسة أو قاعة الدوريات أو قاعة المطالعة...الخ.

- **غرض التردد على قسم المراجع:**

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
قراءات تدعم المناهج	09	%17.64
الاطلاع على الكتب	17	%33.33
استعارة الكتب	20	%39.21
أغراض أخرى	05	%9.80
المجموع	51	%100

جدول 17 يوضح أغراض التردد على قسم المراجع

حسب الإحصائيات فإن النسبة الأكبر 39,21% من الطلبة يقصدون قسم المراجع من أجل استعارة الكتب ما يشير إلى أن الوظيفة الأساسية المتوقعة من هذا القسم هي إتاحة المصادر للاستعارة الخارجية ما يعكس حاجة مستمرة للاستفادة من المراجع في أماكن أخرى غالبا خارج المكتبة يليها بنسبة معتبرة 33,33% من الطلبة

الذين يستخدمون القسم للاطلاع المباشر على الكتب داخليا مما يبرز وجود فئة تعتمد على القراءة السريعة أو الوصول الفوري للمعلومة دون الحاجة لحمل المصدر خارج المكتبة فقط 17,64% يستخدمون القسم لدعم المناهج الدراسية بشكل مباشر مما قد يشير إلى ضعف في ربط القسم بالمقررات الجامعية أو نقص التوجيه في استخدام المراجع كأدوات دراسية أما نسبة 9,80% فهي لأغراض أخرى ما قد يشمل إعداد البحوث ، التسلية ، أو حتى التواجد في القسم لأغراض غير أكاديمية الموظفون يلاحظون أن الطلبة غالبا ما يأتون لغايات استعارة سريعة أو بحث عن مراجع جاهزة مع ضعف في الإقبال على خدمات التوجيه أو استخدام المراجع لأغراض تعلمية معمقة رأي توفيقي بين الرأيين يبدو أن الطلبة يركزون في زياراتهم على الاستعارة و الاطلاع الفوري دون استغلال كامل لإمكانات القسم لدعم التعلم المرتبط بالمناهج الحل يكمن في تحسين التوعية بدور القسم

الأكاديمي و إقامة شراكة أوثق بين القسم وهيئة التدريس لتوجيه الطلبة بشكل منهجي نحو استخدام المراجع لدعم دراستهم

5- هل تؤيد التحول الكامل إلى المراجع الرقمية

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	158	%50.3
لا	156	%49.7
المجموع	314	% 100

الجدول18 يوضح مدى تأييد التحول الكامل للمراجع الرقمية

أظهرت الدراسات أن نسبة المؤيدين 50,3% للتحول الكامل إلى المراجع الرقمية تظهر انقساما طفيفا في الموقف مع ميل خفيف نحو الرقمنة هذا يعكس إدراكا متزايدا بين الطلبة لأهمية السرعة ، سهولة الوصول ، وتعدد الخيارات التي توفرها المصادر الرقمية ، خاصة في ظل تطور التعليم عن بعد و ازدياد الاعتماد على الإنترنت من جهة أحرى 49,7% رفضوا هذا التحول الكامل ما يدل على نصف الطلبة تقريبا مازالوا يفضلون أو يعتمدون على المراجع الورقية إما بسبب صعوبة التأقلم مع المراجع الرقمية أو عدم توفر أجهزة أو اتصال جيد بالإنترنت .

يرى الموظفون أن التحول الرقمي ضرورة مستقبلية لكنهم يقرون بأن التطبيق الكامل يتطلب وقتا وبنية تحتية قوية إضافة إلى تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المنصات الرقمية بفعالية كما أشار بعضهم إلى أن

كثيرا من الطلبة مازالوا يطلبون المراجع الورقية يوميا ، مما يعكس واقعا مختلفا على التوجه الرقمي الكامل رأي توفيقي بيم الرأيين النتائج توضح انقساما حادا بين مؤيد ومعارض ، مما يشير إلى ضرورة اعتماد استراتيجية انتقال تدريجية ، تضمن الاستمرار في توفير الورقي لمن يحتاجه ، إلى جانب توسيع وتعزيز المراجع الرقمية بطريقة تجعلها أكثر جاذبية وسهولة

النتائج على ضوء الفرضيات :

من خلال البيانات التي استقيناها من الميدان حاولنا أن تكون معبرة بشكل أو بآخر عن واقع الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية ومن منطلق الفرضيات الثلاثة التي شكلت أساس دراستنا يمكن استخلاص النتائج التي توضح واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية الجامعية لجامعة العربي التبسي بتبسة ،وهذا من خلال تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعة مسبقا والتي جاءت نتائجها في الشكل التالي:

- و فيما يخص الفرضية الأولى الخاصة ب"**:توفر المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي** على خدمة مرجعية بالشكلين التقليدي و الرقمي **."**فهي محققة أيضا ،حيث يؤكد أفراد العينة الدراسية ذلك من خلال تحليل السؤال فنجد نسبة 43.75% كأكبر نسبة التي تمثل الفئة التي تقر بوجود خدمات تقليدية و رقمية معا بمكتبتهم الجامعية، ففي السؤال نجد أن الخدمة المرجعية تتوفر بالشكل التقليدي بالجامعة بنسبة 86.25%، وهذا ما أكده أفراد العينة من خلال أرائهم لنفس السؤال كونها تمتاز بالفعالية و السرعة بنسبة 62.25% في نوعها التقليدي المباشر ، الا أنها تواجه عدة معوقات في استخدامها ، و هذا ما يبين تحليل السؤال الموالي له فنجد أن هذه المعوقات تتمثل في الرصيد الغير الكافي و عدم قدرة الباحث على البحث عن مصادر المعلومات إضافة الى عدم وجود أخصائي مؤهل

لتقديم الخدمة ،أما عن الخدمة المرجعية الرقمية فأقرت العينة بضرورة تأديتها بنسبة 87.50% م خلال تحليلنا للسؤال لأغراض عدة نحصرها في الاستفادة الجماعية للأوعية المرجعية من طرف اعداد كثيرة

للمستفيدين في وقت واحد و التقليل من تكلفة شراء و حفظ المقتنيات الورقية و المحافظة على النسخ النادرة بهدف التوسع في آفاق البحث، و من خلال تحليلنا للسؤال نجد أن الخدمة المرجعية الرقمية تستخدم من طرف الباحثين غلبا في الوقت الذي لا يجدون ما يحتاجونه من المعلومات البحثية بنسبة 55% ، الا أنها هي الأخرى تمتلك عدة أسباب تقلل من استخداماتها بسبب تأخر الاجابة ، و الاستخدام المعقد لها ،و عدم وضوحها في مواقع المكتبة.

- فيما يخص الفرضية الثانية الخاصة ب"**:مواكبة المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي للتطورات التكنولوجية الحديثة.**" فلقد تحققت و بنسبة كبيرة تقدر ب61.25% في تحليل السؤال كما يؤكد أفراد العينة الدراسية على مدى ضرورة تطبيقها في مكتبتهم وهذا ما أكدته اجابة و تحيل السؤال بنسبة % 100و ذلك كونها تساهم في الوصول المباشر الى المعلومات ،وتحسين في سرعة الأداء و التنويع في الخدمات المكتبة ، و هذا ما أكدته اجابات السؤال الذي أقرت به عينة الدراسة بأن المكتبة الجامعية قادرة على تلبية احتياجاتهم البحثية و المعلوماتية في ظل التطورات التكنولوجية الجديدة بنسبة 62.50 % .

- **نتائج الدراسة :**

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

- تتردد أغلبية أفراد عينة الدراسة على مكتبة الجامعة بشكل غير دائم.
- تساعد الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المستفيدين في تلبية احتياجاتهم البحثية.
- ترى عينة الدراسة بأن توفير الخدمة المرجعية بالمكتبة يعد أمرا ضروريا.
- تستخدم عينة الدراسة الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة بنسبة للوصول المباشر للمعلومة أو لحل مشكلة ما.
- تقر عينة الدراسة بأن الأوعية المرجعية المتوفرة بالمكتبة كافية لأغراضهم العلمية.
- إن أغلبية عينة الدراسة راضية على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة.
- اختلفت نسبة رضا عينة الدراسة على الخدمة المرجعية المتوفرة ما بين كبيرة و متوسطة وقليلة.
- تقر أغلبية عينة الدراسة أنهم لا يستطيعون الاستغناء عن خدمات المكتبي.
- إن عدم استغناء أفراد عينة الدراسة عن خدمات المكتبي يعود إلى تعقد احتياجاتهم البحثية.
- إن أغلبية أفراد عينة الدراسة أدلوا بأن إيصال الخدمة إليهم من طرف المكتبي يتم بسهولة نوعا.
- أغلبية أفراد عينة الدراسة تقر بدعمها و تفاعلها مع المكتبة.
- تعددت المعوقات التي تواجه أفراد عينة الدراسة أثناء استخدامهم للخدمة المرجعية التقليدية. منها أن الرصيد غير كافي ، إضافة إلى عد قدرتهم على البحث عن المعلومة، و عدم وجود أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين . يدعم أفراد عينة الدراسة فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية بالمكتبة .

- ترى أفراد عينة الدراسة أن الأهداف التي يمكن أن تحققها الخدمة المرجعية الرقمية هي الاستفادة من الأوعية و المصادر المرجعية المتاحة من طرف أعداد كثيرة من المستفيدين في وقت واحد، إضافة إلى توسعة في آفاق البحث.

- أرجع أفراد عينة الدراسة أسباب عدم تطوير الخدمة المرجعية بالمكتبة إلى أن تكاليفها باهضة، واستخدامها معقّد.
- تمثلت اقتراحات تطوير و تفعيل الخدمة المرجعية بالمكتبة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في الاعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة، و توفير أخصائيين خدمة مرجعية مؤهلين بالإضافة إلى تدريب المستفيدين على كيفية البحث و الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.
- تستخدم المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي نموذج البريد الالكتروني البسيط لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية.
- -أغلب العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة العربي التبسي 80 % ليسوا من فئة المهنيين المتخصصين في مجال المكتبات و المعلومات.
- تتاح الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة العربي التبسي مجانا دون مقابل.
- تستخدم المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي مصادر المعلومات المرجعية الرقمية في الاجابة على أسئلة المستفيدين التي أغلبها إجابات على أسئلة بحثية، و تكون باللغة العربية فقط.
- تتبع المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي بتبسة أساليب عدة في التعامل بالخدمة الا أن أكثرها تعاملا به أسلوب البريد الالكتروني البسيط.

مقترحات وتوصيات :

بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها نرى أنه من الضروري تقديم بعض المقترحات والتوصيات لهذه الدراسة من بينها :

- العمل على اقتناء رصيد كافي و متنوع من المصادر و الأوعية المرجعية خاصة الرقمية منها، التي تلبي احتياجات المستفيدين.
- استغلال الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة حاليا و تدعيمها بوسائل أكثر فعالية.
- توفير عدد كافي من الأخصائيين المؤهلين ذوي خبرات و كفاءات في مجال الخدمات المرجعية.
- ضرورة العمل على تطوير الخدمة المرجعية و إتاحتها بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة
- جيدة لسلوكيات المستفيدين.

- ضرورة العمل على إزالة كل العوائق و الصعوبات التي تحول دون الإفادة الجيدة للمستفيدين بالمكتبة
- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر و الأوعية المرجعية المتاحة بالمكتبة وكيفية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.
- تخصيص نسبة محددة و كافية من المبالغ المالية للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي بتبسة، لتلبية مختلف متطلبات المستفيدين.
- تطوير أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي ، فضلا عن الأسلوب المستخدم (البريد الالكتروني.)

خاتمة

خاتمة

تعدد الحاجة إلى المعلومة ،أمر لا بد منه في حين نجدها تتنوع و تتطور شيئا فشيئا و بالتالي أصبح من الصعب حصرها في مكان معين ، كما برز بقوة من خلال المكتبات خاصة الجامعية ، باعتبارها أيسر المؤسسات التعليمية انخراطا بالمنظومة الرقمية و أكثرها استعدادا لاحتضان و استيعاب الثقافة الرقمية التي تبحث عن ثورة المعلومات و التي برزت هي الأخرى من خلال الطفرة التي شهدها عالم الاتصال، و ما ارتبط بها من تقدم هائل في سبيل التبادل المعرفي ، ترتب عليه ظهور وسائل جديدة في عالم الإنتاج المعرفي ،كالشبكة العالمية للمعلومات، و ما أحدثته من تطور ملحوظ، برز في تغيير النظرة البحثية إلى عالم المعرفة، جعل المكتبات تقف في مواجهة مجموعة من البدائل اليه في حفظ النتاج الفكري و الحضاري و تنظيمه و تسهيل مهمة استرجاعه و وضعه في خدمة المستفيدين لتصبح شبكات معلومات متطورة قادرة على التعامل و التفاعل مع التطورات و الابداعات المعاصرة، و تلبية احتياجات الباحثين و الدارسات في شتى الموضوعات، محققة بذلك قفزة كبرى في استخدام تقنية المعلومات و الاتصالات و نشرها في نطاق واسع ، متخطية بذلك مختلف الحواجز بين مكتبات العالم في بيئة تكنولوجية جديدة، تبشر بمجتمع جديد يعرف بالمجتمع اللا ورقي أو المجتمع الرقمي هذاما ألزم على هذه الأخيرة مسؤولية تقديم خدمات متنوعة لمستفيديها و بين هذه الخدمات الخدمة المرجعية، باعتبارها أهم الخدمات العامة و المباشرة التي تقدمها المكتبات ، باعتبار أنها لا تقتصر على الاجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيدون و إنما تتعداها لتشمل أخرى كالتعريف و تعليم الطلاب و الأعضاء الأكاديميين و الباحثين بإمكانات المكتبة من مصادر المعلومات و المراجع المتخصصة

و للإجابة على إشكاليتنا المطروحة في بداية البحث وانطلاقا م وقوفنا على واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي بتبسة، و بعد الدراسة الميدانية وتحليل النتائج المتوصل اليها انتهينا الى تحقق جل الفرضيات المقترحة في بداية الدراسة، الأمر الذي يدفعنا للقول أن الخدمة المرجعية هي أساس نجاح كل مكتبة ، و بالتالي تستطيع جلب عدد من المستفيدين و تركيز جهودها لخدمتهم و ما يرضيهم و يلبي حاجياتهم و فوائدهم العلمية. لذلك فالخدمة المرجعية الرقمية أصبحت حتمية لا يمكن الاستغناء عنها باعتبار أنها تأثر بشكل كبير على المكتبي و المستفيد في آن واحد.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المعاجم والقواميس:

- قندليجي، عامر ابراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنيت. عمان : دار الميسر ، 2009 .

الكتب:

- ابراهيم ، السعيد مبروك . ادارة الموارد البشرية : بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة .الاسكندرية: دار الوفاء ، 2014 .
- خطاب، السعيد مبروك . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق، 2014
- شاهين ، شريف كامل. الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة على مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنيت : واقعها و مستقبلها . تونس : المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم.
- شناق، وليد ناصر، المدادحة، احمد نافع . المكتبات في الحضارة العربية و الاسلامية .عمان : المجتمع العربي ، 2015.
- صوفي ، عبد اللطيف . المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية .مجلة إعلام . ع 1 ، اكتوبر 2007 ، الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة، مج 1.
- طو عشري، نجلاء عبد الفتاح . التقنيات الحديثة و اثرها في المكتبات . الاسكندرية :دار الوفاء ، 2015 .
- عبد الله، علي أحمد .اسس علم المكتبات و المعلومات : نشأة –مجلات - وظائف – .الكويت : دار الكتاب ، 2005.
- العريضي، جمال توفيق. انواع المكتبات الجامعية . عمان : الاكاديميون للنشر و التوزيع، 2014 .
- عليان ، ربحي مصطفى . ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز التعلم . عمان : دار الصفاء ، 2002 .
- عماد ، عيسى صالح محمد . المكتبات الرقمية : الأسس النظرية والتطبيقات العلمية .القاهرة : دار المصرية اللبنانية ، 2006 . ص 46.
- عمر حسن ، فتوح حسن . البرمجيات مفتوحة المصدر لبناء و ادارة المكتبات الرقمية :

قائمة المراجع

أسس الاختيار و التقييم . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2012.

- فتحي عبد الهادي، محمد. المصادر المرجعية المتخصصة : تعريفها وفئاتها ودراسات في المصادر المرجعية المتخصصة . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001.
- المدادحة ، أحمد نافع ، مطلق ، حسن . المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات .عمان : مكتبة المجتمع العربي ، 2012 .
- النشار ، السيد . الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات . القاهرة : العربي ، للنشر و التوزيع ، 2000 .
- النواسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان : دار الفكر، 2002 .
- الهمشري، عمر أحمد . المكتبة و مهارات استخدامها . عمان : دار الصفاء ، 2009 .

مجلات :

- بلمفلح ،فاتن . التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية . 2008، السعودية ، مج 13 ، ع 2 .

رسائل التخرج الجامعية :

- الضليمي ، طه سوسن ، السبيوني محمد البدوية .الخدمة المرجعية ، الرقمية ، بالمكتبات الجامعية : دراسة تحليلية لواقعها و أساليبها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 15 ، ع2 ، 2001 .
- كساسرة ، محي الدين . نظم التصنيف العالمية وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة . رسالة ماجيستير، علم مكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007

مواقع ويب :

- الحداد ، فيصل عبد الله حسن . خدمات المكتبات السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة .الرياض : مكتبة الفهد الوطنية ، 2003 .متاح على

http://www.kutubpdfbook.com/book/17389 14:18

قائمة المراجع

باللغة الأجنبية:

- Ozkaramanli ,eylem ,librariais perceptions of quality digital reference services bymeans of critical incidents ,partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy , departement of library and information sciences, Pittsburgh , 2015,

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة العربي التبسي
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم المكتبات

استمارة إستبيان

في إطار إنجاز

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تحت عنوان:

واقع الخدمة المرجعية بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية

المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي – أنموذجا –

إعداد الطالب : **تحت إشراف:**

سيف الإسلام جداي **جمال شعبان**

نقدم لكم هذه الاستمارة بهدف :الكشف على مدى مساهمة مكتبة جامعة العربي التبسي بتبسة في الحفاظ على حقوق كل من المؤلفين و المستفيدين في ظل البيئة الرقمية . لذا نرجو منكم المساعدة بالإجابة الواضحة و الموضوعية على الأسئلة من أجل الخروج بنتائج دقيقة ، علما أنه لن تستخدم إلا في إطار البحث العلمي.

الرجاء وضع علامة أمام الإجابة المختارة(X) .

البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

السن:

الجنس : **ذكر** **أنثى**

الدرجة العلمية : الثالثة ليسانس **ثانية ماستر**

1/ المحور الأول : واقع الخدمة المرجعية بالمكتبة المركزية

1- كيف تقيّم جودة الخدمة المرجعية المقدّمة حاليًا في المكتبة المركزية؟

جيدة **متوسطة**

2- هل تعتقد أن موظفي قسم المراجع يتمتعون بالكفاءة في تقديم المساعدة المرجعية؟

نعم ☐ لا ☐

3- هل تلجأ إلى قسم الخدمة المرجعية عند البحث عن مصادر معينة؟

نعم ☐ لا ☐

4 - ما مدى توافر الوقت والسرعة في تلبية احتياجاتك المرجعية؟

- مرة يوميا ☐
- مرة أسبوعيا ☐
- مرة كل شهر ☐
- نادرا ☐

5- ما نوع المصادر التي تعتمد عليها غالبًا ؟

- مطبوعة ☐
- رقمية ☐
- كلاهما ☐

2/المحور الثاني :الوضع القائم بقسم المراجع بالمكتبة المركزية

1- هل ترى أن قسم المراجع منظم وفعّال في أداء مهامه؟

- نعم ☐
- لا ☐

2- ما مدى توافر الموارد المرجعية الحديثة في القسم؟

ممتاز ☐ جيد جدا ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف ☐

3- هل القسم مجهّز بمرافق مناسبة (أماكن للقراءة، أجهزة حاسوب، شبكة الإنترنت) ؟

نعم ☐ لا ☐

4- هل يتم تحديث المراجع بانتظام؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل ترى أن هناك تنسيقًا بين قسم المراجع وبقية أقسام المكتبة؟

- نعم ☐

- لا

3/المحور الثالث :القسم الرقمي وخدماته

2- هل توجد خدمات مرجعية رقمية بالمكتبة(مثل قواعد البيانات، الاستشارات عن بُعد...) ؟

- نعم
- لا

3- هل سبق أن استفدت من القسم الرقمي بالمكتبة؟

- نعم
- لا

4- ما الخدمات الرقمية التي تستخدمها غالبًا للوصول إلى قواعد البيانات

- البحث الآلي
- الاستفسارات الإلكترونية
- كلاهما

5- ما هي التحديات التي تواجهها عند استخدام الخدمات الرقمية في المكتبة؟

التحديات التقنية التحديات في المحتوى التحديات التعليمية والتدريبية

6- هل ترى أن هناك دعمًا كافيًا للمستخدمين في فهم كيفية استخدام الخدمات الرقمية؟

- نعم
- لا
- نادرا

4/المحور الرابع :التوجهات المستقبلية لقسم المراجع في ظل التحول الرقمي

2- في رأيك، هل تسير المكتبة المركزية في الاتجاه الصحيح نحو التحول الرقمي؟

نعم لا

3- ما المقترحات التي تراها ضرورية لتطوير قسم المراجع في المستقبل؟

تحديث وتنويع المحتوى تحسين الوصول إلى الموارد التدريب والتطوير

3- هل يتردد الطلبة على قسم المراجع ؟

نعم لا

4- ما هو الغرض من التردد على قسم المراجع ؟

-قراءات تدعم المناهج

-الاطلاع على الكتب

- استعارة الكتب

- أغراض أخرى

5- هل تؤيد التحول الكامل إلى المراجع الرقمية؟

نعم **لا**

الله ولي التوفيق.

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على نظام الرقمنة وبيان مفهوم المكتبة الرقمية مع التعرف على المفاهيم المتشابهة وإبراز العلاقة بينهما، وهدفت هذه الدراسة إلي معرفة درجة استخدام خدمة المعلومات الرقمية في المكتبات في إنجاز البحوث العلمية للمستفيدين .و دوافع البحث وتحديد المشكلات التي تواجه الطلاب في استخدام المكتبة الرقمية، استخدم الباحث المنهج الوصفي ضمن الوصف ودراسة الحالة، واستخدمت الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات، تمثلت عينة الدراسة، ومن النتائج أن الدافع لاستخدام المكتبة الرقمية هو الهدف لتحقيق البحث العلمي، وأن معظم أفراد العينة لا يواجهون أي صعوبات في استخدام المكتبة الرقمية.

وأوصت الدراسة بضرورة إجراء الدراسات خاصة النفعية للمكتبة الرقمية مع التركيز على الطلاب والباحثين، لأنهم يمثلون أهم مجموعة نفعية من خدمات المكتبة الرقمية، وإزالة الصعوبات التي تواجه المكتبات الرقمية في الجامعات.

Abstract

The study aims to identify the digitization system and indicate the concept of digital library with the identification of concepts of similar terms and highlights, this study aimed to identify the degree to which Use of digital information services in libraries to complete scientific research for beneficiaries, the research motivation and to determine the problems encounter students of using digital library, the researcher used the descriptive method within description and case study, the questionnaire and interview are used for data collection , the study sample is represented from the results ;that motivation of using digital library is the purpose to fulfill the scientific research, and most of the sample members face no difficulties when using digital library .

The study recommended that it is necessary to carry out studies especially the utilitarian of digital library with concentration on students and researchers, because they represent the most important group of utilitarian from digital library's services, the removal of difficulties which encounter digital library in universities.