

تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية

- المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجاً -

د. كوار فوزية

جامعة أدرار

مع تجاوز الخدمة المرجعية للحدود المكانية في المكتبة، وكذلك ظهور مصادر المعلومات الرقمية، بزغ المفهوم الحديث للخدمة المرجعية، الذي يعتمد على تقديم خدمات بلا حدود مكانية. والخدمة المرجعية الرقمية هي امتداد للخدمة المرجعية التقليدية، وتحتل خدمات المراجع الرقمية مركز الصدارة في المكتبات، وبخاصة الجامعية منها. إذ تجعل هذه الأخيرة هذا النوع من الخدمات في مقدمة اهتماماتها، قصد مساعدة الدارسين والباحثين للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في دراستهم بصورة يومية، وإكمال بحوثهم العلمية بمستوياتها المتعددة. ولقد جاءت هذه الدراسة من أجل معرفة واقع الخدمة المرجعية المقدمة بقسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار، ومدى مواكبتها للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات.



الكلمات المفتاحية: الخدمة المرجعية الرقمية- المكتبة الجامعية- المكتبة المركزية الجامعية بأدرار.

Résumé

Avec le dépassement des services de référence les limites spatiales de la bibliothèque, ainsi les ressources d'information numériques, tous ça a émergé le concept moderne pour le service de référence, qui fourni des services sans limites spatiales. Donc le service de référence numérique est une extension du service de référence traditionnel, et il occupe la priorité ans la bibliothèque, et en particulier l'universitaire. Celle-ci lui donne un grand intérêt afin d'aider les étudiants et les chercheurs, d'avantage, a avoir un accès facile à l'information, dont ils

ont besoin dans leurs études, de façon quotidienne, et de réaliser les recherches scientifiques à tous ses niveaux. Cette étude vise la réalité du service des références fourni par la bibliothèque centrale d'Adrar, et à quel point elle poursuit le rythme des développements dans le domaine des bibliothèques et d'informations.

Mots clé

Les services des références numériques.- La bibliothèque universitaire.- La bibliothèque centrale universitaire d'Adrar.

1- مقدمة:

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

ولقد كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في خدمات المعلومات وبرامجها دورها الأساسي في خروج المكتبات ومراكز المعلومات من إطارها التقليدي، وإرساء خدمات وعمليات جديدة، وتحولت إستراتيجيتها من اقتناء الإنتاج الفكري وتجميعه والطلب من المستخدمين الوصول إليه للاستفادة منها إلى التركيز على تسويق المعلومات والوصول إلى المستخدمين وبث المعلومات وإتاحتها وإيصالها إليهم، وتكنولوجيا المعلومات التي كان لها الأثر الكبير في جميع الميادين بما في ذلك المكتبات الجامعية، فقد تغيرت الخدمات المكتبية بما في ذلك الخدمة المرجعية المقدمة في قسم المراجع وتطورت هذه الأخيرة من الخدمة المرجعية التقليدية إلى خدمة مرجعية رقمية.

2- إشكالية الدراسة: إن الخدمة المرجعية الرقمية وكما سبق الذكر هي من أبرز وأهم الخدمات المعلوماتية المباشرة التي تعنى بها المكتبات ومراكز المعلومات خاصة والمكتبات الجامعية خاصة وذلك لأنها أول خدمة يحتاجها المستفيد أو الباحث عن المعلومات وعلى مستواها يتحصل على ما يبحث عنه من معلومة ويجاب على تساؤلاته المعلوماتية عن طريقها ومن هنا نجد أن فعالية المكتبة ورضا مستفيديها يقاس بمدى نجاح الخدمة المرجعية المقدمة فيها وحرصا من المكتبات الجامعية على تقديم أفضل الخدمات كان من الواجب عليها الاستعانة بالتكنولوجيات الحديثة التي كان لها الأثر الكبير في تحسين نوع هذه الخدمة المرجعية ومن هنا نطرح الإشكال الآتي: هل يقدم قسم المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدوار خدمات مرجعية رقمية؟ وما مدى رضا المستفيدين من هذه الخدمة؟.

3- المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضع البحث أو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة حقيقية¹، ومن أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي في وصف وتحديد العينة المدروسة والمتمثلة في مجتمع المستفيدين من :
 ➤ قسم المراجع في المكتبة المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار.

4- أساليب تجميع البيانات: في أي بحث من البحوث العلمية وعند الاعتماد على منهج لاستخدامه في الدراسة لابد كذلك من الاعتماد على أدوات ووسائل معينة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة من أجل تحقيق الأهداف أو الإجابة عن التساؤلات أو تحقيق الفروض².

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

² فتحي عبد الهادي، محمد. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص167

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

4-1-الاستبيان: هو أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة، توجه أو تسلم أو ترسل إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة به وإعادته بعد ذلك للباحث.

وللإشارة فقد تم صياغة استبيان في هذه الدراسة خاص بالمستفيدين من الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية بأدرار.

احتوت استمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين على 21 سؤال وزعت على محورين أساسيين بالطريقة التالية: معلومات عامة، المحور الأول: نوعية الخدمات المرجعية بالمكتبة الجامعية، المحور الثاني: الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية.

5- تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

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

المراجع الافتراضية² Virtual Reference.

المراجع الإلكترونية Electronic Reference

خدمة المراجع بالدردشة Chat Reference

¹ شاهين، شريف كامل. - الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، 2005، ص324

² عبد اللطيف صوفي. - المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية. إعلم. ع1 (أكتوبر 2007). - ص53

اسأل أخصائي المكتبات Ask a librarian
المراجع على الخط المباشر Online Reference.
اسأل البريد Ask an E.mail.
إسألنا Ask Us.

وعليه فإن الخدمة المرجعية الإلكترونية هي الرد على أسئلة المستخدمين واستفساراتهم وإمدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم¹، عن طريق استقبال أو تلقي أسئلة المستخدمين والإجابة عنها عن طريق الأشكال المختلفة للاتصال الإلكتروني المتاحة على الشبكة.

6- دوافع ظهور الخدمة المرجعية الرقمية:

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

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

¹ محمد فتحي عبد الهادي، أسامة السيد محمود. - مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر، 2006، ص220

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

7- أهداف الخدمة المرجعية الرقمية: وفيما يلي بعض أهداف الخدمة المرجعية الرقمية¹:

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

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

- يجب أن تتوفر لأخصائي المراجع أماكن مناسبة وتوفير أجهزة حاسبات وبرامج لإدارة الخدمة، بالإضافة إلى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات للدعم الفني والصيانة.

¹ شريف، شاهين.- الخدمة المرجعية الإلكترونية.. واقعها ومستقبلها.- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، [د.ت.]. ص6

² الجوهري، خيال وآخرون. الخدمة المكتبية. دمشق: جامعة دمشق للنشر، 2007، ص 127-129

- يجب أن تكون جميع التجهيزات والتسهيلات المادية والبرامج حديثة وجيدة للحفاظ على كفاءة وفعالية الخدمة¹.
- اختيار البرمجيات التي تلبي احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك.
- توفير التمويل المستمر للخدمة، كما يجب تحديد ما إذا كانت الخدمة سوف تقدم للمستفيدين بشكل مجاني أو بمقابل مادي.
- ضرورة اختيار الأخصائيين للعمل في الخدمة المرجعية الرقمية على أسس علمية تعتمد على قدراتهم على الأداء.
- يجب أن يتاح للأخصائيين الوقت والمصادر اللازمة للتدريب والتعلم المستمر لضمان خدمة فعالة².
- كما من الضروري العمل على وضع خطة للتسويق للخدمة وذلك من خلال تحديدي الجمهور المستهدف إضافة إلى إشراك أعضاء من الجمهور المستهدف في التخطيط وتقييم عملية التسويق.
- تحديد ميزانية للتسويق للخدمة وتقييم عملية التسويق بشكل دوري وتحديد نتائجها على الخدمة.

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

¹ سعد محمد الهجرسي. - المراجع ودراساتها في علوم المكتبات. - القاهرة: جمعية المكتبات المدرسية، 1997، ص41

² مجبل لازم المالكي. - المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية وأجهزتها. - عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص45

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

الخدمة المرجعية غير تزامنية (لاتزامنية): من أهم أشكالها:

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

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

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

- 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 الالكترونية¹، تلك السمة التي افتقدتها الخدمة المرجعية نفسها من خلال البريد الالكتروني وتشمل هذه الأخيرة:

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

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

- كما هناك نمط آخر من أنماط توفير الخدمة وهو :

الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية Collaborative digital reference service: الخدمة المرجعية الالكترونية الرقمية تقوم في مفهومها وفلسفتها على تعاون مكتبتين أو أكثر لإدارة خدمات مرجعية الكترونية مشتركة، فالمستخدم يوجه سؤاله إلى المكتبة التي تخدمه ليتم فحصه وتحديد أكثر المكتبات كفاءة

¹ عماد عيسى، صالح محمد. - تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية. - مكتبات. نت، مج5، ع12 (جانفي، فيفري 2004)، ص14-19

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 وتوفيرها، وساعات عمل المكتبة، وتقديم الخدمة وغيرها.¹

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

10- تقييم الخدمة المرجعية الرقمية: 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 الإلكترونية والتي تسمح للباحثين الفرصة لاستخدام أساليب أخرى لم تكن متاحة في بيئة المراجع التقليدية. إذ يمكن إرسال استبيانات عبر البريد الإلكتروني للمستفيد لمعرفة رأيه حول جودة الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة له، كما يمكن استخدام تقنية الدردشة لإجراء مقابلات مع المستخدمين.

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

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

¹ ربحي، مصطفى عليان. -خدمات المعلومات. -عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. -193ص
² بامفلح، فاتن. - المبتادانا وتنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات، في: ندوة المكتبات الرقمية، الواقع وتطلعات المستقبل. - الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2003، ص229

- الجوانب الاقتصادية المتعلقة بالتكلفة.
- العمليات: وتشمل الجوانب المتعلقة بتفاعل أخصائي المعلومات مع المستخدم.
- المصادر: بما في ذلك الكتب والكشافات وقواعد البيانات، ومستوى التوظيف، وتصميم البيئة المادية والالكترونية.
- ولأن التفاعل بين أخصائي المراجع والمستخدم 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 لاكس Lakes وجروس Gross ومكلر McClure معايير تقييم المراجع الرقمية إلى¹:
- أ- معايير الاستخدام: وتغطي الجوانب المتعلقة باستخدام خدمة المراجع الرقمية وإتاحتها للمستخدمين، 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 المستخدمين وتعبيرهم عن نجاحهم في التفاعل مع الخدمة المرجعية الرقمية.
 - تكرار استخدام الخدمة من قبل المستخدمين أنفسهم بعد استخدامهم لها في أول مرة.
 - تكلفة المرجع الرقمي.
- ب- المعايير الفنية: وتعنى بالجوانب المتعلقة بالعتاد والبرامج والبروتوكولات المستخدمة لتقديم الخدمة، ويدخل ضمن هذه الفئة عناصر المبتدئين والنظم المتبعة للتنظيم. وفي الأخير فإنه لا بد عند التخطيط لخدمات المراجع الرقمية من دراسة كل ما يتصل بها من أمور، مثل الجوانب الفكرية، والقانونية، والتنظيمية، والإدارية والعلمية، وكذا

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

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.

11- إجراءات الدراسة الميدانية:

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

- تعرف واقع الحال لبعض الظواهر في مؤسسات المعلومات.

- تعرف الاتجاهات أو الآراء لمجموعة من الأفراد حيال أنشطة معينة¹.

لقد تم استخدام أداة من الأدوات المنهجية لجمع بيانات الدراسة الميدانية وهي استمارة الاستبيان، إذ تعتبر هذه الأخيرة من بين أهم أدوات جمع البيانات، فهي عبارة عن قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة توزع على أفراد العينة الممثلة لمجتمع الدراسة وهذا من أجل الحصول على البيانات والحقائق وكل ما له علاقة بموضوع البحث². ولقد تم صياغة استبيان خاص بالمستفيدين من أقسام المراجع بالمكتبة الجامعية بجامعة أدرار كما تم الإشارة إليه سابقا

احتوت استمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين على 21 سؤال وزعت على

محررين رئيسيين بالطريقة التالية:

معلومات عامة: يتضمن هذا الجزء 04 أسئلة تتعلق بالجنس، وكذا المستوى العلمي للطلبة، وكذا الأساتذة.

المحور الأول: نوعية الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.

خصص له 12 أسئلة، وقد تناولت هذه الأسئلة أنواع الكتب المرجعية المستعملة، طريقة الوصول إلى الكتب المرجعية، نوعية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية.

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

² الحسن، احسان محمد. الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي. بيروت: دار الطليعة، 1996، ص. 86.

المحور الثاني: الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية.

خصص له 9 أسئلة، تناولت هذه الأسئلة الخدمات المرجعية في ظل التكنولوجيا الحديثة والتي ولدت ما يسمى بالخدمات المرجعية الرقمية ودورها في مساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات المطلوبة.

وفيما يلي تعريف بالمكتبة الجامعية، وكذا قسم المراجع بالمكتبة الجامعية بأدرار الذي كان موضوع الدراسة وكذا النتائج النهائية للدراسة التطبيقية التي تمت على مستوى هذه الأقسام.

11- تعريف المكتبة الجامعية: تعرف بأنها " مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية جمع وإتاحة أوعية المعلومات وتنظيمها وتجهيزها لتقديمها خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي"¹، أو هي " ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمع الأساتذة والكلية والأدوات المختلفة في الجامعة والكلية أو المعهد العالي، وتختلف بحجم الجامعات والكليات وعدد الطلبة المسجلين فيها وعدد الأقسام العلمية."²

وعليه فإن المكتبة الجامعية هي ذلك النوع من المكتبات الذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالجامعة وتستمد المكتبة الجامعية أهدافها من أهداف الجامعة في حد ذاتها وتتمثل أهدافها في خدمة مجتمع المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين.

12- قسم المراجع بالمكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الإفريقية أدرار:

أنشئت المكتبة المركزية بموجب المرسوم التنفيذي لإنشاء الجامعة الإفريقية أحمد دراية رقم 269/01 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001 وهي مؤسسة ثقافية ذات طابع علمي تثقيفي تعمل على خدمة الطلبة والأساتذة والباحثين، الذين ينتسبون إلى الجامعة ومراكز البحث وذلك لتزويدهم بالوثائق والمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وفي إعداد بحوثهم.

¹ إبراهيم، السعيد مبروك. - إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. - القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص 40
² عبد الكريم، إبراهيم أمين، قندلجي، عامر إبراهيم. - إدارة المكتبة، - بغداد: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 1980، ص 25

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

قاعة الأساتذة: تتواجد هذه القاعة على مستوى الطابق الأرضي للمكتبة بمحاذاة المكان الخاص بنشاطات الطلبة الجامعيين، وهي قاعة خاصة بالأساتذة تعتمد في نظامها على الإعارة الداخلية كما تسمح للمستفيد الاطلاع على الكتب المرجعية. تحتوي القاعة على 12 طاولة و26 كرسي، 04 حواسيب ويعمل بها عاملين، تشمل هذه القاعة على كتب في القانون، التقنيات، الأدب، الشريعة، الجغرافيا، الموسوعات، إضافة إلى كتب اللغات والعلوم الاجتماعية.

تصنف الكتب في هذه القاعة حسب تصنيف ديوي العشري وتكون المطالعة بها طيلة أيام الأسبوع ماعدا السبت والجمعة من القاعة من 08:00 إلى 18:00 مساءً. قاعة الأساتذة تستخدم نظام الدخول الحر أي نظام الرفوف المفتوحة والكتب المرجعية مصنفة حسب تصنيف ديوي العشري ولا يسمح بالإعارة الخارجية بها غير أنه مسموح بتصوير بعض الكتب عند الضرورة. من خلال ملاحظتنا للقاعة وجدنا أن القاعة تحتوي على الكتب أكثر من المراجع على اعتبار كما ذكرنا سابقا أنها تضع نسخة من كل ما هو موجود ببنك الإعارة الخارجية في هذه القاعة ولاحظنا أن الأساتذة يترددون على هذه القاعة من أجل الاطلاع على هذه النسخ.

قاعة الإعارة الداخلية 01: تتواجد هذه القاعة بالطابق الأول للمكتبة وهي خاصة بالطلبة فقط على اختلاف مستوياتهم وبها نظام الرفوف المغلقة بمعنى لا يسمح للطلاب بالتجول في مخزن الكتب وإنما المكتبي هو الذي يقدم للطلاب مرجعه بطلب

منه ولا يمكنه الاطلاع على أكثر من مرجعين داخل القاعة إلا بترخيص من المدير شخصياً.

تحتوي هذه القاعة على 57 طاولة و73 رف وهي رفوف حديدية، أما عدد الحواسيب فهو 04 حواسيب للبحث و03 حواسيب خاصة بالعاملين بالقاعة، أما فيما يخص عدد الكراسي فتمتلك هذه القاعة 228 كرسي.

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

- الوجيز في القانون الإداري لمحمد الذنبيات، عمان: الدار العلمية الدولية، 2003.

- التنظيم القانوني للبيئة في العالم /محمد رشتيم، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2006.

- علم السياسة بين الأصالة والمعاصرة /محمد مهنا.

- مناهج الدراسات الاجتماعية : حقوق الإنسان وحوار الحضارات / حسين حسن موسى، الجزائر، دار الكتاب الحديث.

- دليل الرسائل العلمية/سليمان ابانمي، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية، 2006.

- الوسيط في الدراسات الجامعية/ الطاهر بن خرفا لله. الجزائر: دار هومة، 2002.

قاعة الإعارة الداخلية رقم 02: تتواجد هذه القاعة في الطابق الثاني للمكتبة تضم هذه القاعة 40 طاولة و160 كرسي، أما فيما يخص الرفوف فتمتلك هذه القاعة

94 رف، وبالنسبة للعمال فهم 10 مابين عقود الإدماج والمرسمين مقسمين إلى فوجين بين الفترة الصباحية والمسائية تضم القاعة القواميس والموسوعات العامة ومواد تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية وتصنف الكتب حسب تصنيف ديوي العشري.

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

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

قاعة الدوريات: موجودة بالطابق الأول مساحتها 80م تحتوي على 36 كرسي و04 طاولات و50 رف وحاسب آلي خاص بالعاملين الذين كان عددهم 03، تحتوي هذه القاعة على رسائل الماجستير والدكتوراه الخاصة بالأدب، التاريخ، والقانون وتستخدم تصنيف ألفبائي، رصيد هذه القاعة مفتوح يمكن للباحث الذهاب مباشرة إلى الرف الموجود به الوثيقة المطلوبة والاطلاع عليها مباشرة داخل القاعة كما توفر القاعة فهرس لما هو موجود بالقاعة.

من خلال الإجابات المتحصل عليها من الاستبيان المقدم إلى المستفيدين من المكتبة المركزية الجامعية بأردار توصلنا إلى النتائج التالية:

- الخدمة المرجعية في هذه المكتبة لا تستند على التسيير الآلي.
- كما تتفق كذلك الإجابات على أن قسم المراجع بهذه المكتبة لا يقدم خدمات مرجعية آلية كاستعمال الأقراص المكتنزة وحوسبة المراجع، وإيصال الوثائق وغيرها من الخدمات المرجعية الآلية.
- كما أن هذا القسم لا يقدم خدمات مرجعية رقمية التي تساعد في الحصول على المعلومة بسرعة وبدقة.
- يتطلب الاستفادة من الخدمة المرجعية في قسم المراجع بالمكتبة حضور المستفيد أي أنماط تقديم الخدمة المرجعية بهذه الأقسام تقتصر على الإجابة المباشرة.

- تتفق كل الإجابات المتحصل عليها على أن تألية الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية أمر ضروري لا بد منه من أجل تسهيل الحصول على المعلومات التي يريدها المستفيد من هذه الأقسام.

- كما لاحظت أن معظم المكتبيين العاملين في أقسام المراجع بهذه المكتبة لا يعرفون معنى الخدمة المرجعية بالرغم من اعتبارها واجهة المكتبة الجامعية فما بالك بالحديث عن الخدمة المرجعية الرقمية.

13- الخاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الحديث عن نوع معين من أنواع الخدمات المعلوماتية والمكتبية التي تسعى المكتبات على اختلاف أنواعها تقديمها إلى مستفيديها، هذه الخدمة المسماة بالخدمة المرجعية التي لطالما اعتبرت من أهم الخدمات المقدمة في المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة على اعتبار أنها تساعد المستفيد في الإجابة على تساؤلاته المعلوماتية كما تساعده على التعامل مع الأوعية المرجعية بالمكتبة، ونظرا لما شهدته الآونة الأخيرة من تطورات في مجال التقنيات الحديثة تأثيراتها التي مست مختلف المجالات بما فيها المكتبات ومراكز المعلومات، حيث تطورت الخدمات المقدمة بهذه الأخيرة ولم تعد مرتبطة بالحيز المكاني هذا ما ساهم في فعالية المكتبة ونجاحها، إذ أصبح بإمكان المستفيد الحصول على المعلومات التي يبحث عنها دون عناء التنقل إلى المكتبة وذلك من خلال الولوج إلى موقع المكتبة فيمكنه الحصول على الإجابة على إستفسارته وإشباع رغباته المعلوماتية في أي وقت ومن أي مكان. لكن وللأسف لازالت المكتبات الجامعية الجزائرية عامة وأقسام المراجع بها خاصة بعيدة عن هذا التطور الذي مازال حبيس الدراسات النظرية فقط وهذا ما رأيناه من خلال الدراسة المقامة في المكتبة المركزية الجامعية بأدرار إذ وجدنا أنها وبالرغم من محاولتها مواكبة التطورات الحاصلة إلا أنها لا تزال بعيدة كل البعد عن مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبة الجامعية.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- شاهين، شريف كامل. - الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، 2005.
- 2- عبد اللطيف صوفي. - المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية. إعلم. ع1 (أكتوبر 2007). 3- محمد فتحي عبد الهادي، أسامة السيد محمود. - مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر، 2006.
- 4- شريف، شاهين. - الخدمة المرجعية الألكترونية.. واقعها ومستقبلها. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، [د.ت.].
- 5- بدوي، عبد الرحمان. مناهج البحث العلمي. القاهرة: دار النهضة العربية، 1967.
- 6- فتحي عبد الهادي، محمد. - البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003
- 7- عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي. الأردن: دار وائل للنشر، 1977.
- 8- الحسن، احسان محمد. الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي. بيروت: دار الطليعة، 1996.
- 9- الجوهري، خيال وآخرون. الخدمة المكتبية. دمشق: جامعة دمشق للنشر، 2007.
- 10- سعد محمد الهجرسي. - المراجع ودراساتها في علوم المكتبات. - القاهرة: جمعية المكتبات المدرسية، 1997.
- 11- مجبل لازم المالكي. - المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. - عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
- 12- عماد عيسى، صالح محمد. - تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية. - مكتبات. نت، مج5، ع12 (جانفي، فيفري 2004).

- 13- ربحي، مصطفى عليان.- خدمات المعلومات.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- 14- بامفلح، فاتن.- الميتاداتا وتنظيم مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات، في: ندوة المكتبات الرقمية، الواقع وتطلعات المستقبل.- الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2003.
- 15- سعيد بامفلح، فاتن.- الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقييمية.- الرياض: المملكة العربية السعودية.
- 16- إبراهيم، السعيد مبروك.- ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة.- القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.
- 17- عبد الكريم، ابراهيم أمين، قندلجي، عامر ابراهيم.- إدارة المكتبة،- بغداد: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 1980.
- 18- عبد الهادي، محمد فتحي.- تكنولوجيا المعلومات ووصول مجموعة المستفيدين إلى مصادر المعلومات، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، القاهرة، 1997/12/12.14، الدار المصرية النسائية.