

الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية الجزائرية.

أ. كوار فوزية

كلية العلوم الإسلامية والاجتماعية
والإنسانية.
الجامعة الإفريقية بأدرار.

ملخص: الخدمة المرجعية هي الخدمة الأساسية في المكتبة بصفة عامة والجامعية منها بصفة خاصة، ذلك لأن هذه الأخيرة تهدف إلى مساعدة المستفيد في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها بأقل وقت وجهد ممكنين، و على اعتبار أن الخدمة المرجعية تقدم في قسم خاص من أقسام المكتبة ألا وهو قسم المراجع الذي يحتوي على الكتب المرجعية بأنواعها وأشكالها المتعددة ومن هنا كان لزاما على المكتبة الجامعية العمل على تقديم أحسن الخدمات المرجعية إلى مستخدميها ومن أجل ذلك لجأت هذه الأخيرة إلى مواكبة التطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات والتي ساهمت بدرجة كبيرة في هذا المجال، وقد جاءت هذه الورقة لمعرفة نوع الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات الجامعية بصفة عامة والجزائرية منها بصفة خاصة.

1- مقدمة

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

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

إن قسم المراجع في المكتبة الجامعية يحتل موقعا محوريا لمعظم أقسام المكتبة، إذ أنه يعمل على اختيار مجموعات المراجع كما أنه يساعد الطلاب والباحثين والأساتذة في استخدام فهارس المكتبة وبذلك فهو في موقع يتيح له ملاحظة مظاهر القصور التي ينبغي تنبيه قسم الفهارس إليها. كما يهتم قسم المراجع في المكتبة الجامعية اهتماما وثيقا بأعمال قسم الإعارة والمقتنيات الموجودة ضمن التشكيل المكتبي الجامعي ذلك لأنه يرشد الطلاب والباحثين عند اختيار الكتب.

2- الإشكالية:

وبما أن لقسم المراجع دور لا يمكن إنكاره داخل المكتبة وفي كل النواحي العلمية، هذا القسم الذي يهدف إلى مساعدة الطلبة والباحثين في الوصول إلى أوعية المعلومات وتعليمهم كيفية استعمال الكتب المرجعية، هذا الأخير الذي يعد أساسا للبحث كما أنه يشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة وهو عنصر لا غنى عنه في الحياة العلمية، زيادة على ذلك فإنه بدخول تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة تضخم الإنتاج الفكري وتعقد احتياجات المستخدمين، تكنولوجيا المعلومات التي كان لها الأثر الكبير في جميع الميادين بما في ذلك المكتبات الجامعية، فقد تغيرت الخدمات المكتبية بما في ذلك الخدمة المرجعية المقدمة في قسم المراجع، ومن هنا جاءت دراستي التي تمحورت حول:

ما نوع الخدمات المرجعية المقدمة بالمكتبات الجامعية بالغرب الجزائري وما مدى مواكبة هذه الأخيرة للتطورات
الحاصلة؟

3 - أهمية الدراسة:

إن لهذه الدراسة أهمية كبرى في البحث العلمي وكذا لما تحتله الخدمات المرجعية من أهمية في المكتبات الجامعية بحيث تعتبر الخدمات المرجعية الواجبة الحقيقية للمكتبة الجامعية ذلك لأنها الخدمة المباشرة التي تجمع بين المستخدمين والأوعية الفكرية، كما وأن هذه الدراسة ستوضح لنا دور وتأثير التكنولوجيا الحديثة على الخدمات المكتبية وبخاصة الخدمات المرجعية.

4 - مفهوم الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمه يضم قسما أو جناحا للمراجع يشرف عليه مكتبي، ومهما كان حجمها (المكتبة) أيضا فإن هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستخدمين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها(1). إن الخدمة المرجعية هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستخدم في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث، إذ أن مساعدة المستخدم في الوصول إلى أوعية المعلومات وتعليمه كيفية استعمال كتب المراجع، والإجابة على أسئلته واستفساراته هي خدمة مرجعية.

ويعرف وليم كاتز (KATZ) الخدمة المرجعية في أبسط صورها على أنها عملية الإجابة على الأسئلة بالاعتماد على العناصر الثلاثة: المعلومات - المستخدم - أمين المراجع . إلا أن هذه العملية ليست بهذه البساطة خاصة مع التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات وتعقد احتياجات المستخدم، لتعتمد بذلك هذه العملية على تحقيق التفاعل والاتصالات بين أمين المراجع والمستخدم بهدف تحليل وترجمة الأسئلة المرجعية ومن ثم تحويلها إلى معلومات تتوافق مع ما هو موجود من مصطلحات في مصادر المعلومات المختلفة(2). وبالرغم من اختلاف التسميات إلا أنها تسعى لتحقيق هدف واحد ألا وهو تقديم المساعدة والإرشاد للمستخدم للحصول على المعلومات التي يريدها(3).

إن الخدمات المرجعية قديمة وسابقة لظهور الدراسات الأكاديمية لروادها، وقد تميز القرن الحالي بالنمو الواسع للمكتبات المتخصصة وظهور الاختصاصيين الموضوعيين، فضلا عن تطور الخدمات المرجعية المقدمة من قبل هذه المكتبات مثل بحث النتاج الفكري وعمل المستخلصات وتحقيق الضبط الببليوغرافي والتحليل الموضوعي لسجلات المعرفة بأشكالها المختلفة(4).

5 - أنماط الخدمة المرجعية: هناك نوعين من الخدمة المرجعية(5):

4 5 - الخدمة المرجعية المباشرة Direct Reference Services(6):

أ- خدمات المراجع: تتمثل في مساعدة المستخدم في سعيه للحصول على المعلومات من خلال مجموعة المراجع وتختلف هذه الخدمة باختلاف المكتبة وجمهورها، أما المدى الذي يشملها هذا النمط فيمتد من الإجابة على سؤال بسيط ويتعداه

ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثا ببيولوجيا توظف فيه جميع إمكانات المكتبة وأمين المراجع المتخصص في موضوع البحث.

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

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

5-2- الخدمة المرجعية غير المباشرة **Indirect Reference Services**:

تتضمن العديد من الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع من أجل تسهيل وصول المستفيد إلى الكتب المرجعية، ومن بين هذه النشاطات (7): اختيار الأوعية المكتبية، ترتيب المصادر المرجعية وتنظيمها، تبادل الإعارة بين المكتبات، تقوم الخدمات المرجعية، وظائف أخرى متنوعة كالمساعدة في عمليات الاستنساخ، ترتيب البطاقات في الفهارس وإعداد الإحصائيات والتقارير عن أنشطة قسم المراجع.

6- مستويات الخدمة المرجعية: هناك مستويات ثلاثة للخدمة المرجعية:

6 4 - الخدمة المرجعية المتحفظة **Minimum Reference Services** :

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

6 2 - الخدمة المرجعية المتوسطة **Moderate or Middling Reference** :

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

6 3 - الخدمة المرجعية التامة **Liberal or Maximum Reference Service** :

لا يكفي أخصائي المراجع بالإشارة إلى المرجع أو تعليم المستفيد كيفية استخدامه كما في النمطين السابقين إنما يعتمد هذا الأخير إلى تقديم الإجابة جاهزة للمستفيد(8).

7- الخدمات المرجعية الحديثة:

أشرنا سابقا أن الخدمات المرجعية قديمة الوجود، أين كان المكتبي يجلس عند طاولة المراجع ويتحدث مع المستفيد من المكتبة حول الموضوع الذي يشغل باله ويساعده في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها، لكن هذه الخدمات تطورت مع الزمن وخاصة بعد ظهور المعالجة الآلية للمعلومات والتطورات الكبيرة خلال الربع الأخير من القرن الماضي(9) وقد أخذ قسم المراجع في المكتبة الجامعية يتحرك بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والانترنت، والتي تعرف بأنها الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية والتي في شكل نص مدون وتجهيزها، واختزنها وبثها، وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد(10)، وإمكاناتها الهائلة التي توفرها للناس، لينطلق بذلك قسم المراجع في تطوير ذاته وإمكاناته وخدماته حتى صار قوة علمية مرجعية لا يمكن الاستغناء عنها، وبذلك أعاد للمكتبة أهميتها بعدما بدأ الحديث عن أفول نجمها في وسط مجتمع المعلومات. وبعد أن تسلحت المكتبة الجامعية بالقوة التكنولوجية في قسم المراجع، بدأت تدرب أمناءها على حسن استخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة وفعالية، إضافة إلى تدريب المستخدمين كيفية استخدام هذه الوسائل التكنولوجية الجديدة. ونتيجة للتطور الذي شهدته المكتبات في الخدمة المرجعية، هذا التطور الذي ولد خدمات جديدة ومعاصرة، وبخاصة في مجال الخدمة المرجعية يمكن استعراضها فيما يلي:

7-1- حوسبة المراجع:

إن أهم التطورات التي شهدتها المراجع منذ منتصف الستينيات هو تحسب كتب المراجع المطبوعة وذلك لتطور وتعدد الأشكال المتاحة للتخزين والانخفاض المتتابع في التكلفة إضافة إلى ازدياد عدد المكتبات ومراكز المعلومات ونتيجة لذلك حولت الكتب المرجعية من شكلها التقليدي إلى أشكال أخرى أوجدتها التطورات في تقنية الحاسوب والاتصالات (11)، ومن بين هذه الأشكال نجد: المصغرات الفيلمية، قواعد وبنوك المعلومات، الأقراص المكتنزة والخدمات المرجعية التي يمكن الحصول عليها من خلال الانترنت. ولقد كان للاتجاه نحو التخزين الإلكتروني للمعلومات والمصادر المرجعية عدة أسباب نذكر منها:

1. اتسام المعلومات المرجعية بالتغير السريع، كما وأن هذه الأخيرة في حاجة دائمة إلى الإضافة والحذف والإصدار على فترات قصيرة. وفي المشروعات الحوسبة للمكتبات المرجعية يمكن تحقيق ذلك بسهولة.
2. الحيز المكاني، حيث أن الكثير من المكتبات الجامعية تعاني من حجم كتب المراجع لذلك لجأت هذه المكتبات إلى حوسبة هذه المواد وتخزينها.
3. استخدام الكتب المرجعية المطبوعة في المكتبة الجامعية يكون من طرف مستفيد واحد على عكس المراجع الحوسبة التي يمكن استخدامها من قبل عدد كبير من المستفيدين وسواء كان ذلك داخل المكتبة أو خارجها.

7-2- الاتجاه نحو خدمات الاتصال المباشر (on line):

ويكون ذلك عن طريق الاشتراك ببنوك وقواعد المعلومات وقد تنامي اعتماد الخدمات المرجعية على أسئلة وطلبات المستفيدين بعد التسهيلات الكبيرة التي وفرتها وسائل الاتصال الحديثة، وقد تم تحويل العديد من المراجع إلى الأشكال الإلكترونية واختزان محتوياتها في بنوك وقواعد المعلومات بشكل يسهل التعامل معها واسترجاعها من خلال الحواسيب، وعليه فإنه من الأفضل التوسع في الاعتماد على قواعد وبنوك المعلومات في الخدمة المرجعية وأصبح من الضروري على أخصائي المراجع التدرج على استخدام الحاسوب في البحث الفوري عن المعلومات (12).

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

7-3- التحول نحو خدمات الأقراص المكتنزة (CD-ROM):

بدأ استعمال هذه التقنية المتطورة في منتصف الثمانينات، تبلغ طاقة تخزينها (500-600) ميغابايت، ويتسع القرص الواحد إلى (270000) ورقة من الحجم الاعتيادي. من مميزات الأقراص المكتنزة صغر الحجم، وسهولة الاستخدام والاستعمال غير المحدد، إضافة إلى انخفاض كلفة شرائها مقارنة مع استخدام الخط المباشر (13).

7-4- استخدام شبكة الانترنت:

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

تأسست هذه الشبكة عام 1969 كشبكة للمؤسسات العسكرية الأمريكية وتمثل بداية التسعينات الطفرة الكبرى لهذه الشبكة التي تتكون من آلاف الشبكات وملايين قواعد المعلومات وعدد لا نهائي من المواقع وغزارة في كمية المعلومات وتنوع الخدمات (14). في مجال المكتبات والمعلومات استخدام شبكة الانترنت يضاعف من إمكانية الحصول على المعلومات غزيرة ومتنوعة، إضافة إلى تقديم الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يمكن من خلالها البحث في الفهارس والدوريات الإلكترونية

والحصول على ملخصات البحوث والتقارير العلمية والقوائم الببليوغرافية لقواعد المعلومات المتاحة عليها، ويمكن تبيان الاستخدامات الآتية للانترنت في ميدان الخدمة المرجعية:

- **المراجع الإلكترونية:** إن العديد من مصادر المعلومات والخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات أصبحت تقدم بأشكال إلكترونية من خلال شبكة الانترنت مثل: الموسوعات العامة والمتخصصة، كشافات الدوريات، الأدلة... إلخ
- **الخدمات المرجعية:** تعتبر الانترنت أداة مرجعية مهمة تقدم رصيذا هائلا من مصادر المعلومات والمجموعات الإخبارية من مختلف أنحاء العالم ونستطيع من خلالها التوصل إلى البيانات الببليوغرافية للملايين من الكتب ومجموعات المكتبات ومراكز المعلومات زيادة إلى الدخول إلى فهارس المكتبات الوطنية والقومية والجامعية.
- **بناء وتطوير المجموعات المكتبية:** لقد أصبح لزاما على المكتبات الجامعية إعادة النظر في سياسة مقتنياتها والتركيز على الاحتياجات الفعلية للمستفيد نتيجة للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات (15)، ويكون ذلك باستخدام أدلة موضوعات محددة في الانترنت، هذه الأخيرة التي تمكن من معرفة المواد المتوفرة عن موضوعات معينة، يعمل أخصائي المراجع على تطوير مجموعات مكتبته.
- **الإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية:** تستخدم شبكة الانترنت لربط أخصائي المراجع بالمعلومات وبزملائه في المهنة بطريقة لا تسمح بما أية شبكة أو تكنولوجيا أخرى، إذ تقوم وسيلة لاستغلال الأرصدة الهائلة من المعلومات المتوفرة في بقاع العالم المختلفة، ووسيلة للإجابة عن أسئلة مرجعية معقدة كانت الإجابة عنها شبه مستحيلة والأهم من هذا كله فإن هذه الشبكة تقضي على المسافة والزمن بجمعها الموارد الفكرية معا، وهي تؤكد على أولوية التعاون ومشاركة المصادر والموارد، وهي قائمة على التعددية والتنوع ويمكن القول بأن ديمومة المكتبات ومراكز المعلومات مستقبلا سيعتمد على تبادل المعلومات وتدققها وإزاحة الحواجز في هذا المجال (16).

8 - الدراسة الميدانية: من أجل إكمال قمنا بدراسة استطلاعية لمكتبات جامعية جزائرية لمعرفة نوع الخدمات المرجعية التي

تقدمها لمستفيديها وكذا هل هناك تطورات حاصلة في مجال الخدمة المرجعية في هذه المكتبات من خلال الاستبيان الموجه لأخصائيي المراجع من هذه المكتبات ومن بين المكتبات الجامعية التي كانت موضوع الدراسة المكتبة الجامعية المركزية بالجامعة الإفريقية بأدرار، المكتبة المركزية الجامعية بوهران، المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر، المكتبة الجامعية المركزية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان وفيما يلي النتائج المتحصل عليها:

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

- في كل من أقسام المراجع بالمكتبات الستة هناك تردد كبير من قبل المستفيدين.
- المراجع الأكثر استعمالا من قبل المستفيدين من خلال الإجابات المحصل عليها من طرف العاملين بأقسام المراجع بالمكتبات الستة. هي القواميس والموسوعات والرسائل الجامعية وهذا ما تمتلكه أقسام المراجع بالمكتبات الستة إضافة إلى الأقرص المضغوطة بالنسبة للمكتبة المركزية الجامعية بتيارت والكتب بالنسبة لأقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بأدرار.
- يرتاد المستفيدون على أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة من أجل الإطلاع على الكتب المرجعية.
- أقسام المراجع بالمكتبات موضوع الدراسة لا تقوم بالتسويق للخدمة المرجعية بالرغم من أهميتها داخل المكتبة.

- المستفيدون من الخدمة المرجعية في كل من المكتبة المركزية الجامعية بأدرار والمكتبة المركزية الجامعية بوهران، والمكتبة المركزية بجامعة تيارت. والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر، والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان هم مستفيدون غير منتظمين.
- الوسيلة المعتمدة في كل قسم من أقسام المراجع بالمكتبات الستة لتقديم خدمة مرجعية، هي المقابلة الشخصية والزيارة من طرف المستفيد.
- من خلال الإجابات كذلك تحصلنا على أن أقسام المراجع التي كان مستخدموها راضين عن الخدمات التي تقدم لهم من هذا القسم هي قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران، أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان وكذا المكتبة المركزية الجامعية بمعسكر على غرار المكتبات الأخرى حيث كان مستخدموا أقسام المراجع في هاته المكتبات، راضين جزئيا عن الخدمات المقدمة لهم، وهذا راجع إلى غياب المراجع الضرورية التي يحتاجونها.
- أقسام المراجع في كل المكتبات موضوع الدراسة يتلقى العاملون بها أسئلة مرجعية من قبل المستفيدين لكن هذه الأسئلة تختلف إذ أن:

قسم المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بوهران وكذا أقسام المراجع بالمكتبة المركزية الجامعية بتيارت يقدم إجابات للمستفيدين، تتطلب هذه الإجابات البحث في الببليوغرافيات، كما يقوم أخصائي المراجع بالبحث في المصادر الخارجية، في تقديم الإجابة على عكس أقسام المراجع في المكتبة المركزية الجامعية بأدرار و المكتبة المركزية الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم، والمكتبة المركزية الجامعية بمعسكر والمكتبة المركزية الجامعية بتلمسان التي لا تتعدى خدماتها عن تقديم مكان مرجع معين أي توجيه المستفيد إلى المرجع الذي يبحث عنه زيادة على تقديم إجابات محددة وهذا لا يتطلب سوى دقائق معدودة.

- الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية الستة، لا تستند على التسيير الآلي، أي أن أقسام المراجع في كل من المكتبات الستة لا تقدم خدمات مرجعية آلية، رغم التقدم الهائل الذي شهدته الكثير من الميادين والأقسام نتيجة لجوءها إلى الإعلام الآلي. إلا أن أقسام المراجع في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري لا زالت تستند على الخدمات المرجعية التقليدية وهذه الأخيرة في بعض الأحيان لا تكون كاملة وصحيحة أي أنها لا ترضي أو تلي حاجيات المستفيد بنسبة 100%.

9 خاتمة:

ولالإجابة على إشكالتنا المطروحة في بداية الدراسة وإنطلاقا من وقوفنا على أقسام المراجع بكل من المكتبة الجامعية المركزية بأدرار، و المكتبة الجامعية المركزية بوهران والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة تيارت والمكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، والمكتبة الجامعية المركزية بمعسكر، و المكتبة الجامعية المركزية بتلمسان وبعد الدراسة الميدانية وتحليل النتائج انتهينا إلى أنه وبالرغم من التطورات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية بصفة عامة والخدمات المرجعية بصفة خاصة إذ لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرا على الحدود المكانية فلم تعد الخدمات تقدم داخل المكتبة فقط بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب متعددة تعتمد في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد والمكتبي وهذا ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية أين لا يكون حضور المستفيد إلى قسم المراجع ضروريا، إلا أن الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري ما زالت تقدم خدمات مرجعية تقليدية ولا تمتلك أقسام المراجع بهذه المكتبات أية وسائل تكنولوجية حديثة كالحواسيب التي أصبحت ضرورة من ضروريات الحياة ولا حتى آلة نسخ لكي تسهل على المستفيدين عبء الكتابة فكيف لنا أن نتكلم عن خدمات مرجعية حديثة ومتطورة كاستخدام الانترنت والأقراص المكتنزة وغيرها من الخدمات المرجعية الحديثة التي يحتاج إليها المستفيد خاصة في المكتبات الجامعية التي تكون فيها الحاجة المعلوماتية دائمة.

- 1 - الشيمي، حسن عبد الرحمن؛ محمد الفرماوي، جمال الدين. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996، ص 63
- 2 - المالكي مسلم، مجبل لازم. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص 22-25.
- 3 - السيد، سيد النشار. الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2002. ص 198.
- 4 - الوردى، زكي حسين. - مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية - عمان: دار الوراق، 2002. ص 228.
- 5 - جرجيس، جاسم، صباح، كلو. - مقدمة في علم المكتبات والمعلومات - صنعاء: دار الفكر، 2002. ص 56-57.
- 6 - جرجيس، جاسم محمد، عبد الرحمن، عبد الجبار. - المراجع والخدمات المرجعية - بغداد، مركز التوثيق الإعلامي، 1985. ص 11.
- 7 - همشري، عمر أحمد؛ ربحي، مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997. ص 289.
- 8 - غالب، عوض النوايسة. - خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص 85.
- 9 - الجاسم، جعفر. - تكنولوجيا المعلومات - عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2005. ص 51.
- 10 - الشامي، محمد أحمد وآخرون. - المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات - الرياض: دار المريخ، 1998، ص 573.
- 11 - السالمي، علاء عبد الرزاق. - تكنولوجيا المعلومات - عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008. ص 22.
- 12 - محمد فتحي، عبد الهادي. المصادر المرجعية المتخصصة. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1991. ص 170.
- 13 - محمد، محمد أمان؛ ياسر يوسف، عبد المعطي. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998. ص 254.
- 14 - خاريمان، اسماعيل متولي. الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص 103.
- 15 - شعبان خليفة، عبد العزيز. - بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2002. ص 119.
- 16 - الهمشري، أحمد عمر، ربحي، مصطفى عليان. - المرجع في علم المكتبات والمعلومات - عمان: دار الشروق، ص 58.