



محاضرات فى المصادر والمراجع العامة

إعداد

د. منال غريب يسن

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"أَفَمَنْ يَعْلَمُ أَنَّمَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ الْحَقُّ كَمَنْ هُوَ أَعْمَى، إِنَّمَا

يَتَذَكَّرُ أُولَئِكَ أَلْبَابٌ"

صدق الله العظيم (الرعد ١٩)

الفصل الأول

ماهية المراجع العامة التقليدية وفئاتها

*ماهية المراجع العامة التقليدية

*فئاتها

*الاسئلة المرجعية وفئاتها

*مفهوم مصادر المعلومات :

يقصد بمصادر المعلومات Information Resources جميع الأوعية أو الوسائل أو القنوات التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل .

أو قد يقصد بمصادر المعلومات كل ما يمكن جمعه وحفظه وتنظيمه واسترجاعه بسرعة ودقة لتقديمه للدارسين أو الباحثين في المكتبات ومراكز مصادر التعلم ، وقد يطلق عليها (أوعية المعرفة ، أوعية المعلومات ، المواد الثقافية ، وغيرها) إلا أن مصطلح مصادر المعلومات الأكثر شيوعاً .

مفهوم مركز المعلومات:

يقصد بمركز المعلومات تلك الوحدات التي تقدم خدمات معلوماتية رفيعة المستوى في موضوعات محددة ودقيقة (بسرعة ودقة) . ويمكن تعريفه بأنه المؤسسة أو الجهاز الذي يقوم بتقديم خدمات المعلومات بأشكالها كافة.

مفهوم مركز مصادر التعلم:

مركز مصادر التعلم عبارة عن بيئة تعليمية تعليمية ، تتوفر بها أنواع متعددة ومختلفة من مصادر التعلم منظمة ومتاحة للاستخدام ، وتهيئ للمتعلم فرص التعلم الذاتي من خلال ما تنتجه من فرص الإطلاع والاستماع والمشاهدة واستخدام التكنولوجيا الحديثة ، وبما توفره من بيئة صالحة للتدريس.

ويمكن تقسيم مصادر التعلم والمعلومات على النحو التالي:

أولاً : المواد المطبوعة وتضم:

1-الكتب العامة (غير المرجعية).

2-الكتب المرجعية.

3-الدوريات.

4-مطبوعات أخرى.

ثانياً : المواد الغير مطبوعة.

أولاً : المواد المطبوعة:Printed Resources

1-الكتب العامة (غير المرجعية)

يمكن تعريف الكتاب هنا على أنه ” مطبوع غير دوري يمثل عملاً فكرياً نشر مستقلاً وله كيان

مستقل ، رغم إمكانية وجوده في عدة مجلدات لمؤلف واحد أو عدة مؤلفين ” .

وتعرفه اليونسكو بأنه مطبوع غير دوري لا تقل عدد صفحاته عن (٤٩) صفحة عدا صفحة

العنوان والغلاف . أما المطبوعات غير الدورية التي لا تقل عدد صفحاتها عن (٥) ولا تزيد

عن (٤٨) فهي الكتيبات Booklets ، وما دون ذلك فهي النشرات. Pamphlets

وتنقسم الكتب غير المرجعية الى كل من:

أولاً : الكتب العلمية والأدبية والثقافية (غير القصصية. Non-Fiction)

ثانياً : كتب القصص. Fiction

أولاً : الكتب العلمية والأدبية والثقافية (غير القصصية Non-Fiction) وتضم:

1-الكتب المنفردة أو أحادية الموضوع.

2-الكتب التجميعية أو الشاملة.

3-الكتب التمهيديّة ، أو كتب المقدمات.

4-الكتب الدراسية.

5-المطبوعات الرسمية (الحكومية).

6-الكتب المقدسة.

7-سجلات (وقائع) المؤتمرات والاجتماعات والندوات.

ثانياً : كتب القصص: Fiction

وهي قصص علمية ، أدبية ، رومانسية ، بولسية ، تاريخية ... الخ.

*التعريف اللغوي والاصطلاحي لكلمة مرجع

كلمة مرجع هي المقابل العربي للمصطلح الإنجليزي Reference Books ويعرف المرجع لغويا في اللغة العربية (بأنه الموضوع أو المكان الذي يرجع إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد إليه أمر من الأمور، مثل الكتاب مرجع لمن يريد الإطلاع والقراءة أو البحث عن المعرفة). ويعرف المرجع لغويا في اللغة الإنجليزية بأنه الإحالة إلي معلومات معينة في كتاب أو مقالة، والعلاقة التي تشير إلي مكان وجود المعلومات في كتاب أو تحيل إلي كتاب آخر، ما يستخدم لغرض المراجعة أو الاستشارة.

وهناك كلمة متقاربة في معناها اللغوي لكلمة مرجع وهي كلمة مصدر Source ويعرف المصدر لغويا في اللغة العربية بأنه الموضوع أو المكان الذي يرجع إليه لأعلي مقدم كل شيء وأوله. يعرف المصدر لغويا في اللغة الإنجليزية بأنه أي عمل علمي يمد بالمعلومات، خاصة الأعمال الأصلية.

ومن الواضح أن الدلالة اللغوية لكلمة مصدر متقاربة للدلالة اللغوية لكلمة مرجع فكلاهما موضعا للرجوع إليه، وتزيد عليها أن الرجوع إلي المصدر يرتبط بالأشياء الأساسية أو الأولية بالنسبة لموضوع البحث وهو معنى أضيق من المعنى اللغوي لكلمة مرجع.

يُعرف المكتبيون المراجع: Books Reference بأنها (الأوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة استجابة لمشكلة أو موقف يتطلب تلك المعلومات) مثل القاموس الذي يرجع إليه الفرد لتحديد معني كلمة معينة أو طريقة نطقها أو التعرف علي

الاستخدام الصحيح لها أو علي مشتقاتها، (مثل قاموس البنهاوي الموسوعي في

مصطلحات المكتبات والمعلومات)

-وقد عرف "الدكتور سعد الهجرسي "المراجع": بأنها (الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة لأن تقرأ من أولها إلي آخرها ككيان فكري عام مترابط ولكنها تصلح ليرجع إليها الباحث أو القارئ بشأن معلومة أو معلومات معينة.

ويقوم هذا التعريف علي عنصر "الطبيعة" الخاصة في الكتاب المرجعي والتي تعتمد علي قطبي المعلومات نفسها وطريقة تنظيمها، ويضم ثانيا عنصر "الاستخدام" الذي جاء نتيجة منطقية لهذه الطبيعة.

-وجاء في قاموس (ODLIS) أن الكتاب المرجعي Reference book هو ذلك الكتاب الذي صمم ليستشار عند الحاجة إلى المعلومات، بخلاف الكتب التي تقرأ من أولها إلى آخرها (من الغلاف إلى الغلاف (cover to cover) وتوضع هذه الفئة من الأوعية في أماكن خاصة داخل المكتبة ولا يسمح بإعارتها خارج المكتبة؛ لأن هذه المواد ضرورية لأخصائي المراجع حيث يستعين بها في تقديم خدماته للمستفيدين والإجابة على تساؤلاتهم.

نستخلص من التعريفات السابقة أن الكتاب المرجعي هو:

-1الكتاب الذي وضع ليستشار من أجل معلومة أو معلومات معينة.

-2 لا يقرأ بأكمله قراءة متتابعة.

-3 وحداته غير مترابطة بحيث إذا سقطت إحداها لا تتأثر الوحدات الأخرى.

-4 مرتبة بطريقة معينة تعمل على تيسير استخدامه والوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة.

-5 توضع في مكان خاص بالمكتبة، ولا يسمح بإعارتها خارج المكتبة.

والمكتبيون قد تعودوا أن يعرفوا المرجع في إطار ما تعودوه من المراجع المطبوعة أو التقليدية،

فيقولون " هو الكتاب الذي بطبيعة تنظيمه وبطبيعة المعلومات الموجودة فيه، لم يوضع لكي

يقرأ من أوله إلي آخره قراءة تتابعيه مستمرة، ولكنه وضع لكي تؤخذ منه معلومة أو معلومات

معينة، استجابة لمشكلة أو موقف يتطلب تلك المعلومات". والحقيقة أن جوهر هذا التعريف

ينطبق تماما علي المرجع التقليدي المطبوع، كما ينطبق علي المرجع المحاسب حيث أن

الاختزان الإلكتروني للمعلومات، سواء الببليوجرافية منها أو غير الببليوجرافية، وما يرتبط به من

ضرورة وجود نظام للاسترجاع، يؤدي بالضرورة إلي تحقيق الوظيفة الموجودة في المراجع

التقليدية المطبوعة، وهي قدرتها علي إمداد الباحث والمستفيد بما يتطلع إليه من المعلومات في

أقل وقت ممكن.

وكلمة المراجع أصبحت في السنين الأخيرة، تستعمل بين جميع المثقفين بصفة عامة في مدلول

شبه اصطلاحي يعني: كل ما يستعين به الباحث أو المؤلف أو كاتب المقالة، ويسجله في

نهاية بحثه أو كتابه أو مقالته، أو يذكره في ثنايا كتابته علي هيئة هوامش سفلية، وهذا المدلول شبه الاصطلاحي هو أوسع ما استعملت فيه الكلمة بعد الاستعمال اللغوي، لأن هذا المدلول لا يقتصر علي طائفة معينة من الباحثين أو المتقنين، ولا يختص بموضوع أو بميدان في مجالات الدراسات والبحوث.

أما الأوعية غير المرجعية

فهي (الأوعية التي وضعت لتقرأ في تتابع بغرض الاستزادة من المعلومات أو تزجية وقت الفراغ أو الترويح عن النفس) مثل قصة لمؤلف معين، والكتب التي تتناول بالبحث مبادئ أو نظريات خاصة بالعلم أو الفلسفة أو الاقتصاد أو الأدب أو القصص وهذه كلها تقرأ كاملة.

قد عرف المكتبيين المصادر [Reference Sources]

بأنها تعني جميع الأوعية الفكرية التي تضمها المكتبة والتي يلجأ إليها الباحث للحصول علي المعلومات سواء أكانت مراجع أو لم تكن.

وتجدر الإشارة إلى أن الكتب السماوية تعد مصادر وليست مراجع لأنها متكاملة فكرياً، أما في حالة أخذ المعاني وتفسيرها فانها تعتبر مراجع ومثال ذلك الكشافات فالكشافات هنا هي المراجع، ولكن هذه الكتب في الأصل هي مصادر ولذلك لا يصطلح على القرآن الكريم أنه مرجع ولكن مصدر.

ويفضل استخدام لفظ الأوعية المرجعية للدلالة علي المراجع بشكليها التقليدي وغير التقليدي بدلا من استخدام الكتب المرجعية التي تنطبق علي المرجع التقليدي المطبوع.

وهناك مرجع آخر يذكر أن التعريف اللغوي لكلمة مرجع في اللغة العربية هو : "الموضع أو المكان الذي يرجع إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد إليه أمر من الأمور، مثل الكتاب مرجع لمن يريد الإطلاع والقراءة أو البحث عن المعرفة".

ويقابل كلمة مرجع في اللغة الإنجليزية "Reference Book"، والتعريف اللغوي للمرجع في اللغة الإنجليزية هو : "الإحالة إلي معلومات معينة في كتاب أو مقالة، والعلاقة التي تشير إلي مكان وجود المعلومات في كتاب أو تحيل إلي كتاب آخر، ما يستخدم لغرض المراجعة أو الاستشارة".

وكثيراً من الباحثين لا يفرق بين المرجع والمصدر، فالتعريف اللغوي لكلمة مصدر في اللغة العربية هو: "الموضع أو المكان الذي يرجع إليه لأعلي مقدم كل شيء وأوله"، ويقابل كلمة مصدر في اللغة الإنجليزية "Source"، والتعريف اللغوي للمصدر في اللغة الإنجليزية هو: "أي عمل علمي يمد بالمعلومات، وبخاصة الأعمال الأصلية".

ومن التعريفات اللغوية السابقة يتضح مدى تقارب الدلالة اللغوية بين كلمة مرجع وكلمة مصدر، حيث أن كلتاهما يعتبر موضعا للرجوع إليه، ويعتبر الفارق البسيط هو أن المصدر

يرتبط بأوعية المعلومات الأولية لموضوع البحث أو المرجع فهو يرتبط بأوعية المعلومات الثانوية.

ثانياً - التعريف الاصطلاحي لكلمة مرجع:

التعريف الاصطلاحي لكلمة مرجع حسب ما عرفه بعض الباحثين العرب بأنه : " الأوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة استجابة لمشكلة أو موقف يتطلب تلك المعلومات " ، وقد شبهوا المرجع بالقاموس الذي يلجىء إليه الأشخاص في تحديد معاني الكلمات و طريقة لفظهم ومواقع استخدامهم بشكل صحيح في الجمل. وقد قام الدكتور سعد الهجرسي بتعريف المرجع اصطلاحاً بأنه: "الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة لأن تقرأ من أولها إلي آخرها ككيان فكري عام مترابط ولكنها تصلح ليرجع إليها الباحث أو القارئ بشأن معلومة أو معلومات معينة".

أما التعريف الاصطلاحي لكلمة مرجع حسب ما عرفه بعض الباحثين الأجانب بأنه : "ذلك الكتاب الذي صمم ليستشار عند الحاجة إلى المعلومات، بخلاف الكتب التي تقرأ من أولها إلى آخرها " ، حيث توضع المراجع (المصادر الثانوية) في أماكن مخصص داخل المكتبة وفي الغالب يمنع إعارتها خارج المكتبة نظراً لأهميتها.

الفرق بين المصادر و المراجع:

المدلول اللغوي:

المصدر و المرجع لفظان متقاربان في دلالتهما اللغوية، فالمصدر لغة " صيغة إسم مكان الذي يرجع إليه لأعلى كل شيء و أوله."

-أما المرجع لغة فهي صيغة إسم المكان، فالمرجع هو " :المكان الذي يرجع إليه شخص من الأشخاص أو الذي يصرف إليه شيء من الأشياء، أو يرد إليه أمر من الأمور . "و هذا الإستعمال اللغوي يعتبر أن البيت مرجع للناس بعد العمل، و الصيدلية مرجع للباحثين عن الدواء، و الكتاب مرجع لمن يريد المعرفة.

و من هنا نلاحظ أن هاتان الكلمتان تستعملان معا عن طريق التبادل أو التقابل بالجمع أو المفرد، كما أن كلمة مصدر أوسع و أشمل من كلمة مرجع.

المدلول الإصطلاحي :

إستخدمت كلمة مرجع في أكثر من موضوع كمصطلح له دلالاته الخاصة بهذا الموضوع، كما استخدمت معها كلمة "مصدر" كمصطلح له دلالاته الخاصة، و هنالك عدة فروق أساسية لهما

في الدراسات التي ميزت بينهما و هي) :الدراسات التاريخية و الأدبية و الأكاديمية، و دراسات المكتبات (يمكن تلخيصها كالآتي:

إن صفة المرجعية في مجال دراسات علم المكتبات تعتمد على صفة ذاتية .

توجد في نفس الكتاب، فالكتاب مرجع إذا توافرت له ثلاث صفات أساسية هي :التنظيم و

التركيز و الشمول .و إلا فإنه غير مرجع بينما صفة المصدرية و المرجعية في الدراسات

الثلاثة الأولى (التاريخية و الأكاديمية و الأدبية) تعتمد على درجة الصلة بين مافي الكتاب

من أدب و بين موضوع معين من الموضوعات .فإذا كانت الصلة مباشرة فهو مصدر و إذا

كانت غير مباشرة فهو مرجع. لقد ميزت الدراسات التاريخية و الأدبية و الأكاديمية بين

المصادر و المراجع على أساس درجين من الصلة.

كان فقد المكتبية الدراسات أما ، "للمراجع" المباشرة غير الصلة أو "للمصادر" المباشرة الصلة

الإهتمام

إكتفى قد و .الأخرى المكتبية المواد بقية عن تميزها المقصود كان و فقط بالمراجع عندها

غير كتب و مرجعية كتب فقالو الآخر الطرف لتسمية السالبة الصفة المكتبيون باستعمال

الأدبية و التاريخية) الأولى الثلاثة الدراسات في المراجع و المصادر تدرس.مرجعية

ما بين درجة الصلة هو و :بينهما التمييز عليه بني الذي بالأساس ترتبط دراسة (الأكاديمية

دراسة تدرس المراجع فإن المكتبات دراسات مجال في موضوع معين أما بين و أدب من فيهما

جعلته معينة مرجعية سمات و تنظيمية طبيعة من فيهما ما مقدار هو و الأخرى، ترتبط المكتبية من فيها ما على الحصول من القارىء .و المواد تمكن الباحث بقية عن الذي يميزها بالأساس دقة و سرعة في المعلومات.

فئات الأوعية المرجعية

هناك أكثر من أساس لتقسيم الأوعية المرجعية إلي فئات:

1- من حيث التخصص الموضوعي :يمكن تقسيم المراجع إلي (مراجع عامة) وهي التي تكون أعم من أن تتدرج تحت مجال محدد أو موضوع معين أي تعالج كافة موضوعات المعرفة البشرية ، (مراجع متخصصة) وهي التي تقتصر في تغطيتها علي مجال محدد أو موضوع معين .

2- من حيث الوظائف التي تقدمها المراجع :أي تقسيم المراجع إلي فئات تؤدي كل فئة منها وظيفة معينة وطبقا لهذا الأساس الوظيفي فإن المراجع تقسم إلي الفئات المرجعية التالية:

أ- مراجع تقدم معلومات عن الألفاظ والمفاهيم:

-القواميس Dictionaries

-دوائر المعارف Encyclopedias

-مختصرات الحقائق Handbooks

-الحواليات والكتب السنوية Yearbooks

-الموجزات الإرشادية Manuals

ب- مراجع تقدم معلومات عن الكيانات:

-معاجم الأشخاص أو [التراجم](#) Biographical Dictionaries

-المعاجم الجغرافية Geographical Dictionaries .

-الأدلة (أدلة الهيئات ، أدلة الأماكن، أدلة الأفراد Directories)

ج- مراجع تقدم معلومات عن أوعية المعلومات:

-الببليوجرافيات Bibliographies.

-الكشافات والمستخلصات Indexes and Abstracts.

-البوابات المرجعية Portals

-قواعد البيانات Databases

2- الكتب المرجعية: Books Reference

يقصد بالمراجع في علم المكتبات والمعلومات " مصادر المعلومات التي تملك من طبيعة التنظيم والمعلومات ما يجعلها غير صالحة لأن تقرأ من أولها إلى آخرها ككيان فكري واحد مترابط ، ولكن يرجع إليها عند الحاجة.

ومن المراجع أو الكتب المرجعية ما يلي:

1- الموسوعات ودوائر المعارف

٢- المعاجم أو القواميس.

3- معاجم التراجم والسير .

٤- المراجع الجغرافية.

5- الأدلة والموجزات الإرشادية

٦- الأعمال البليوجرافية.

7- الحوليات والتقويم والكتب السنوية .

٨- الرسائل الجامعية.

9- المطبوعات الحكومية .

١٠ - النشرات والقصاصات.

انواع كتب المراجع : للمراجع نوعان

*مراجع من حيث المحتوى: وتنقسم الى قسمين

- مراجع عامة اي التي تتناول المعرفة بصفة عامة مثل دوائرالمعارف وغيرها.

-المراجع المتخصصة وهي التي تختص بموضوع او عدة موضوعات محددة مثل مراجع

الحديث وغيرها.

*المراجع من حيث الاستفادة :

وتنقسم ايضاً الى قسمين - مراجع تعطي المعلومات بطريقة مباشرة مثل القواميس اللغوية ودوائر المعارف وكتب الحديث وغيرها.

-المراجع التي لا تعطي المعلومات بطريقة مباشرة فتعتبر مفاتيح تدل الباحث الى مكان وجود المعلومة مثل البليوجرافيات والكشافات وغيرها .

اولاً: المراجع التي تقدم معلومات عن الألفاظ و المفاهيم

١:دوائر المعارف (الموسوعات)

س/ لماذا يلجأ إلى الموسوعات أو دوائر المعارف ؟ [أو بعبارة أخرى ما هي فائدتها بالنسبة لنا

[؟

ج / نلجأ إليها عند الحاجة إلى المعلومات في موضوع جديد علينا لا نعرف عنه سوى القليل.
وبهذا تعطينا الموسوعة فكرة شاملة عن الموضوع مما يتيح لنا أن نتعمق في البحث في هذا
الموضوع ونحن نمتلك رؤية واضحة وملخصة له ولماهيته.

ملاحظة : ينبغي أن ننتبه إلى الترتيب الهجائي له شكلين مختلفين هما :

(١) الترتيب الهجائي حرفا بحرف: سليمان إبراهيم تأتي قبل سليم بيوتي

(٢) الترتيب الهجائي كلمة بكلمة: سليم بيوتي تأتي قبل سليمان إبراهيم

- في الشكل الأول يعتبر المدخل المكون من أكثر من كلمة وحدة واحدة مكونة من سلسلة
متصلة من الحروف

- أما الشكل الثاني فالكلمة الواحدة هي الوحدة فنقارن هنا حروف الكلمة الأولى في
الاسمين أو الجملتين ويهما كانتا أولا في الهجاء تأتي أولا.

تعريف دوائر المعارف:

• "كتاب مرجعي، يقدم في مجلد واحد أو أكثر معلومات مكثفة أو مختصرة

للموضوعات الهامة في جميع حقول المعرفة أو بعض منها أو احدها، غالبا ما

ترتب موضوعا ته الغباتياً وفي حالات قليلة موضوعيا، ويلحق بها أحيانا كشافات أو
فهارس تيسر الوصول إلى المعلومات المطلوبة".

• "وعاء معلومات مرجعي يقدم معلومات مكثفة أو مختصرة عن الموضوعات الهامة
في جميع حقول المعرفة أو في بعضها"

أنواع دوائر المعارف

دوائر المعارف نوعان: عامة ومتخصصة

العامة: "هي التي تعالج مختلف مجالات المعرفة الإنسانية دون تفريق بينها".

المتخصصة: "هي التي تحصر نفسها في المجال واحد كالتربية أو الفلسفة، أو تتسع بحيث
تغطي عدة مجالات متصلة ببعضها كالفنون أو العلوم الاجتماعية".

أولاً: الموسوعات العامة:

لقد واجهت الموسوعات منذ بدء ظهورها في أوروبا في القرن الثامن عشر تحدياً كبيراً هو :

كيف تعالج الموضوعات ؟ هل يعالج الموضوع في مقال واحد من جميع زواياه أم يفتت إلى موضوعات صغيرة يعالج كل منها على حدة؟ .

ولوحظ أن تقسيم المعرفة إلى مجالاتها الكبرى كالدين والفلسفة واللغة، وغيرها. ومعالجة كل موضوع بهذا الاتساع والشمول ينتج عنه أن تمتد الكتابة عن الموضوع الواحد إلى مجلد أو مجلدات. وسيسبب ذلك صعوبات بالغة لمن يبحث عن نقطة معينة.

ثانياً: الموسوعات المتخصصة

تنقسم الموسوعات المتخصصة إلى فئتين :

الفئة الأولى:

لا يميزها عن الموسوعات العامة إلا الحدود الموضوعية التي التزمت بها. فهي تشبهها من حيث الضخامة وتعدد المجلدات، ومن حيث أنها ليست جهد فرد واحد وإنما هي حصيلة عمل مئات من العلماء والباحثين، والمقالات فيها موقعة بأسماء كاتبها ومذيلة ببليوجرافيات.

وهذه الفئة يمكن أن نقسمها من حيث العموم والخصوص إلى مجموعتين:

الأولى : هي الموسوعات التي تعالج عدة مجالات مترابطة أو متداخلة مثل التي تغطي مجال العلوم الاجتماعية ، أو التي تغطي العلوم البحتة والتطبيقية، وغيرها.

الثانية : تضم الموسوعات الأكثر تخصصاً ، بحيث التي تعالج موضوع الدين فقط أو التربية، وطبيعي أن تكون الموسوعات المتخصصة أشد تفصيلاً في معالجة موضوعاتها من الموسوعات العامة، وطبيعي أن تتفاوت فيما بينها في مستوى المعالجة فتخاطب بعضها الباحثين المتخصصين ، بينما هناك من هي موجهة للتلاميذ، وأخرى لا هي تخاطب الفنيين المتخصصين ولا هي تخاطب عامة الناس وإنما تتوسط بحيث تناسب الجامعيين الذين يريدون أن يتزودوا بمعلومات عن الموضوعات العلمية والتكنولوجية .

كذلك تتفاوت الموسوعات المتخصصة فيما بينها، فبعضها توقع فيها المقالات بالأسماء الكاملة لكاتبها وبعضها الآخر مقالاته غير موقعة.

ومع أن معظم الموسوعات تختم مقالاتها بقوائم ببليوجرافية إلا أن بعضها يهتم بهذه الببليوجرافيات اهتماماً كبيراً ويفصل فيها تفصيلاً شديداً. فلا يكتفي بذكر الكتب وإنما يذكر مقالات الدوريات، وتتفاوت الموسوعات المتخصصة أيضاً في استعمالها للإحالات وإلى أي حد تتوسع في هذا الاستعمال.

ويعتبر استخدام الصور واللوحات والرسوم التوضيحية مظهراً آخر من التفاوت بين الموسوعات، فبينما لا يكاد يستعملها البعض، نجد البعض الآخر يسرف في استعمالها حتى لتصبح من سماته المميزة.

الفئة الثانية:

هي تلك التي تقع في مجلد واحد ويحررها مؤلف واحد أو عدد محدود جداً من المؤلفين. وهي لا تتفق مع الموسوعات سألقة الذكر إلا في طريق عرض مادتها العلمية وطريقة الترتيب.

ومع أن دوائر المعارف المتخصصة بفتيتها أكثر تفصيلاً وأكثر فائدة بالنسبة للباحث المتخصص، فإنها يعاب عليها ما يعاب على دوائر المعارف العامة من أنها تعجز عن ملاحقة الجديد.

امثلة على الموسوعات :

الموسوعات العربية الحديثة:

ولم تعرف اللغة العربية الموسوعات بمفهومها السابق إلا في أواخر القرن الماضي مثل (دائرة معارف القرن العشرين) التي ألفها محمد فريد وجدي، وهي على الرغم مكانة مؤلفها في الفكر العربي إلا أنه ليس في مقدور بشر أن يلم بجميع أطراف العلوم . وثمة نقطة ضعف أخرى تضاف إليها وهي أنها في معالجتها للموضوعات المختلفة لم تذكر شيئاً عن مراجع تلك الموضوعات.

وفي اللغة العربية موسوعة أخرى لم يكتب لها أن تكتمل حتى الآن وهي ((دائرة المعارف)) التي بدائها بطرس البستاني وأصدر منها ستة مجلدات ثم أتمها من بعده أبنائه بمساعدة ابن عمهم سليمان البستاني فصدر منها حتى المجلد الحادي عشر نشر سنة ١٩ ثم شرعوا في المجلد الثاني عشر ولكنهم توقفوا ولم يتموه. وقد حاول فؤاد البستاني إنشاء موسوعة جديدة تتخذ من تلك الموسوعة نواة لها.

وقد ظهر في السنوات الأخيرة عدد من الموسوعات العربية لا بأس بها ، ولكن هذه الموسوعات لا تخرج في جملتها عن حدود الترجمة الدقيقة بالنسبة للموسوعات المتخصصة ((كدائرة المعارف الإسلامية)) أو الترجمة مع شيء من التصرف والاختصار في الموسوعات العامة التي تناسب الشباب وصغار الدارسين ((كدائرة معارف الناشئين)) ((والموسوعة العربية

الميسرة)) التي تستمد مادتها من موسوعة كولومبيا المختصرة ((والموسوعة الذهبية)) التي تهدف إلى خدمة الناشئة و((التصرف)) في هذه الفئة الأخيرة من الموسوعات يعني التركيز على الموضوعات والشخصيات التي تهتم القاري العربي والتفصيل النسبي فيها ، والإيجاز أو الحذف في المواد أو المعلومات التي لاتهم جمهور القراء .

ونظراً لأن هذه الفئة من الموسوعات تعتمد على أصول أجنبية ونظراً لأنها موجهة أصلاً لصغار السن ، فإن مقالاتها لا توقع بأسماء كاتبها ولا تذييل بقوائم بليوجرافية وفي المقابل ذلك نجدها تتوسع في استخدام الصور والخرائط والرسوم التوضيحية.

وإلى جانب هاتين الفئتين من الموسوعات المعربة بدقة أو بتصرف هناك موسوعات أخرى ألفها أفراد، بعضها عام " كدائرة المعارف الحديثة " التي وضعها احمد عطية والبعض الآخر يقتصر على فرع من فروع التخصص " كالموسوعة في علوم الطبيعة " التي ألفها غالب إدوارد وصدرت في بيروت سنة ١٩٦٥ / ١٩٦٦

: ومن أمثلتها باللغة الإنجليزية

Encyclopedia Of Education

Encyclopedia Of Library And Information Science

:هناك طريقتين لتنظيم وترتيب المعلومات التي تشمل عليها الموسوعات هما

الترتيب حسب الاحرف الهجائية

.الترتيب الموضوعي

ففي الترتيب الهجائي هناك اسلوبان متميزان يهدف الاول إلى تقديم عدد كبير جدا من المقالات

القصيرة لتغطية المواضيع الصغيرة وهنا تبرز الحاجة إلى العديد من الاحالات والى الكشافات

والادلة المرشدة للربط بين المواضيع المختلفة وتوحيد الاقسام المتعددة للمواضيع في حين يهدف

الاسلوب الثانى إلى المقالات المطولة التي تحوى بداخلها مواضيع اصغر وفى هذه الحالة تبرز

الحالة إلى الكشافات التحليلية. اما الترتيب المصنف حسب الموضوعات فان معظم دوائر

المعارف التي ظهرت قبل بداية الطباعة كانت ترتب بهذه الطريقة وتقوم فكرتها على اساس

تقسيم المعرفة البشرية إلى قطاعات معينة في العلوم والفنون وترتيبها تبعا لاهميتها او العلاقات

المتبادلة بينها سواء في الاطار العام للقطاعات او في الترتيب الداخلى لتقريعات كل قطاع

وهذا النظام المصنف ما يزال يستعمل في كثير من دوائر المعارف وخاصة دوائر المعارف

المتخصصة ودوائر المعارف الناشئين وقد تطور هذا النظام واصبح يستعمل الكشافات الهجائية

.حتى يمكن الوصول عن طريقها إلى المعلومات بسهولة ويسر

مميزات الموسوعات

* يقوم بكتابة محتويات الموسوعات كتاب متعددون متخصصون ويقوم بتحريرها هيئة كبيرة من المحررين المهرة وهيئة من الباحثين.

*تحرص الموسوعات على توثيق ما تشتمل عليه من معلومات بتسجيل بيانات المصادر التي اعتمدت عليها في قوائم ملحقة بمقالاتها.

*مقالات الموسوعة موقعة بأسماء كتابها.

*قيام كثير من الموسوعات بتجديد محتوياتها وملاحقة التطورات العلمية في مجال اهتمامها ومن اكثر الطرق التجديد ابتاعا ما يسمى بسياسة المراجعة المستمرة من ملاحق واضافات وكتب سنوية.

*تتنوع التقسيمات الوظيفية للموسوعات لنتناسب مع متطلبات القراء والباحثين من جميع المستويات فوجدت دوائر المعارف العامة والمتخصصة.

*تنوع دوائر المعارف حسب مستويات العمر المختلفة ومن هنا وجدت دوائر معارف الكبار ودوائر اخرى للشباب ودوائر تخاطب الاطفال وفقا لمستوياتهم في العمر والثقافة.

*دوائر معارف منها ما ظهر في مجلد واحد ومنها ما ظهر في عدد كبير من المجلدات زاد في بعض الاحيان على مائه مجلد.

*الحاق كثير من الموضوعات التي تعالجها الموسوعات بقوائم المؤلفات (الببليوغرافيات) التي تكون مرتبطة بالموضوع وتساعد القارئ للاستزادة من الموضوع من النقطة التي تركته المقالة عندها وهذه الميزة تعتبر من المزايا الخاصة بالموسوعات.

*الحاق كثير من الموسوعات بالكشافات المستقلة من اجل تسهيل الوصول الى المعلومات المطلوبة بسهولة وبسرعة كما هو الحال في الموسوعات البريطانية.

يقوم بكتابة محتويات الموسوعات كتاب متعددون متخصصون ويقوم بتحريرها هيئة كبيرة من المحررين المهرة وهيئة من الباحثين. تحرص الموسوعات على توثيق ما تشتمل عليه من معلومات بتسجيل بيانات المصادر التي اعتمدت عليها في قوائم ملحقة بمقالاتها.

مقالات الموسوعة موقعة باسماء كتابها. قيام كثير من الموسوعات بتجديد محتوياتها وملاحقة التطورات العلمية في مجال اهتمامها ومن أكثر الطرق التجديد ابتاعا ما يسمى بسياسة المراجعة المستمرة من ملاحق واضافات وكتب سنوية.

تتنوع التقسيمات الوظيفية للموسوعات لتتناسب مع متطلبات القراء والباحثين من جميع المستويات فوجدت دوائر المعارف العامة والمتخصصة.

تنوع دوائر المعارف حسب مستويات العمر المختلفة ومن هنا وجدت دوائر معارف الكبار ودوائر اخرى للشباب ودوائر تخاطب الاطفال وفقا لمستوياتهم في العمر والثقافة. دوائر معارف منها ما ظهر في مجلد واحد ومنها ما ظهر في عدد كبير من المجلدات زاد في بعض الاحيان

على مائه مجلد. الحاق كثير من الموضوعات التي تعالجها الموسوعات بقوائم المؤلفات (الببليوغرافيات) التي تكون مرتبطة بالموضوع وتساعد القارئ للاستزادة من الموضوع من النقطة التي تركته المقالة عندها وهذه المميّزة تعتبر من المزايا الخاصة بالموسوعات. الحاق كثير من الموسوعات بالكشافات المستقلة من اجل تسهيل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة وبسرعة كما هو الحال في الموسوعات البريطانية.

من تلك الموسوعات ما هو عام و منها ما هو متخصص في مجالات موضوعية معينة .و من أمثلة ذلك:

-الموسوعة العربية العالمية .الرياض :مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر و التوزيع، . 1999 و

هي

موسوعة عامة شاملة التغطية، و تعتبر من أفضل الموسوعات العربية الحديثة، تقع في ثلاثين مجلداً

يتضمن آلاف الصفحات المزودة بالأشكال و الخرائط و الصور الملونة International – .

Encyclopedia of Social sciencs.. Macmillen. 1968.

و هي موسوعة شاملة في العلوم الإجتماعية مثل علم الإنسان و الإقتصاد و الجغرافيا و السياسة و التاريخ و القانون و الطب النفسي و علم الإجتماع و الإحصاء و الفلسفة .

و تتميز دوائر المعارف بعدد من الخصائص منها:

- قيام العديد من المتخصصين و المؤلفين بالمشاركة في كتابة المقالات الموسوعية .
- صدورها تحت إشراف هيئة علمية عادة .
- يتوفر فيها أكبر قدر من الدقة العلمية .
- سهولة الوصول إلى جزئيات المعلومات بها نظراً لنظام الترتيب أو التوبيخ الذي تتبعه .
- تحديث المعلومات بها عن طريق إصدار كتب سنوية أو ملاحق في التغيير والإضافات التي طرأت نتيجة لتطور العلوم و الفنون و البعض الآخر يعيد طبعها عدة مرات إلا أن الإجراء الأخير أكثر تكلفة . و مع الإتجاه إلى المراجع المحسبة و المواقع المرجعية على الأنترنت أصبحت عملية التحديث و التعديل بالإضافة أو الحذف ميسرة إلى أبعد حد ممكن .

* أهمية الموسوعات:

-تعتبر مصدر هام للإجابة على اسئلة الحقائق التي غالبا ما تكون ذات طبيعة بسيطة مثل

ماذا ومتى واين وكيف ؟فقد يسأل الباحث مثلا من مؤسس المملكة الاردنية؟متى تاسست

جامعة الدول العربية؟ ما هي عجائب الدنيا السبع واين تقع؟ فالاجابة عن هذه التساؤلات تكون عن طريق الموسوعات.

- تعتبر مصدر لاعطاء الخلفيات الاولية من المعلومات للدارس والباحث والخبير والرجل العادى على السواء.

-تعتبر مصدر لارشاد القارئ الذى يريد الاستزادة من المعلومات بواسطة الببليوغرافات التى تقدمها فى نهاية مقالاتها مما يساعد القارئ على ايجاد معلومات اضافية فى مجال موضوعى معين.

- تساعد فى تقديم الاجابات على عدد من الاسئلة والاستفسارات المرجعية التى يتلقاها قسم المراجع.

-تستخدم الموسوعات وخصوصا المتخصصة للاستفسارات المرجعية السريعة ولتقديم العروض الموجزة الخاصة بموضوعات معينة.

تنظيم الموسوعات:

هناك طريقتين لتنظيم وترتيب المعلومات التى تشمل عليها الموسوعات هما:

1-الترتيب حسب الاحرف الهجائية

2-الترتيب الموضوعى.

ففى الترتيب الهجائى هناك اسلوبان متميزان يهدف الاول الى تقديم عدد كبير جدا من المقالات القصيرة لتغطية المواضيع الصغيرة وهنا تبرز الحاجة الى العديد من الاحالات والى الكشافات والادلة المرشدة للربط بين المواضيع المختلفة وتوحيد الاقسام المتعددة للمواضيع فى حين يهدف الاسلوب الثانى الى المقالات المطولة التى تحوى بداخلها مواضيع اصغر وفى هذه الحالة تبرز الحالة الى الكشافات التحليلية.

اما الترتيب المصنف حسب الموضوعات فان معظم دوائر المعارف التى ظهرت قبل بداية الطباعة كانت ترتب بهذه الطريقة وتقوم فكرتها على اساس تقسيم المعرفة البشرية الى قطاعات معينة فى العلوم والفنون وترتيبها تبعا لاهميتها او العلاقات المتبادلة بينها سواء فى الاطار العام للقطاعات او فى الترتيب الداخلى لتفريعات كل قطاع وهذا النظام المصنف ما يزال يستعمل فى كثير من دوائر المعارف وخاصة دوائر المعارف المتخصصة ودوائر المعارف الناشئين وقد تطور هذا النظام واصبح يستعمل الكشافات الهجائية حتى يمكن الوصول عن طريقها الى المعلومات بسهولة ويسر .

كيفية انتقاء دائرة المعارف المناسبة

هناك عناصر يمكن أن تساعد الباحث في اختبار دائرة المعارف المناسبة للإجابة على تساؤلاته وتزويده بالمعلومات المطلوبة . وأهم تلك العناصر ما يلي :-
أولا : القائمون بأعداد الدائرة . فالدائرة التي أعدها مجموعة من الأفراد أفضل من إعداد فرد واحد ووجود مجموعة من المتخصصين في مجال الدائرة أحسن من وجود فرد واحد متخصص .
ولا شك وجود ناشر حكومي أفضل من الناشر التجاري لتوفر الإمكانيات المادية والبشرية .

إذا توفر أعداد من المترجمين والمراجعين أفضل من مترجم واحد .

ثانيا: يراعي في عناصر الاختيار للدوائر ما يأتي :

١. معرفة خصائص ومميزات كل دائرة وطبيعة موضوعاتها فمثلا الدائرة العامة للقارئ العام ، والدائرة المتخصصة للقارئ المتخصص .
فمثلا البحث عن الرواقية أفضل في الموسوعة الفلسفية عن دائرة معارف الناشئين . والبحث عن التلفزيون مثلا أفضل في الموسوعة التكنولوجية عن موسوعة الطفل موسوعة الطفل أفضل من موسوعة الشباب لوجود هيئة جماعية للتأليف والترجمة .

٢- معرفة مستوى الدائرة وفئات المستخدمين الموجهة لخدمتهم فمثلا موسوعة الطفل موجهة للمرحلة السنوية للمرحلة الإعدادية والثانوية وموسوعة الشباب موجهة للشباب .

دائرة المعارف الإسلامية موجهة نحو الثقافة والمعارف الإسلامية والحضارة الإسلامية .

٣- يجب التوجه إلى دار المعارف المتخصصة في الموضوع .فمثلا التوجه إلى دائرة المعارف الطبية في موضوعات الطب والموسوعة الفلسفية في الفلسفة
٢- الاهتمام بالدوائر الغير متعصبة والحيادية في موادها ، والتعامل بحرص مع المترجم منها ومراجعتة بدقة مثل موسوعة الطغل ، دائرة المعارف الإسلامية.

٤- يجب أن تتصف مادتها بالتحديد وإضافة مواد حديثة في شكل ملاحق وكتب سنوية وللأسف لا تتوفر ذلك في دائرة المعارف العربية مثل دائرة المعارف العربية مثل دائرة المعارف البريطانية .

٥- يجب معرفة طريقة ترتيبها ؟ غالبا هجائيا أحيانا زمانية ومكانية مثل موسوعة التاريخ الإسلامي والحضارة الإسلامية، موسوعة الطيور حسب النوع والجنس والفصيلة .

٦- معرفة مميزات وعيوب كل دائرة معارف من حيث :-

- أ- هيئة التأليف :- فرد أم هيئة
- ب- الترتيب :- هجائي ، موضوعي ، زمني ، مكاني .
- ج- الموضوع :- عام في كل العلوم والمعارف ، متخصص في موضوع معين.
- د- فئات المستخدمين :- أطفال ، شباب ، صغار ، كبار ، متخصصين
- هـ- المعالجة :- إيجاز ، شاملة ، موجز ومختصر ، متوسع ، متحيزة حيادية.
- و- المميزات :- بها فهرس ، ملاحق ، كشافات ، صور ، رسومات ...الخ.

2- المعاجم اللغوية

و يطلق لفظ " معاجم " على تلك الكتب التي تجمع الألفاظ في ترتيب هجائي فتشرحها و توضح طريقة نطقها و تبين إشتقاقها و تذكر معانيها المختلفة و إستعمالات كل منها . و قد تتجاوز بعض المعاجم هذه الحدود المألوفة و تقدم معلومات موسوعية . و معظم المعاجم الحديثة ليست من عمل فرد واحد و إنما هي حصيلة جهود مجموعات ضخمة من العلماء، و يكون لكل معجم منها هيئة مشرفة على إعدادة تتولى نشره و إعادة النشر كلما دعت الحاجة إلى ذلك، شأنه في ذلك شأن أي موسوعة من الموسوعات .

هي قوائم بمفردات لغة معينة أو أكثر مثل لسان العرب .

وتقسم إلى:

1. المعاجم العامة مثل المنجد

2. المعاجم المتخصصة مثل الطبي الحديث

ثالثاً معاجم التراجم والسير

هي التي تهتم بحياة الأعلام من الرجال والنساء وتقدم لمحات موجزة عن حياة عباقرة الفكر .

رابعاً المراجع الجغرافية

يطلق على جميع المواد والكتب الجغرافية ذات الصفة المرجعية يشمل:

1. المعاجم الجغرافية ومعاجم البلدان

2.المواد الخرائطيه وتضم الأطالس والخرائط

3.أدلة السياحة والسفر وأدلة الطرق

خامساً الأدلة والموجزات الإرشادية:

تعتبر من مصادر المعلومات المستخدمة بكثرة في الخدمة المرجعية وقد تشمل:

1.الأدلة

أ -الأدلة الافراد (بدون ترجمة لحياتهم)

ب -أدلة الهيئات و الجمعيات والمنظمات الدولية

ت -أدلة الهاتف سواء كانت لمدينة معينه أو غيرها

ث -أدلة المؤسسات الصناعية والتجارية والتعليمية.

ج -أدلة الاماكن

ح -أدلة مصادر معينة للمعلومات

2.الموجزات الارشادية: تتضمن توجيهات وإرشادات لأداء عمل أو نشاط معين ومن أمثلتها

• كتب الطبخ أو كتب إصلاح السيارات والأجهزة الأخرى

سادساً : الأعمال الببليوجرافية:

هي مصادر معلومات عن مصادر المعلومات ، وبشكل عام هي : " قوائم وصفية مرتبة للفكر

الإنساني. "

وهي تشمل:

أ- البليوجرافيات: Bibliographies

وهي كلمة يونانية مكونة من مقطعين يقصد بها وصف الكتب أو الكتابة ، ومنها البليوجرافيات العامة والبليوجرافيات المتخصصة وبليوجرافيات البليوجرافيات.

ب- الكشافات: Indexes

وهي عبارة عن قوائم منظمة للمواد أو الموضوعات الموجودة داخل إحدى المجموعات مثل الكتب والدوريات والصحف اليومية وغيرها من المصادر ، وذلك لتسهيل وصول الباحث إلى المحتويات الداخلية لمثل هذه المصادر ، وقد يكون ترتيبها هجائياً أو موضوعياً أو زمنياً أو رقمياً ، وتصدر أسبوعياً أو شهرياً أو فصلياً أو سنوياً.

وتقسم الكشافات إلى أقسام عدة منها:

-كشافات الدوريات العامة : مثل الكشاف التحليلي للصحف والمجلات العربية المتخصصة

والتي تغطي موضوع معين . " أكبر "

-كشافات الصحف : والتي ترصد محتويات الصحف من خلال عناوين المقالات مثل كشاف

جريدة أم القرى . " أصغر "

-كشافات الأحداث الجارية من مصادرها المختلفة.

-كشافات النصوص مثل المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم والمعجم المفهرس لألفاظ

الحديث الشريف.

ج- المستخلصات: Abstracts

هي عبارة عن ملخصات موجزة ودقيقة لمقالات علمية أو مطبوعات عامة أو متخصصة ،
مصحوباً بوصف ببليوجرافي لتسهيل الوصول إلى الوثيقة الأصل.

ويمكن أن تكون المستخلصات لعدد من مصادر المعلومات كالكتب والدوريات والرسائل
الجامعية وغيرها.

أهميتها:

- توفير وقت وجهد القارئ.

- تعتبر ركيزة أساسية في اختيار الوثائق ذات الصلة بالموضوع.

- تعتبر أسلوباً متطوراً من أساليب الإحاطة الجارية.

أنواعها:

-المستخلصات الإعلامية : Informative وهي التي تقدم المعلومات ذات الأهمية الكبيرة

المحتملة في صورة موجزة ، وقد تغني عن الرجوع الى الوثيقة الأصل وهي بحد أقصى ٥٠٠
كلمة.

-المستخلصات الدالة أو الوصفية : Indicative وهي عبارة عن وصف عام للوثيقة ، تعطي

صورة مصغرة عنها ، وتمتاز بأنها قصيرة جداً.

-المستخلصات الإعلامية الدلالية ، وهي التي تشمل النوعين السابقين .

د- أدلة الأدبيات المختلفة: Directories

وهي تكون للدوريات أو المراجع أو الرسائل أو لغيرها من المصادر ، وهي لا تتدخل في محتويات هذه المصادر، بل تصفها وصفاً خارجياً فقط ، وهذا ما يميزها عن الكشافات ، ومنها الدليل الدولي للدوريات ، ودليل الرسائل الجامعية.

هـ- فهارس المكتبات: Catalogs

سواء كانت مطبوعة أو بطاقية ، سواء كانت لمكتبة معينة أو لعدة مكتبات كالفهرس الموحد. سابعاً : الحوليات أو الكتب السنوية:

وظيفتها تقديم الحقائق و المعلومات الجارية (خلال سنة (حول الأشياء و الأمور.

و من نماذجها نذكر :

- Britannica book of the year, 1938.

و هو يشتمل على تقارير وافية قيّمة عن الأحداث و الحقائق و الإنجازات في كل المجالات

التي تتم من خلال عام على مستوى العالم .و هو يخدم كملحق لدائرة المعارف البريطانية و

ككتاب سنوي عام، و هذا

المرجع مزود بالمئات من الصور الفوتوغرافية و الرسومات و الجداول و الخرائط و تعد في حد ذاتها بمثابة سجل مصور ممتاز لأهم أحداث العام.

– Statesman's Years book. London, 1864.

و هو مرجع يصدر سنوياً و يهدف إلى تقديم معلومات وصفية و إحصائية عن دول العالم المختلفة و ينقسم إلى أربعة أقسام رئيسية هي :القسم الأول عن المنظمات الدولية، و التالي عن الكومنولث البريطاني، و القسم الثالث عن الولايات المتحدة، و القسم الرابع يضم بقية دول العالم في ترتيب هجائي .و يفيد هذا المرجع المنشغلين بالسياسة على وجه الخصوص.

* وهي كتب تصدر سنوياً تستعرض فيها التطورات والنشاطات والأعمال أو الأحداث التي جرت خلال تلك السنة ، مثل تلخيص الأحداث السياسية خلال عام.

كتب الحقائق

و هي الكتب التي ترصد الحقائق و المعلومات حول موضوع من الموضوعات في مختلف مجالات النشاط الإنساني كالبيانات الإحصائية و الخصائص الفيزيائية و الكيميائية للمواد، و هي أكثر شيوعاً في مجالات العلوم البحتة و التطبيقية حيث يلجأ إليها المستفيد بحثاً عن معلومات محددة مثل الوزن الذري لعنصر معين أو عدد سكان قطر معين، و قد يطلق عليها مختصرات الحقائق، و من نماذج هذا النوع

من المراجع نذكر:

-المنجد في الأدب .و هو القسم الثاني من المجلد في اللغة و الأدب و العلوم 1 .

- Hand Book of Chemistry and Physics Aresdy Référence Book of

Chemical and Physicaldata 55th ed Cleveland, 1974.

و هو يهتم بالحقائق في مجال العلوم الطبيعية و الكيميائية 2 .

5.1.4.3 :الموجزات الإرشادية

الموجزات الإرشادية هي الأوعية التي يستأنس بها المستفيد في تنفيذ مهمة معينة، و تتراوح هذه

الفئة من أدلة الطهي و التدبير المنزلي و آداب السلوك و الهوايات، و تنظيم الحفلات و

إصلاح الأجهزة، وطرق البحث و إجراءات التجارب و الهدف الأساسي من هذه الموجزات هو

إكساب المستفيد القدرة على التعامل مع مجتمعه بكل عناصره و مؤسساته و الحد من الإعتدال

على الغير قدر الإمكان .و من نماذج

الموجزات الإرشادية نذكر:

- أحمد شامي .كيف تكتب بحثاً او رسالة - .القاهرة :دار النهضة العربية،1987

. 2.4.3المراجع التي تقدم معلومات عن الأعلام و الكيانات 2 :

1.2.4.3 . Biographical Dictionaries or Directories of مصادر التراجم أو أدلة

الأفراد:

يعرف المعجم الوسيط كلمتي التراجم و السير على الوجه التالي:

التراجم (تراجم الكلام :بينه و وضعه و ترجم كلام غيره و عنه :نقله من لغة إلى أخرى و

ترجم لفلان :ذكر ترجمته و الترجمة، ترجمة فلان :سيرته و حياته.

السيرة) :السنة و الطريقة (و الحالة التي قد يكون عليها الإنسان و غيره و السيرة النبوية

و كتب السير، مأخوذة من السيرة بمعنى الطريقة و أدخلت فيها الغزوات و غير ذلك.

و من خلال ما سبق يتضح أن (التراجم (جمع ترجمة) و السير (جمع سيرة و كلاهما يعني

سيرة الإنسان و حياته.

و لإيضاح المفهوم العام للتراجم يمكن تعريفها بشكل عام بأنها :قسم من أقسام الدراسات الأدبية

يتوجه إلى تسجيل ما يتعلق بحياة الأشخاص البارزين في المجتمعات البشرية سواء بكل فردي

أو تجميعي ، فإن ما يهمنا هنا هو الأعمال المرجعية من التراجم و التي تشمل مايلي:

• معاجم التراجم.

• موسوعات التراجم

• معاجم التراجم الموجزة.

و تتميز هذه الأنواع الثلاثة عن الأنواع غير المرجعية من التراجم بالآتي:

إحتواؤها غالباً على مجموعة كبيرة من التراجم. التزامها بترتيب موادها وفقاً لنظام معين. توجيهها إلى الترجمة لمحتوياتها بشكل مختصر، و يكون ذلك بدرجات متفاوتة ما بين معجم و آخر، و حسب نوعية المرجع.

و بناءً على ما سبق سوف نلتزم هنا بإطلاق مصطلح (معجم التراجم) على جميع مراجع التراجم التي تضم: موسوعة التراجم، معجم التراجم، معاجم التراجم الموجزة .

. 2.2.4.3 : أدلة الهيئات و المؤسسات

يهتم هذا النوع من الأوعية المرجعية بالمؤسسات و الهيئات العلمية و التربوية و المؤسسات الإجتماعية و الصناعية و التجارية، و التقسيم الأساسي لهذه الأدلة موضوعياً، أما لتغطيتها الجغرافية فإنها تتفاوت ما بين العالمي و الإقليمي و القومي و المحلي، و هي تعطي البيانات و المعلومات الأساسية عن كل هيئة من حيث الإسم و العنوان و رقم التليفون و التلكس و إسم المدير المسؤول و عدد العاملين و طبيعة النشاط...إلخ، و من ثمة فهي من أكثر أنواع الأوعية المرجعية إستخداماً في الخدمة المرجعية السريعة.

و من الأمثلة العربية لهذه الأدلة نذكر: أحمد بدر .دليل دور المحفوظات و المكتبات و مراكز التوثيق و المعاهد الببليوغرافية في الدول العربية .القاهرة.الشعبية القومية اليونيسكو 1960 .
و هو مقسم جغرافياً و يورد عنوان كل هيئة و تاريخ إنشائها و عدد مجموعاتها و العاملين بها و ميزانيتها...إلخ.

المصادر الجغرافية الخرائط و الأطالس

الأطلس عبارة عن مجموعة من الخرائط التي تغطي منطقة جغرافية معينة، و عادةً ما تكون هذه الخرائط مصحوبة بكشاف هجائي بأسماء الأماكن و الظواهر التي يغطيها الأطلس، و تستخدم الأطالس لتسجيل الظواهر و المعلومات الجغرافية و التاريخية و الإجتماعية و الطبيعية، فهناك الأطالس التاريخية والأطالس الإقتصادية و الأطالس السياسية و الزراعية فضلاً على الأطالس الخاصة بخرائط الأفلاك و القمر و النجوم و الكواكب. على الرغم من إرتباط الأطالس بالظواهر الجغرافية على أساس أنه ما من ظواهر إلا و لها بعدها الجغرافي . فإننا نجد إستعمال هذا المصطلح قد تعدى مجاله الجغرافي إلى غيره من المجالات، فهناك الأطالس الخاصة بالطب و التشريح و الأطالس اللغوية .

و من أمثلة الأطالس و الخرائط نذكر :

-فيليب رفة و أحمد سامي مصطفى .أطلس العالم الحديث :إقتصادياً و سياسياً و تاريخياً و

طبيعياً:القاهرة :مكتبة النهضة العربية،1964

The Times Atlas of World – 8th ed. Boston, 1971.

Atlas of The Planets.

و هو أطلس يوضح بالصور و الرسوم الأجرام السماوية الدائرة حول الشمس.

. 3.4.3المراجع التي تقدم بيانات و معلومات عن أوعية المعلومات :

Bibliographies : 1.3.4.3 الببليوجرافيات

لقد تغير معنى الكلمة بعد القرن السابع عشر من " نسخ الكتب " إلى مدلول عام هو " الكتابة

عن الكتب من " كاتب الكتب أو ناسخها " إلى من يكتب عن " Bibliographer " ، كما

تغير مفهوم الببليوجرافي . الكتب واصفاً تأليفها و طباعتها و نشرها، و عموماً فهي تعطي

البيانات الببليوجرافية عن أوعية المعلومات المستقلة .

و على كل حال فإنه يمكن أن تحقق الببليوجرافيات الفوائد التالية:

- تدل الباحث على المصادر الخاصة بموضوع بحثه عبر كل الإمتدادات التي يرغبها زمنياً و مكانياً و لغوياً و موضوعياً.
- تساعد الباحث على الإختيار و الإنتقاء للمصادر التي يرغبها كما ترشده إلى مصادر لم تخطر بباله.
- تمكن الباحث من التحقق من معلومات معينة و العمل على إستكمالها أو تصحيحها.
- و هكذا فإن البليوجرافيات هي مفاتيح مصادر المعلومات و هي توفر الجهد و الوقت و التكاليف .
- ومن ثم يكون إنجاز الدارس لبحثه أسرع و أشمل و أدق و أكثر كفاءة .

ومن أنواع البليوجرافيات:

- أ- البليوجرافيا الشاملة: وهي تشتمل على جميع المطبوعات التي تتناول الموضوعات كافة وهذه الأخرى تقسم إلى:
- البليوجرافيا القومية : وتقوم بها المكتبات القومية أو الوطنية وتهدف إلى حصر الإنتاج الفكري في الدولة سنويا .

- -البليوجرافيا التجارية : والغرض منها ترويج الكتب وزيادة مبيعاتها وتعد عن طريق تجميع محتويات قوائم الناشرين •
- البليوجرافيا المتخصصة :وهي تشتمل على المواد التي تعالج موضوعا معيناً أو عدة موضوعات مترابطة مع بعضها •
- البليوجرافيا النوعية : وهي تهتم بشكل المادة مثل الكتب، والأفلام التعليمية والشرائح وما إلى ذلك من أشكال أوعية المعلومات التقليدية وغير التقليدية

2.3.4.3 . Indexes الكشّافات

هناك تعريفات إصطلاحية متعددة للكشّافات نذكر منها:

تعرف الكشاف بأنه " دليل منهجي لموضوع أو

مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب أو الدوريات أو غير ذلك من المطبوعات، و يتكون الكشاف من سلسلة من المداخل، لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به في المطبوع و إنما وفق نمط آخر من الترتيب مثل الترتيب الهجائي، يختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضوع أو مكان لكل وحدة".

و بشكل عام نورد تعريف التالي للكشاف " :فهو عبارة عن دليل منهجي منظم للمواد و الأفكار الواردة في الوثائق أو الدوريات و تكون هذه المواد ممثلة بواسطة مداخل رئيسية و فرعية مرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي مثلاً من أجل سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة " .

Abstract Bulletins : 3.3.4.3 نشرات المستخلصات

هناك تعريفات متعددة وردت في أدبيات علم المكتبات و المعلومات للمستخلص و التي منها:

" Abstracting International Conference On تعريف المؤتمر الدولي للإستخلاص

في العلوم .

الذي عقد في باريس فيما بين العشرين و الخامس و العشرين من يونيو 1949 م Science

و الذي يعرف الإستخلاص بأنه:"ملخص لأحد المطبوعات أو الوثائق مصحوب بوصف ورقي

يتضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية. و يورد آلن كنت التعريف التالي للمستخلص

بأنه " :ملخص لأحد المطبوعات أو إحدى المقالات مصحوب بوصف ببليوغرافي مناسب يتيح

التعرف على المطبوع أو الوثيقة " .

4.3.4.3 . قواعد البيانات

مرصد البيانات

التي بدأت تنتشر في السنوات الأخيرة إنتشاراً واسعاً. و هما يستعملان للدلالة على المعالجة الإلكترونية للأوعية الفكرية، و إذا كان بنك المعلومات يستعمل للدلالة على إختزان المعلومات الإحصائية و الرقمية فإن مرصد البيانات للإختزان البليوجرافي بكل انواعه حتى و لو كان مصحوباً بمستخلصات لمحتويات المواد. إذاً مرصد البيانات هو المقابل الإلكتروني للبيولوجرافيات المطبوعة. و بطبيعة الحال تتفاوت المرصد أو " المراجع المحسبة الإلكترونية " في وظائفها و خدماتها كما تتفاوت في تغطيتها لأوعية المعلومات. و من الممكن تقسيمها لأكثر من أساس كما هو الحال في المراجع التقليدية، و سوف نقسمها في هذا السياق إلى نوعين: المرصد العامة و المرصد المتخصصة.

المرصد العامة و هي تلك التي تتعرض للمعرفة البشرية جميعها في أوعية محددة من أوعية المعلومات أو أوعية المعلومات جميعاً.

المرصد المتخصصة و هي تلك التي تحرص بصفة عامة على تغطية كل أوعية المعلومات في نطاق تخصصها. و من أمثلة المرصد العامة نذكر:

– On Line Computer Library Center (OCLC).

– Educationnal Ressources Information Center (ERIC).

و من أمثلة المراصد المتخصصة نذكر:

– Internationnal Nuclear Information System (INIS).

فئات الاسئلة المرجعية :

فئات الاسئلة	أنواع الاسئلة	فئات المراجع
اللغة	تعريف ،هجاء،نطق،إختصارات ،إستعلامات ، مصطلحات عربية ، مصطلحات أجنبية ، مرادفات ، علامات ، رموز ، لهجات .	القواميس اللغوية ، القواميس المتخصصة ، قوائم المصطلحات ، دوائر المعارف
الخلفية التاريخية	معلومات عامة ، تعليم ذاتي ، كل أو بعض ما هو متاح عن الموضوع .	دوائر المعارف .
الناس	الشخصيات البارزة ، المتخصصون المهنيون ، المؤلفون ، الشخصيات الأقل شهرة	معاجم التراجم ، معاجم التراجم المتخصصة

<p>الكتب السنوية العامة .الكتب السنوية فى المجالات المتخصصة</p>	<p>الأحداث الجارية ، التطورات المهمة التى حدثت العام الماضى ، الاتجاهات فى مجال معين .</p>	<p>الاتجاهات</p>
<p>الأدلة الجغرافية دوائر المعارف معاجم الأماكن .</p>	<p>الموقع ، الوصف ، الهوية</p>	<p>الأماكن</p>
<p>أدلة المؤسسات أدلة الدوريات البليوجرافيلت</p>	<p>العناوين ، الأهداف ، العضوية ، التاريخ، الهيكل التنظيمى، أسماء الموظفين الرئيس.</p>	<p>المؤسسات</p>
<p>كتب الحقائق الموجزات الإرشادية</p>	<p>الإحصاءات ، كيفية عمل شىء ما ، أو كيفية التصرف ، أو كيفية إنجاز شىء ما</p>	<p>الحقائق والأنشطة</p>
<p>البليوجرافيات بأنواعها . الفهارس والكشافات .</p>	<p>أفضل الكتب وغيرها من المواد فى موضوع ما ،</p>	<p>قوائم أوعية المعلومات</p>

قواعد البيانات.	المراجعات العلمية ، مكان إيجاد أوعية معينة .	
الأدلة الجغرافية . الأطالس . المواقع المرجعية على الانترنت .	الأشكال ، الصور ، الشرائح ، الأفلام ، التسجيلات ، الخرائط .	الإيضاحيات

الفصل الثاني

تقييم المصادر المرجعية

- معايير تقييم المصادر المرجعية
- اسس تقسيم المصادر المرجعية

صفات كتب المراجع:

حتى يكون الكتاب مرجعا يجب أن تتوفر فيه ثلاث صفات أساسية هي :

التنظيم: و هو أهم الصفات التي تتميز بها المراجع و يقصد به تيسير الإستخدام أي تسهيل وصول القراء و الباحثين و الدارسين للحصول على المعلومات بسرعة و دقة .

و أشهر أنواعه التنظيم المصنف و التنظيم الهجائي و التنظيم الموضوعي و التنظيم الزمني .و

التنظيم قبل ذلك يكون بسيطا و لكنه في أكثر الأحيان يجمع بين عنصرين أو أكثر من

العناصر السابقة.

التركيز:تمتاز المراجع بأنها مركزة لذلك تكثر من إستعمال المختصرات و ضغط العبارات في

المواد و المعلومات التي ترد في المرجع بصورة روتينية متكررة كتواريخ الميلاد و الوفاة و

أسماء الدرجات العلمية والمشهور من أسماء الكتب و الأشخاص و الأماكن و غيرها.

الشمول:تمتاز المراجع بأنها شاملة للموضوع الذي تغطيه، و هذه مسألة نسبية ترتبط بالمدى .

و الدائرة التي أراد واضع المرجع أن يغطيها في كتابة و ليس هناك شمول مطلق في أي كتاب

مرجعي مهما إتسعت الدائرة التي يغطيها

س: لماذا نقوم بتقييم الكتب المرجعية ؟ (أسباب التقييم)

هناك أسباب كثيرة منها:

- كثرة عدد المواد المرجعية التي تنشر سنوياً (أكثر من ١٦٠٠ عنوان سنوياً في أمريكا وفي كل دولة غربية نفس العدد).
- ارتفاع ثمن شراء المواد المرجعية بجميع أشكالها.
- اختلاف أو تعداد الأهداف التي أعدت من أجلها هذه المراجع. لهذا تظهر ضرورة توافق المواد المرجعية مع احتياجات المستفيدين.
- لهذه الأسباب جميعاً ينبغي على المتعامل مع المراجع، وخاصة أخصائي المراجع في المكتبة:
- أن يكون على دراية تامة باحتياجات المستفيدين.
- قادر على القيام بالدراسة الفردية أو التقييم الفردي للمراجع.
- قادر على الإستفادة من الأدوات المساعدة مثل أدلة المراجع وبعض المراجعات التي يقوم بها متخصصون بعض المراجع ودراستها وتقديمها .

س: هل أخصائي المراجع هو المسؤول عن اختيار المواد المرجعية أم أخصائي التزويد ؟

طبعاً من اختصاص قسم التزويد لكن يجب أن يتم اختيار المواد المرجعية الجديدة بناء على توصية من أخصائي المراجع لأنه أدري الناس باحتياجات رواده.

س: ما هي المعايير التي على أساسها يقوم مكتبي المراجع بتقييم أو دراسة المراجع دراسة فردية؟

عن طريق تطبيق هذه المعايير يستطيع أخصائي المراجع التعرف على:

- استخدامات كل مرجع ومميزاته وعيوبه
 - يميز الطبعة التي بين يديه عن غيرها من الطبقات السابقة
- ملاحظة: (قد تظهر طبعة جديدة من مرجع ما بعد عدة سنوات لكنها ليس بها أي تغييرات جذرية، ولكت بها تغييرات طفيفة جداً، فلماذا اشتريناها؟ كما أن بعض الناشرين أذكيا يظهر طبعة جديدة مختلفة شكلاً لكنها من ناحية المحتوى هي نفس الإصدار السابقة

أهداف دراسة المراجع وأسس تقسيمها :

أولاً : أهداف دراسة المراجع :

١. معرفة النشأة التاريخية للمراجع في إطار الفكر الإنساني ، والفرق بين الكنتد المرجعية وغير المرجعية .
٢. معرفة عناصر تقييم المراجع والتقسيم الوظيفي لها .
٣. معرفة عدد كاف من المراجع العربية والأجنبية وقيمتها الاستخدامية
٤. القدرة على التمييز بين الكتاب المرجعي وغير المرجعي .
٥. القدرة على استخدام كل مرجع على حدة .
٦. المهارة في حل المشكلات واستخدام المراجع في حلها .

ثانياً : التقييم الفردي للمرجع :

١. البطاقة البيبليوجرافية : - حيث يتم أعداد بطاقة وصف بيبليوجرافي للمرجع للتعرف على الوصف المادي للمرجع
٢. القائمون بالمراجع : - أهمية المؤلف، هل هو مؤلف، هل هو مؤلف فرد أم مؤلف هيئة :
مدى خبرات ومؤملات ووظائف المؤلف ؟
مدى تخصص الهيئة أو المؤسسة في مجال الموضوع ؟
هل المؤلف فرد واحد أم عدة أفراد ؟
مدى خبراتهم وديورهم في إعداد المراجع ؟
من المؤلفون المشاركون ، والمترجمون ، والمحققون ، والمشرفون ، والمحررين ؟
مدى خبرة الناشر في مجال النشر ؟
هل هو ناشر متخصص في مجال الموضوع المنشور ؟

هل هو ناشر حكومي أم غير حكومي؟

٢. مدى السعة : أي مدى التغطية المكانية والزمنية والموضوعية والكمية والنوعية

ليشمل عدة جوانب :-

ما مدى التغطية المكانية للموضوع؟

أي فترات زمنية يغطيها المرجع؟

ما هي الموضوعات المغطاة؟

ما عدد المجالات الفكرية التي عولجت؟

ما عدد الأنواع أو المجالات النوعية بالمرجع؟

٤. طريقة التنظيم : ويشمل أهميته ومستوى التنظيم وخطوطه ومداخله ووحداته

وعرضه والمصدر.

لمب على طريقة التنظيم أو الترتيب طريقة الترتيب الهجائي ولنا أن نساءل:

هل يستخدم المرجع الترتيب الهجائي؟

هل يمكن استخدام الترتيب الزمني أو التاريخي؟

أي أنواع المراجع تستخدم الترتيب الزمني؟

هل يمكن استخدام الترتيب الجدولي أو الإحصائي؟

أي أنواع المراجع تستخدم الترتيب الجدولي؟

هل يمكن استخدام الترتيب الموضوعي؟

هل يمكن استخدام الترتيب المكاني؟^(١)

٥. المادة المرجعية :-

أهميتها ، الفرق بينها وبين مدى السعة .

ما طريقة المعالجة أو العرض ؟

ما حجم تلك المادة ؟

ما نوع اللغة المستخدمة ؟

ما هو الأسلوب ومستواه المستخدم بالمرجع ؟

ما قيمة المادة وما مصدرها ؟

٦. الجوانب الشكلية :

ما شكل التجليد وقيمه ؟

ما نوع الورق المستخدم ؟

ما نبط الطباعة ؟

ما الألوان المستخدمة في الطباعة ؟

وسائل الإيضاح والصور والرسومات المستخدمة .

ويلاحظ أنه في المعاجم اللغوية هناك بالإضافة إلى ما سبق معايير خاصة منها :-

أ- الفترة الزمنية لتاريخ طبعة المعجم :-

فهذا يبين مدى حداثة المادة ، فإذا أردت أن تبحث عن كلمة أو كلمات

ظهرت في العصر الحديث مع التقدم العلمي والتكنولوجي والنهضة الحضارية

الحديثة مثل كلمة كمبيوتر ، الدش ، الألباق ، الطائرة ، الكيمياء الحيوية

الاستنساخ ... الخ فلن يجد ذلك في القاموس المحيط أو لسان العرب ، المخصص

بينما يمكن أن يساعدنا في ذلك المعجم الوسيط لأنه قد صدر حديثاً ، بينما العكس

بالنسبة للبحث عن معاني كلمات من الشعر الجاهلي أو الإسلامي فإن القاموس المحيط ولسان العرب خير عون لذلك^(١).

ب) مادة المعجم : - مداها وعدها

هل تشتمل على كلمات قديمة ؟

هل تشتمل على كلمات معربة أو أجنبية ؟

هل تشتمل على كلمات عامية ؟

هل تشتمل على مصطلحا علمية حديثة ؟

هل سيستخدم المعلم أم الطالب ؟

٤ - طريقة معالجة كل كلمة : - من حيث نطقها و مترادفاتها وأضدادها وأصل الكلمة وتطور استخدامها والأفعال والمفرد والجمع.

٥ - الملاحق : - هل يوجد ملاحق في نهاية المعجم مثل الجداول واللوحات والفهارس وقوائم تراجم وطريقة ترتيبها .

٦ - الشكل المادي : -

هل هو مجلد واحد ؟

ما عدد مجلداته ؟

ما عدد صفحاته ؟

ما نوع التجليد ؟

ما نوع الورق ؟

ما نوع وسائل الإيضاح؟

ويجب عند اختيار المعجم مراعاة ما يأتي :-

أ- عناصر الانتقاء من حيث معرفة خصائص مميزات المعجم وخبرة المؤلف

ومنهج المعجم في عرض المواد . مدى اشتماله على مواد ومصطلحات حضارية

ب- أسلوب الانتقاء ومنها .

١- اختيار طريقة الترتيب المفضلة .

٢- معرفة المستوى اللغوي .

٣- اللفظ المطلوب هل تريد معلومات موجزة عنه أم مفصلة .

٤- توقعاتنا من نوع اللفظ مثلا كلمة التلفزيون لا نجدها في القاموس المحيط

أو لسان العرب أو المخصص وغير ذلك من القواميس القديمة ، بينما قد

نجده في معجم حديث كالمعجم الرسيط .

الفصل الثالث

الخدمة المرجعية ما لها وما عليها

ما المقصود بالعمل المرجعي

مفهوم الخدمة المرجعية

انواع الخدمة المرجعية

اهداف الخدمة المرجعية

مستويات الخدمة المرجعية

إجراءات الخدمة المرجعية

تقييم الخدمة المرجعية

خدمة المراجع

بداية ... ما المقصود بالعمل المرجعي ؟

يعرف قاموس المكتبات الأمريكية العمل المرجعي بأنه "ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماماً مباشراً بمساعدة القارئ في الحصول على المعلومات ، وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أم للبحث .

خدمة المراجع (الخدمات المرجعية)

تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.

وتحتاج هذه الخدمات لكي تقدم بشكل فعال وشامل وبسرعة إلى عنصرين رئيسيين هما:

أولاً : مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والأعمال

الببليوجرافية المختلفة وغيرها.

ثانياً : أمين مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة

المستفيدين وإرشادهم.

مفهوم الخدمة المرجعية:

يعرفها معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات بأنها " :الخدمة التي يقدمها أمين المراجع للمستفيدين الباحثين في حصولهم على معلوماتهم المرجعية المطلوبة من مصادرها المختلفة الورقية أو الآلية."

و يعرفها أيضاً بأنها "نقطة الإتصال الأولى في نظام المكتبة لخدمة القارئ و الرد على

إستفساراته .

و جمعية المكتبات الأمريكية (Thomas j. Galvin) (Samuel Rothstein) كما يقدم

كل من تعريفات متشابهة تقريبا لمفهوم الخدمة المرجعية و هي المساعدة الشخصية المباشرة

للقراء (A.L.A)

الذين يبحثون عن المعلومات و التحقق من الإستخدام المتكامل لمصادر المعلومات من خلال

تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة و تقديم الإجابة المطلوبة، و إذا كانت

الوظائف الأساسية الشائعة للمكتبة على حد تعبير (كالفن) هي التزويد، التنظيم، و بث

المعلومات فإن الخدمة المرجعية تتجه بشكل أساس إلى الوظيفة الثالثة المتمثلة في عملية بث

المعلومات. و يعرف كاتز .

بالإعتماد على توافر العناصر الآتية " :المعلومات ، المستفيد ، أمين المراجع."

إلا أن هذه العملية لا تتم بهذه البساطة لمتغيرات و أسباب عديدة تتعلق بالتطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات و تعقد إحتياجات المستخدمين و تغير طبيعة الأسئلة، و بذلك تعتمد هذه العملية على تحقيق التفاعل و الإتصالات بين أمين المراجع و المستفيد لغرض ترجمة و تحليل طبيعة الأسئلة المرجعية و تحويلها إلى معلومات تتوافق و تتسجم مع ما هو موجود من مصطلحات في مصادر المعلومات المختلفة لغرض تحقيق الهدف المطلوب . و قد تكون الإجابات المقدمة محددة أو موسعة، و قد تكون معلومات حقائقية أو إستشهادات بمعلومات معينة، إلا أن جميع هذه الأعمال و الوظائف تحتاج إلى مهارة و قدرة على تحليل الأسئلة المثارة للحصول على أفضل الإجابات، و تقديمها للمستخدمين .

و يمكن القول بشكل عام أن هناك العديد من المصطلحات في مجال المكتبات و المعلومات للدلالة

:على هذه العملية نذكر منها على سبيل المثال :

- Information Services.خدمات المعلومات

- Référence Serviceخدمة المراجع

- Reader Serviceخدمات القارئ

- Référence Workالعمل المرجعي

- Bibliographic Services الخدمات الببليوغرافية

توصيل الوثائق

- Indexing and Abstracting Services خدمات التكشيف و الإستخلاص

- On Line Search Services خدمات الإسترجاع المباشر

2.2. التطور التاريخي للخدمة المرجعية:

و لعل الأهمية البالغة السابقة كانت سببا كافيا لأن تكون الخدمة المرجعية من أقدم خدمات المكتبات على الإطلاق، و نستطيع أن نتتبع تاريخها بداية من القرون الوسطى في مكتبات الدول العباسية أو في مكتبات الأديرة و الكنائس في أوروبا بعد ظهور الطباعة مباشرة، ففي القرن السادس عشر والسابع عشر، كان هناك خدمة فعالة و دائمة للرد على الإستفسارات و إرشاد المستفيدين، إلا أن التطورات الإجتماعية بداية من نهاية القرن التاسع عشر، و زيادة عدد المستفيدين و إفتتاح عدد كبير من الجامعات في أوروبا ثم في الولايات المتحدة في الربع الأول من القرن العشرين أدى لأول مرة إلى إفتتاح أقسام خاصة داخل المكتبات الجامعية و المكتبات العامة للخدمة المرجعية و فصلها عن باقي أنواع المكتبات، و بدأت تتضح أيضا وظيفة و مهام أخصائي المراجع. و مع التوسع في عمليات البحث العلمي

و ما تبعه من زيادة أعداد المكتبات المتخصصة، ثم بعدها مباشرة مراكز التوثيق المتخصصة، ثم مراكز المعلومات بدأت الخدمة المرجعية تتجه في هذه المؤسسات إلى التخصص بحيث أصبحت هناك خدمات مرجعية قانونية أو زراعية أو إقتصادية، و أصبح هناك أيضا أخصائي خاص للإجابة على الأسئلة المرجعية في كل تخصص . و مع إنتشار النظم الآلية في السبعينات من القرن العشرين أسند إلى أقسام الخدمات المرجعية نشاط البحث في قواعد المعلومات، و أخيرا و منذ العقد الأخير للقرن الماضي أصبح من المألوف أن يكون قسم الخدمة المرجعية هو أيضا المسؤول عن الإتصال بشبكة الأنترنت و تدريب المستخدمين على إستخدامها، كما أصبحت من المهام الرئيسية و المهارات المطلوبة في أخصائي الخدمة المرجعية كيفية البحث في الشبكة و إستخدامها في تلقي الأسئلة عبر البريد الإلكتروني و الإجابة عليها . بنفس الطريقة علاوة على تتبع الملفات الإلكترونية التي تحتوي على معلومات رقمية على الشبكة .

3.2. أنواع الخدمة المرجعية:

:نقسم الخدمة المرجعية إلى نوعين هما :

و تتضمن ما يلي : Direct Référence Services :

الخدمة المرجعية المباشرة.

خدمات المراجع و المعلومات و يقصد بها تقديم المساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم للمعلومات والحقائق، و تختلف طبيعة هذه الخدمة و نوعيتها باختلاف مؤسسة المعلومات و جمهور المستخدمين .أما المدى الذي يشمل هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط و

يتعداه ليشمل تزويد المستخدم بالمعلومات

التي يتطلب إعدادها بحثًا ببيوغرافيا توظف فيه إمكانات الموظف و مهاراته و تستخدم فيه مؤسسة المعلومات بكامل مقتنياتها.

تعليم المستخدمين إستخدام مؤسسات المعلومات و يشمل هذا النمط من الخدمة عدة أنشطة تتمثل بمساعدة المستخدمين في إستخدامهم للفهارس البطاقية أو تخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة بهدف إكساب المستخدمين المهارات و تطوير إمكاناتهم في إستخدام المكتبة.

. 2.3.2 Indirect Réference Services : الخدمة المرجعية غير المباشرة

-يتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع في

سبيل

تسهيل مهمة وصول المستفيد إلى أوعية المعلومات و الإفادة منها، و من أبرز الأنشطة و

العمليات التي

يقوم بها أمناء المراجع و التي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية هي مايلي:

-إختيار المواد المرجعية.

-ترتيب المواد المرجعية.

-تبادل الإعارة مع المكتبات.

-تقييم خدمات قسم المراجع.

-وظائف أخرى متنوعة مثل :المساعدة في عمليات التصوير، ترتيب بطاقات الفهارس، إعارة

بعض المواد المكتبية...إلخ

4.2 أهداف الخدمة المرجعية:

يمكن تلخيص أهداف الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات فيما يلي:

- ١-الإجابة على إستفسارات و أسئلة المستفيدين عن حقائق و معلومات معينة .
- ٢-الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات المستفيدين سواء للبحث أو الدراسة.
- ٣-تدريب المستفيدين على كيفية إستخدام مصادر المعلومات بشكل عام و إستخدام كتب المراجع بشكل خاص، للحصول على المعلومات و تقييمها و إستخدامها بكفاءة.

5.2 مستويات الخدمة المرجعية:

هناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية هي:

1.5.2)الخدمة المرجعية المتحفظة

و تقتصر على توفير الحد الأدنى من الخدمة .و يمكن لأمين المراجع أن يحدد أين يمكن الحصول على المراجع التي تحتوي الإجابة .و هذه لا تحتاج إلى جهد تعليمي أو إعلامي لأداء هذه المهمة.

الخدمة المرجعية المعتدلة المتوسطة

و في هذا النمط يحاول أمين المراجع أن يبذل نشاطا لتوضيح كيفية إستخدام المكتبة و تقديم الإجابات المحددة لنوعيات معينة من المستفيدين.

الخدمة المرجعية التامة القصوى

و في هذا النوع يكون أمين المراجع راغبا في تقديم الإجابة الجاهزة للمستفيد بناء على حاجة المستفيد و سؤاله .

6.2. ركائز الخدمة المرجعية:

يمكن حصر متطلبات أو مقومات و ركائز الخدمة المرجعية في الآتي:

-المستفيد أو العميل.

السؤال أو الإستفسار النابع من المستفيد و إحتياجاته المختلفة.

-لائحة أو سياسة منظمة للخدمة تحدد أهدافها و المستفيدين منها و غيرها من العناصر

المهمة المرشدة

للأداء السليم.

- معايير التقييم و الحكم على جودة الخدمة.
- سياسة تسويقية للخدمة لمجتمع المستفيدين.
- مصادر المعلومات المرجعية الموجه إليها السؤال.
- مصادر المعلومات المرجعية و غيرها من مصادر المعلومات.
- أخصائي المراجع أو مكتبي المراجع (أو الوسيط بين المستفيد و الإجابة عن الإستفسار)
- الإجابة المرجعية و تسجيلها و حفظها لأغراض الإستخدام في المستقبل او لأغراض أخرى.
- قناة أو آلية الإجابة أو الوسيلة المستخدمة لإيصال السؤال و نقل الإجابة المرجعية.
- المقابلة المرجعية أو التفاوض بين المستفيد و أخصائي المراجع.
- الموارد المالية و التجهيزات و البرمجيات و غيرها من الموارد لتشغيل الخدمة.
- شبكة الأنترنت (بالنسبة للخدمة المرجعية الإلكترونية

7.2 وسائل الخدمة المرجعية:

هناك وسائل (طرق) لتقديم الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات هي:

المقابلة و الشخصية و الزيارة :

تعد طريقة المقابلة الشخصية عند طرح المستفيد لسؤاله من أكثر الأنواع إستخداماً في المكتبات أو مراكز المعلومات، حيث يتم في هذه الطريقة مقابلة المتخصص مع المستفيد أو السائل و قد يدور بينهم حوار يتفهم من خلاله الموظف المسؤول طبيعة السؤال المرجعي و نوع المعلومات المطلوبة، و لاشك أن المقابلة الشخصية تعتبر تحدياً كبيراً لإختصاصي المراجع سيما و أن بعضاً من المستفيدين هم باحثون اكتسبوا خبرة في إستخدام المراجع المتنوعة، و هذا يتطلب من الإختصاصي المرجعي تقديم إجابة تتعدى الإجابة التقليدية مما يوجب توفر الخبرة الكافية لدى الموظف المسؤول ليتسنى له القيام بواجبه بصورة جيدة.

2.7.2 البريد العادي :

ترد في أحيان عديدة لقسم المراجع رسائل تحمل أسئلة أو إستفسارات مختلفة وهذه الطريقة تكون أكثر صعوبة من المقابلة الشخصية لأنها تحتاج إلى فهم و صياغة للمشكلة و تحديدها بمصطلحات مناسبة إلا أن الوقت الكافي يتوفر للمتخصص في عملية البحث و التقصي و إعداد الإجابة على السؤال أو الإستفسار.

3.7.2 . الهاتف

تعتبر وسيلة الهاتف أو التليفون أسرع و أسهل وسيلة للرد على الأسئلة المرجعية في المكاتب أو مراكز المعلومات، إذ يقوم الهاتف بدور أساسي في عملية الإتصال إذ غالباً ما تحتاج الأسئلة أو الإستفسارات الهاتفية إلى إجابة مختصرة و سريعة حيث تمثل هذه الطريقة في الدول المتقدمة ثلاثة أرباع الأسئلة المرجعية بجميع أنواعها و أن الإجابة على الأسئلة المرجعية عن طريق الهاتف تتطلب توفر موظف متخصص لديه القدرة على فهم الأسئلة و تحويلها إلى أخصائي المراجع.

8.2 . إجراءات تقديم الخدمة المرجعية:

هناك خطوات منظمة و متتالية يقوم بها أخصائي الخدمة المرجعية للرد على الإستفسارات التي يقدمها المستفيدين، و هذه الخطوات و ما تبعها من إجراءات يمكن سردها فيما يلي:

• تلقي الإستفسار من المستفيد سواء بشكل مباشر أو عن طريق البريد الإلكتروني أو

الفاكس أو تليفونيا.

- التأكد من شخصية المستفيد و بياناته من أجل إحصائيات قسم الخدمة المرجعية، أو للتأكد من إشتراكه في هذه الخدمة في المكتبات و مراكز المعلومات التي تقدم الخدمة المرجعية مقابل رسوم.
- إجراء محادثة في شكل حوار مع المستفيدين في بعض الأحيان للتأكد من درجة عمق و تداخل المعلومات المطلوبة و تحديد المجال الزمني و اللغوي و الموضوعي و المكاني لها.
- يقوم الأخصائي بإفتراض أو توقع نوع أو أنواع المصادر المرجعية الكافية للإجابة على الإستفسار، و يقوم بإسترجاع ذاتي لطريقة تنظيمها و مجالها و طبيعة المعلومات الموجودة بها.
- يقوم الأخصائي بعد ذلك بتقليل حجم المصادر التي توقعها في المرحلة السابقة لتقليل الجهد و الوقت المطلوب، فيقوم بإستبعاد بعضها أو تركها لمرحلة لاحقة إذا لم يجد الإجابات في المصادر التي وضع لها أولوية في البحث.
- يقوم الأخصائي بتحديد مكان أو أماكن المصادر المرجعية المطلوبة داخل المكتبات أو مراكز المعلومات أو في مكتبات أخرى يتعاون معها، أو مواقع هذه المصادر إذا كانت في شكل رقمي على شبكة الأنترنت.

-البحث عن المعلومات المطلوبة داخل المصادر و إستخراج المعلومات و إعادة ترتيبها بالشكل الذي طلبه المستفيد.

-تقديم المعلومات إلى المستفيد بالطريقة المطلوبة.

-قياس رضا المستفيد عن المعلومات المطلوبة و هل حققت كفاية إحتياجاته.

-في حالة ما كانت المعلومات غير كافية يقوم بإعادة الخطوات من البداية مرة أخرى.

-في حالة كفاية المعلومات يقوم بتسجيل الإجابة في ملف الإستفسارات في بعض المكاتب و مراكز المعلومات التي تحتفظ بسجل ورقي أو رقمي يشكل قاعدة معلومات كاملة لتوفير الوقت و الجهد و التكاليف في حالة وصول نفس الإستفسار مرة أخرى خاصة في نوعية الإستفسارات التي تتكرر دائماً.

تسجيل العملية كلها في سجل إحصائيات نشاط القسم.

-التوصية بالحصول على مصدر مرجعي أو الإشتراك به إذا تبين من العملية السابقة عدم وجوده و كانت هناك حاجة كافية لذلك.

-إعادة المصادر المرجعية إلى الرفوف، إذا كانت المصادر المستخدمة ورقية و تحركت من

مكانها أثناء البحث عن المعلومات

تسجيل العملية كلها في سجل إحصائيات نشاط القسم.

-التوصية بالحصول على مصدر مرجعي أو الإشتراك به إذا تبين من العملية السابقة عدم وجوده و كانت هناك حاجة كافية لذلك.

-إعادة المصادر المرجعية إلى الرفوف، إذا كانت المصادر المستخدمة ورقية و تحركت من مكانها أثناء البحث عن المعلومات.

تقييم الخدمة المرجعية:

لعلّ من أهم المبادئ الأساسية للإدارة الفعالة لأي نشاط، إتخاذ التدابير الّ لازمة للمتابعة و التقييم و قياس الأداء، و خدمة المراجع من الأنشطة التي تحتاج إلى عمليات تقييم مستمرة بهدف تحسين و تطوير مستوى الخدمة و زيادة فعاليتها، و عادة ما يبدأ تقييم الخدمة المرجعية بمجرد التفكير فيها ثم دراسة مدى الحاجة إليها و تأثيرها المحتمل على الخدمات الأخرى و البدائل المختلفة لسبل توفرها و قبل هذا و ذلك التعرف على الوضع الراهن للخدمة المرجعية و تحديد كفاية المقومات الأساسية لها.

و نستطيع أن نصنف دراسات تقييم الخدمة المرجعية إلى نوعين:

و الأفراد " Budget " و يتضمن تقييم الميزانيات - " Direct Evaluation " التقييم المباشر و حجم مجموعة المراجع بما فيها أنواع الأدوات المكتبية التي تدخل في نطاق الخدمة Personal"المرجعية.

و تتضمن هذه الدراسات مدى فعالية و تأثير - " Indirect Evaluation " التقييم غير

المباشر الخدمة المرجعية على المستفيدين و قدرتها على تحقيق الأهداف

و سوف نتناول تقييم الخدمة المرجعية في هذا السياق من خلال عدة نقاط محددة هي تعريف التقييم وأهدافه، العناصر التي يمكن قياسها في خدمة المراجع، و طرق و أساليب التقييم.

عناصر التقييم:

و يجب أن يتضمن التقييم مختلف الجوانب التي تؤثر على فعالية الخدمة المرجعية سواء كانت بالإيجاب أو السلب و يمكن تحديد الجوانب أو العناصر التي يمكن قياسها في الخدمة المرجعية:

الإفادة من الخدمة المرجعية و يقصد بالإفادة هنا عدد و فئات الإستفسارات التي ترد إلى قسم المراجع و البحث عن إجابات لها في ضوء إحتياجات المستفيدين و تقديمها لهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، و يمكن الإحتفاظ بسجلات خاصة لإحصاء هذه الإستفسارات.

من المستفيد أن يساعد في " Feed Back " مدى رضا المستفيد حيث يمكن للتقييم المرتد تقدير مدى فعالية خدمة المراجع من وجهة نظر المستفيد.

كفاءة المسؤولين عن الخدمة المرجعية أي قياس مدى معرفتهم بالأوعية المرجعية و إجراءات الخدمة المرجعية و البحث و تحليل النتائج.

المصادر المرجعية أي قياس مدى ملائمتها للإجابة على الإستفسارات و ذلك في ضوء

إعتبرات ثلاثة هي :الحجم و النوع و التكلفة.

3.9.2 طرق و وسائل التقييم:

بمجرد أن تتضح أهداف قسم المراجع من وراء التقييم و تحديد الجوانب المراد تقييمها .ينبغي

إختيار أنسب وسيلة للتقييم و هناك عدة أساليب للتقييم و يتوقف الإختيار منها على عنصر

التقييم والغرض منه، و قد حدد كاتسي عدد من الوسائل و الطرق التي يجب ان يتوسل بها

أخصائي المراجع في تقييمه و قياسه للخدمة المرجعية على النحو التالي:

Interview.المقابلة الشخصية

Direct Observation.الملاحظة المباشرة

Questionnaires.الإستبيانات

Statistics.الإحصاءات

Case Studies.دراسة الحالة

10.2 أخصائي المراجع و الخدمة المرجعية:

وظيفة أخصائي المراجع أو مرشد القراء أو أخصائي المعلومات من الوظائف الأساسية في جميع المكتبات. فهو يعتبر من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة فإن قدرة المكتبة على تقديم خدمة مرجعية تتوقف إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع و كفاءته، و يقوم أخصائي المراجع بالعديد من الأنشطة يمكن إيجازها فيما يلي:

*تنظيم و إدارة برنامج الخدمة المرجعية و ذلك بدءاً من تلقي الإستفسارات و تحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه و بين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية و النوعية و الجغرافية و الزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الإستفسار تحتاج إلى البحث في قواعد البيانات أم. لإكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ثم تحديد المصادر المرجعية و أخيراً الحصول على الإجابة و تقديمها للمستفيد.

*إختيار و تكوين مجموعة مرجعية شاملة و قوية و تنميتها و تحديثها بصورة مستمرة فضلاً عن تنظيمها ببليوغرافياً لأغراض إستخدامها بسهولة و يسر.

*فحص المطبوعات بطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة أو لتجميع ببليوغرافيات موضوعية تطلب منه و قد يقوم بعملية الإستخلاص.

*إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة و أقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في نفس المنطقة و المناطق المجاورة و تنسيق العمل.

*التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين .

*تقييم الخدمة المرجعية و التعرف على نقاط القوة و مواطن الضعف و ما يستلزم ذلك من

*إعداد إحصاءات و تقارير دورية توطئة للتخطيط المستقبلي و إتخاذ القرارات بشأن التطوير .

. 2.10.2 الخصائص الواجب توفرها في أخصائي المراجع:

و على كل حال فإنه من الأهمية أن تتوافر الخصائص التالية في أخصائي المراجع:

*خصائص شخصية كالثقة بالنفس، و الذاكرة القوية و الصبر و القدرة على إتخاذ القرارات

مع تقدير و إحترام وجهات النظر فضلاً عن تمتعه بقدرة عقلية تم ّ كنه من تحليل

الموضوعات و المفاهيم و قدرات لغوية تمكّنه من التعرف على المترادفات و الأشكال المختلفة

للكلمات و طرق هجائها.

*الإدراك التّام لأهداف المكتبة و المؤسسة الأم و البرامج الخاصة بكل منهما فضلاً عن

إلمامه بمناهج البحث و أساليبه و أدواته و دور المكتبة في النهوض بالبحث خاصة و

بالمجتمع عامة.

*الإمام التّام للأوعية المرجعية في المجالات التي يهتم بها، المتاح منها في مكتبته و في المكتبات المجاورة فضلاً عن الإمام بمقتنيات المكتبة بصفة عامة فإن أخصائي المراجع المتمرس يستطيع أن يستفيد من جميع المقتنيات المتاحة للمكتبة في عمله.

*الإمام الكامل بالمجال الموضوعي المتخصص الذي يهتم به جمهور المستفيدين حيث أنه كلما زادت معرفة أخصائي المراجع بالمجال الموضوعي المتخصص زاد إدراكه لمحتوى الأوعية، و بالتالي زادت القدرة على التعرف على فائدة و أهمية هذه الأوعية الفكرية.

*المعرفة الجيدة بأساسيات العمل المكتبي و إجراءاته و عملياته و خدماته و القدرة على تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي فضلاً عن توفر الخبرة العملية في مجال الخدمة المرجعية.

*الإحاطة بمراسد البيانات و سبل التعامل معها و القدرة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات إلكترونية و وسائل الإتصال و غيرها .

أقسام الخدمة المرجعية

وتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين رئيسيين هما:

أولاً: الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل): تدريب عملي

أ- الإجابة على الأسئلة المرجعية.

ب- إرشاد الرواد وتوجيههم إلى أماكن المراجع.

ج- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة.

د- تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببليوغرافية له عند الضرورة .

هـ - تصوير بعض الصفحات من المراجع.

ثانياً: الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل:

أ- اختيار المراجع المناسبة وتوفيرها.

ب- ترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة.

ج- تبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى.

د- تقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة.

هـ - خدمات أخرى مثل ضبط الإعارة الداخلية للمراجع والإشراف على قائمة المراجع وإعداد

فهرس خاص للمراجع المتوفرة وإعداد الإحصاءات والتقارير اللازمة.

وهناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية هي:

1- الخدمة المرجعية المتحفظة: وفيها يقدم الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع المطلوب.

2- الخدمة المرجعية المعتدلة أو المتوسطة: وفيها يقدم المرجع المناسب وشرحاً عن كيفية استخدامه لإيجاد المعلومة المطلوبة.

3- الخدمة المرجعية التامة أو القصوى: وهذه الخدمة تصل إلى إعداد قائمة ببليوجرافية للباحث وتحضيرها له وتصوير بعض الوثائق اللازمة وتقديمها له.

و تعتبر الإجابة علي الأسئلة المرجعية أهم الخدمات المرجعية التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات و يمكن أن تكون هذه الأسئلة بسيطة جدا أو معقدة جدا و تتلخص خطوات الإجابة علي الأسئلة المرجعية فيما يلي:

1- تلقي السؤال المرجعي بشكل مباشر أو غير مباشر .

2- تحليل السؤال المرجعي و فهمه جيدا من قبل المستفيد أو الباحث .

3- البحث عن الإجابة من خلال ما يتوفر لدي المكتبة من مراجع أو من خلال خبرة أمين

المراجع في المجال أو من أي مصدر آخر .

4-تقديم الإجابة للمستفسر أو الباحث بالطريقة المناسبة و يمكن أن تقدم الإجابة بالطرق

التالية:

ا- باليد مباشرة.

ب - عن طريق الهاتف .

ج - عن طريق الفاكس .

د - عن طريق البريد العادي.

هـ - عن طريق البريد الالكتروني.

* تقييم الإجابة لمعرفة مدى مناسبتها و إشباعها لحاجة الباحث.

* تسجيل الإجابة والاحتفاظ بها للاستفادة منها مستقبلا عند تكرار السؤال.

الفصل الرابع

الخدمة المرجعية الرقمية

تعريف الخدمة المرجعية الرقمية:

(Référence and User Service Association) عرفتھا جمعية خدمات المراجع و

المستفيدين على أنّها " :خدمة مرجعية تقدم "ALA" التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات

الأمريكية (RUSA)

حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي أو أي تقنية ، "Real Time" إلكترونياً، غالباً في الوقت

الفعلي نفسه إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور مادياً للمكان .و في الغالب يتم

إستخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة، و إن كان من الممكن الإستعانة

بغيرها .و تؤكد الجمعية على أنه من الممكن أن تتم متابعة إستفسارات الخدمة المرجعية

الإفتراضية بوسائل إتصال ليست إفتراضية مثل الهاتف أو الفاكس أو البريد العادي أو غير

ذلك في بعض الأحيان.

و يذكر أن هناك بعض العوامل التي أدت إلى إنتشار خدمة المراجع الإفتراضية، و من بينها:

*الإنتشار السريع لبرامج التعليم عن بعد الذي تقدمه العديد من الكليات و الجامعات.

*النمو الكبير في خدمات الإنترنت و خدمات المعلومات على الخط المباشر.

فالخدمة المرجعية الرقمية هي أحد مظاهر مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال استرجاع المعلومات، وقد اهتمت المكتبات الأجنبية بهذه الخدمة اهتماما واسعا، لما لها من دور في دعم العملية التعليمية والبحثية في المجتمع.

وقد ظهرت الخدمة المرجعية الرقمية في نهاية الثمانينات، عندما بدأت المكتبات الأكاديمية في تقديمها في

"Ask" الشكل البريد الالكتروني. في بداية التسعينات ظهرت خدمات تحمل مصطلح اسأل أمين المكتبة وظل هذا المصطلح هو الشائع حتى الآن "alibrarian".

ويلاحظ أن هناك العديد من المصطلحات التي تدل على الخدمة المرجعية الرقمية:

digital référence service الخدمة المرجعية الرقمية

electronic référence service الخدمة المرجعية الالكترونية

online référence service الخدمة المرجعية المباشرة

live référence service الخدمة المرجعية على الهواء

chat référence service الخدمة المرجعية بالمحادثة

ask a librarian أسأل أمين المكتبة

التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات .

التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد

جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين فقد بررت التزايد المستمر للاهتمام بالخدمة "

"Rusa أما المرجعية الرقمية بالمبررات الآتية:

ثورة الاتصالات والتطورات المتلاحقة بها النمو المتزايد لشبكة الإنترنت . عدم اقتصار تقديم

الخدمة المرجعية الرقمية على المكتبات فقط ، إنما امتدت لشركات ذات طابع

"web help" و "Ask Jevs" تجاري تتيح هذه الخدمة من خلال مواقعها على الإنترنت

مثل انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية أو بدون مقابل مادي إضافة لوجود الخدمات التي

تتشرط رسوماً مالية معينة .

وهناك وجهة نظر تذهب إلى أن الدافع الرئيس وراء ظهور الخدمة المرجعية الرقمية هو تنامي

حجم شبكة الإنترنت ، وزيادة المعلومات المتاحة ، مما ينعكس سلباً على المستفيد أحياناً ، إذ

أن الكم المعلوماتي الضخم يربك المستفيد وقد يوجهه وجهة أخرى ، لذا يظهر دور

الخدمة المرجعية الرقمية ، إذ يقع على عاتق اختصاصي المراجع دور غريلة تلك المعلومات

واختيار الملائم منها لكل مستفيد على حدة ، مع ما يتلاءم واحتياجاته المعلوماتية ، كما أن

الخدمة المرجعية الرقمية لا بد أن تعمل على توفير

خدمة الإرشاد والتوجيه وتنمية الحس النقدي الذاتي لدى المستفيد ، للمعلومات المبعثرة والمتاحة

على الإنترنت.

وهناك رأي ذهب إلى أن اختفاء مفهوم الحواجز أو الحدود الجغرافية أو المكانية بعد الإنترنت ، وتشعبها ، و إمكاناتها المتعددة ، غيرت فلسفة المكتبات ونظرتها تجاه توفير المجموعات واقتنائها وامتلاكها وتحولت تلك النظرة إلى الاهتمام بمبدأ الإتاحة ، أي تسهيل ربط المستفيد بمصدر المعلومات أياً كان موقعه الجغرافي ، مما أدى إلى ظهور الخدمة المرجعية الرقمية تلبية لتلك الاحتياجات.

نحو مفاهيم واضحة للخدمة المرجعية :

1-2-1 المصطلح في بيئته الدلالية : تقول أن ليباو ((Libow : ٢٠٠٣) إن المصطلحات التي تصف التطورات في الخدمات المرجعية "الآلية" ما زالت ناشئة، ولذلك فإنه من المعقول أن نجد بعض الإرباك والتشويش أو حتى الخلط بين المعاني في المصطلحات التي تصف هذه الخدمة. وتشير إلى أن البعض. وخاصة مسؤولي التقنيات في المكتبات. يرون أن مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية يشمل نطاقاً واسعاً من النشاطات المختلفة بما فيها إيجاد إدارة المصادر المرجعية الرقمية (القيام بأعمال الرقمنة وإنتاج المصادر المرجعية الرقمية التي لا توجد على شكل ورقي. وإتاحة مثل تلك المصادر التي أنتجت في مناطق مختلفة، وإعداد ملفات FAQs وغير ذلك) وتوفير الموظفين المتخصصين لتقديم خدمة مرجعية عن طريق الإنترنت سواء بالبريد الإلكتروني أو بالمحادثة. يُذكر أن منظمة مقاييس (معايير) المعلومات الوطنية (الأمريكية NISO) (ما زالت في المراحل الأولى في تطوير القياسات والمعايير

للخدمات المرجعية الرقمية. لتعني خدمة مرجعية تُقدم عن طريق المحادثة الفورية أو بواسطة البريد الإلكتروني والتي تخول - بالتالي - المستفيدين من تقديم أسئلتهم واستقبال الإجابة عنها آلياً. وقد تبنى المسؤولون عن خدمة كوشن بوينت. وهي الخدمة التي تقودها مكتبة الكونجرس و OCLC لتقديم خدمة مرجعية "عالمية" باستخدام البريد الإلكتروني والمحادثة الإلكترونية، تبنوا تعريف منظمة معايير المعلومات الوطنية. (6) NISO وكلما تطورت الخدمات المرجعية في البيئة الإلكترونية فإنها تصل إلى حد التعقيد، فإن الحاجة إلى توضيح مفاهيم المصطلحات التي نستخدمها تصبح أكثر إلحاحاً. وتقر ليباو بذلك وتعيده إلى عدم وجود معجم متفق عليه، ولذا فقد عمدت إلى تعريف إجرائي واعتمده في كتابها القيم (دليل المكتبيين للخدمة المرجعية الافتراضية ٢) (٧) بحيث يتمحور مصطلح الخدمة المرجعية الافتراضية حول تقديم الخدمة المرجعية لمعالجة الاستفسار إلكترونياً باستخدام برنامج يدعم المحادثة كتابياً وصوتياً & chat voice للمستفيدين بخلاف الخدمة المرجعية الرقمية التي تستخدم البريد الإلكتروني والاستمارات الإلكترونية.

الخدمة المرجعية الرقمية فوائدها و مزاياها:

يغلب على أدبيات الموضوع في هذا المجال الطابع الإنشائي إذ لا يوجد فوائد معينة أو محسومة ، وتكاد تكون هذه طبيعة هذا القطاع - أي الفوائد - بالذات عندما يرتبط بخدمة حديثة ، كالخدمة المرجعية الرقمية ، لذا سنحاول أن نحصر بصورة مجملّة الفوائد التي ورد ذكرها في سياقات مختلفة لأدبيات.

الموضوع ، وهي تكاد لا تخرج عن النقاط الآتية:

- * إتاحة نوعية من الخدمات التفاعلية التي تعتمد بالفعل على الاتصال في الزمن الحقيقي.
- * تتيح خدمات موسعة وإجابات وافية لاستفسارات المستخدمين ، مبنية على خلفيات علمية متعددة ، ووجهات نظر متباينة ، وذلك لسهولة الاتصال بالخبراء والاستشاريين في أي مجال.
- تسهيل حصول الباحثين والمستخدمين على المعلومات ، بالذات تلك التي لها طبيعة خاصة ، كالمعلومات الحكومية ، إذ أن الحكومة الإلكترونية وفرت خدمة مرجعية رقمية تزود المستخدمين بإجابات لاستفساراتهم

* إن الخدمة المرجعية الرقمية قلّصت من ضرورة الحضور الشخصي لمبنى المكتبة ، مما يوفر مرونة عالية للمستخدم الذي يمتلك العديد من الارتباطات التي تحول بينه وبين زيارة المكتبة ، مما يمكنه من التعامل مع مكتبته وغيرها من المكتبات من خلال منزله أو مقر عمله أو أي مكان.

*أتاحت فرصة لذوي الاحتياجات الخاصة فصدرت على سبيل المثال مصادر مرجعية رقمية وهي " Info eyes " للمكفوفين ، وظهرت خدمات مرجعية رقمية تعاونية موجهة لتلك الفئة ، منها خدمة تمثل جهداً تعاونياً بين 20 مكتبة لخدمة المكفوفين.

*ساهمت الخدمة المرجعية الرقمية في دعم و تنشيط برامج التعليم عن بعد ووفرت فرص إتمام الأبحاث العلمية.

*قلّصت الخدمة المرجعية الرقمية من مشاكل الحواجز اللغوية ، وأتاحت بدائل متعددة لخدمة غير الناطقين باللغة ، ووفرت خدمات ترجمة آلية.

*طبقت الخدمة المرجعية الرقمية مفهوم العولمة وذلك من خلال إمكانية وصول المستخدم لأي معلومة ، من أي مكان ، وفي أي زمان ، على مدى أربع وعشرين ساعة على مدار الأسبوع.

*عملت الخدمة المرجعية الرقمية على تنشيط مفهوم المشروعات التعاونية بين المكتبات والقطاعات المختلفة ، من خلال مبدأ تقاسم ، المصادر المادية والبشرية ، على حد سواء.

ظهر ما يعرف بالقواعد المعرفية ، وهي التي تمثل مخزوناً معرفياً ، قد تعود لفرد ، أو تجمع وتشتمل على أسئلة مزودة بأجوبتها ، وذلك توفيراً لوقت وجهد المستخدم.

*أتاحت الخدمة المرجعية الرقمية ، مبدأ أن المكتبة تذهب وتقدم ذاتها للمستخدم ، وظهر ما يسمى بالمراجع المتحركة ، واختصاصي المراجع المتحرك أو المتنقل ، إذ أنه يستطيع من خلال برمجيات معينة ، أن يتعامل مع أكثر من مستفيد في آن واحد ، و أن يتراسل والمستخدم أيضاً كان موقعه .

4.5 أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

أتاحت التقنية الحديثة، و خصوصاً شبكة الإنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية للمستخدمين، و تلك الأساليب منها ما هو تفاعلي و مباشر بين المستخدم و الموظف و منها غير ذلك .

يمكن أن نجمال تلك الأساليب في الآتي:

* استخدام البريد الإلكتروني لإستقبال إستفسارات المستخدمين و الإجابة عنها، و قد ظهر هذا الأسلوب منذ بداية النصف الثاني من التسعينات في القرن العشرين .و يتطلب إتاحة العنوان البريدي على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، و متابعة الموظفين لصندوق البريد بانتظام . و تستغرق الإجابة على الإستفسارات أوقاتاً تتراوح ما بين الدقائق و الساعات و الأيام. متاحة على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، و مصممة " Web Forms " استخدام نماذج خصيصاً لتوجيه أسئلة إلى أخصائي المراجع .و يشبه هذا الأسلوب سابقه حيث يحصل المستخدم على

النموذج، و من ثم يقوم بإرساله على العنوان البريدي المتاح لهذا الغرض، الأمر الذي يجعل البعض ينظر لخدمة البريد الإلكتروني الذي تتم متابعته من قبل "Font-end" إلى النماذج على أنها مجرد واجهة موظفي قسم المراجع .و تسمح النماذج للمكتبات بالحصول على معلومات

معينة عن المستفيد مثل مهنته:طالب، أو عضو هيئة تدريس، أو موظف، أو مواطن، أو ما سوى ذلك.

لتوجيه الإستفسارات إلى أخصائي المراجع في إتصال " Chat Technology " استخدام الدردشة مباشر و تفاعلي .و تتوافر بعض المنتجات التجارية متعددة الأغراض التي يمكن للمكتبات أن تستعين بها

و قد تم ، " (CRM) Customer Relationship Management " لتقديم تلك الخدمات، و يطلق عليها تطويرها بغرض تقديم المساعدة المباشرة للمستخدمين.و يتميز هذا الأسلوب بالآتي:

"إحصائى الخدمات المرجعية فى البيئـة الرقمية"

كما أن إحصائى الخدمة المرجعية كان لابد أن تتوفر فيه مجموعة من السمات العلمية والشخصية التى تجعله الملائم والفعال فى العمل فى قسم المراجع وخدماتها.

إلا أن ظهور وانتشار إستخدام المصادر المرجعية الرقمية أدى إلى وجود بيئـة جديدة للعمل لابد أن يتعايش ويستعد لها إحصائى المراجع، ولذلك نجد أن تسمية إحصائى المراجع الآن بدأت هى نفسها تتحول إلى إحصائى المراجع الرقمية، وتحول جوهر عمله ووظيفته لكى يصبح وسيط ومدرب بين المستفيد وبين المصدر المرجعى الرقـمى .وقد نلاحظ هذا التغير من زاوية الإعداد والتدريب من ناحية، ومن زاوية المهام والواجبات التى يؤديها من ناحية أخرى.

فمن ناحية التعليم، نجد أن إحصائى الخدمة المرجعية الرقمية أصبح مطالبا بدراسة مقررات داخل قسم أو كلية المكتبات والمعلومات ليست فقط فى المصادر المرجعية، بل أيضا فى النشر الإلـكترونى والإنترنـت خاصة دراسة محركات البحث والبروتوكولات المختلفة ثم دراسة شبكات المعلومات والإتصالات والتكشيف ونظم إسترجاع المعلومات .ولكى يمارس عمله عليه أن يتلقى دورات تدريبية فى تصميم المواقع والتعامل معها والروابط ولغات النصوص الرقمية والبريد الإلـكترونى وكيفية تحويل بيانات النصوص من شكل إلى آخر ومن أهم ما ينبغى أن يكتسبه إحصائى الخدمة المرجعية الرقمية القدرة على تقييم

درجة مصداقية ودقة وحداثة المعلومات فى المصادر المرجعية الرقمية وعلى وجه الخصوص الموجودة على الإنترنت، وعلى دراسة مستمرة لإقتصاديات الإقتناء والإشتراك فى هذه المصادر .

فى ظل هذا العصر الرقوى أو الإكترونى سوف يلعب مكتبى المراجع "Reference Librarian" دور هام ومحورى فى النمو الترقى، ومحو الأمية المعلوماتية، والبحث الإكترونى عن المعلومات، إلى جانب هذا فإن مبنى المكتبة سوف يكون متاحا للإستخدام ٢٤ ساعة فى اليوم عن طريق الإتصال عن بعد، سوف يعاد تقييم وظائف المكتبة وخدماتها لأن مواد المكتبة سوف تتغير طبقا لإحتياجات المستفدين، المكتبات سوف تتغير من نموذج تنمية مجموعات تقليدية وكلاسيكية، ومن ملكية المواد إلى نموذج إلكترونى لتقديم الوصول الآنى إلى المصادر.

ونتيجة إلى كل هذا تغيير دور مكتبى المراجع كمعلم، فمستقبلا سيكون مترجم ومحللا أكثر من كونة مرشدا، كما سيكون عليه أن يحدد بدقة إحتياجات الباحثين والدارسين وإهتماماتهم الموضوعية، ومساعدتهم فى صياغة إستراتيجيات البحث بدلا من إرسالهم إلى الهارس البطاقية والأدوات الببليوجرافية الأخرى وهذا الدور الجديد سيعتمد على إجراء مقابلات، وفتح قنوات الحوار البناء للتعرف على عناصر السؤال أو المشكلة موضوع البحث، ولكى تتحقق

هذه المهام والإنجازات للمكتبي، من الضروري ملاحقة التطورات الجارية في مهنة المكتبات والمعلومات والإتجاهات المعاصرة في أساليب الخدمة المرجعية .

"ويلعب إختصاصيو الخدمة المرجعية الإلكترونية أدوار عديدة وهي:

1- " الوسيط "

حيث يقدم المرجعي وساطة عالية المستوى، فدوره لا يكمن فقط في تسهيل الوصول إلى المعلومات، بل يستخدم كل خبرته في مجال مصادر المعلومات لتقديم إجابات منتقاه للمستفيدين.

2- معالج المعلومات:

يكمن هذا الدور في رسم أطر المعلومات، وتقديمها بشكل مناسب وواضح وجذاب، وهذا يعنى إستحداث قواعد المعلومات وبنها على أوعية مختلفة .

3- المدرب:

وهو من الأدوار المهمة للمكتبي في مساعدة المستفيدين على إمتلاك الادوات الجديدة التي تسهل الوصول إلى المعرفة .

4-المستشار :

هذا الدور سيتطلب دعم المستفيدين والمديرين داخل المكتبة أو مركز المعلومات .

5-المحلل :

حيث دوره فى تحليل وترجمة المعلومات.

6- مدير الإنترنت :

وهى وظيفة أساسية لإخصائى خدمات المعلومات فى تسهيل مهمة المستفيد فى الحصول على ما يريده من شبكات الأنترنت .

7-مدير المعرفة :

الإعتراف المتزايد بأن المعرفة مورد إستراتيجى ثمين سوف يرفع من أهمية متخصصى

المعلومات ؛ لذا سوف تتغير أدواره من مدير المعلومات إلى مدير المعرفة.

''' أما بالنسبة للمهام والوظائف والأعباء التى تغيرت فى البيئة المرجعية الرقمية الجديدة،

سنجد أنها ما يلى :

- 1- لم يعد من المطلوب من إحصائى الخدمة المرجعية فى البيئة الرقمية الجديدة تنظيم المصادر المرجعية بشكلها المادى داخل قسم الخدمات المرجعية ولإستخدام التصنيف أو رؤوس الموضوعات أو التصنيف أو متابعة عمليات التجليد .
- 2- أصبحت واحدة من أهم مهام إحصائى الخدمة المرجعية الرقمية أن يقوم بتدريب المستخدمين على التعامل مع الأجهزة والبرمجيات ووسائل الإتصالات وكيفية الدخول إلى المواقع الإلكترونية أو تركيب الأقراص المدمجة على الأجهزة أو طباعة أى جزء من النص.
- 3 - من المهام الأساسية التى أصبح إحصائى الخدمة المرجعية الرقمية مطالب بها هى تقييم المصادر المرجعية الرقمية من حيث الدقة والمصادقية والحدثة، وتحديد ذلك للمستخدم .
- 4- إعداد أدلة بالمواقع المرجعية التى يكثر إستخدامها.
- 5- تصميم برامج تدريبية مبسطة على الحاسبات الإلكترونية ليستخدمها المستخدم قليل الخبرة أو التدريب عند تعامله مع المصادر المرجعية الرقمية .
- 6- القدرة على إختيار الموردين الأقل تكلفة.
- 7- القدرة على إختيار الأجهزة والبرمجيات الأقل تكلفة.

8 - متابعة التطورات الجارية فى سوق النشر الإلكترونى خاصة ما يتعلق بنشر المصادر المرجعية الرقمية .

9-مساعدة المستفيد فى تقليل عدد المراجع المرجعية الرقمية عند البحث فى خطواته الأولى بإستخدام الروابط المختلفة لتقليل جهد ووقت المستفيد .

10-الاعلان المستمر عن المصادر المرجعية الرقمية الجديدة سواء التى إشتراك أو حصلت عليها المكتبة عن طريق صفحة المكتبة على الإنترنت أو بإرسال على البريد الإلكترونى للمستفيدين .

11-تلقى الإستفسارات الخاصة بالمستفيدين على عنوان البريد الإلكترونى المخصص لقسم الخدمات المرجعية الرقمية،

والإجابة عن هذه الإستفسارات بنفس الطريقة أى بإرسال المعلومات المطلوبة على عناوين البريد الإلكترونى للمستفيدين.

''' ويسعى إخصائى الخدمات المرجعية الإلكترونية فى تطبيق نظم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق واحد. أو أكثر من الأهداف الآتية :

1-تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين، بمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون بالحضور للمكتبة.

2- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستخدمين داخل المكتبة من خلال محطة عمل متصلة بالإنترنت .

3-إنشاء شبكات مع المكتبات الأخرى للمشاركة في حجم الأعمال التي ينفذها المتخصصون ولزيادة الساعات التي يعمل بها الموظفون أو مضاعفتها مع الأخذ في الحسبان الإستجابة للأسئلة على مدار الساعة.

4- المشاركة في تكتلات أو تجمعات أو ائتلافات بهدف الإفادة من تخصصات بعض المكتبات ومراكز المعلومات وخبراتها عند مواجهة أسئلة متخصصة أو بعيدة عن خبرات المكتبة ذات العلاقة أو إمكانياتها .

نموذج إستمارة إستبانة

الخدمة المرجعية:

هي الإجابة على كافة الأسئلة و الإستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد و الباحثين، و لا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبه عملية الإجابة على الإستفسارات و أسئلة المراجعين.

1. ما وتيرة تردّدك على المكتبة:

دائماً أحياناً نادراً

2. هل الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة تساعدك في تلبية إحتياجاتك البحثية:

نعم لا

3. هل تعتقد أن توفير المكتبة للخدمة المرجعية هو أمر:

ضروري جداً ضروري غير ضروري

4. ما هي أغراض إستخدامك للخدمة المرجعية:

- حل مشكلة ما.

- الوصول المباشر للمعلومة.

- للثقافة العامة.

.....أخرى أذكرها.....

.....

5. ما هي أنواع المصادر و الأوعية المرجعية التي تحتاجها:

- معاجم و قواميس.

- الموسوعات و دوائر المعارف.

- المصادر الجغرافية (الخرائط، الأطالس)

- الموجزات الإرشادية

- الببليوغرافيات

- الكشافات

- المستخلصات

.....أخرى أذكرها.....

6. هل هي كافية و متنوعة لتلبية رغباتك و إحتياجاتك البحثية ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة ب لا فهل الزيادة يجب أن تكون في :

-المعاجم و القواميس.

-الموسوعات و دوائر المعارف.

-المصادر الجغرافية (الخرائط و الأطالس)

-الموجزات الإرشادية

-الببليوغرافيات

-الكشافات

أخرى أذكرها.....

7- هل أنت راض على مستوى الخدمة المرجعية المقدمة بالمكتبة:

لا

نعم

إذا كانت الإجابة ب " نعم " فما هي نسبة رضاك :

قليلة

متوسطة

كبيرة

8- هل يمكن أن تستغني عن وساطة المكتبي أثناء بحثك عن مصادر المعلومات التي

تحتاجها؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة ب " لا " فهل ذلك يعود إليك:

-تعقد إحتياجاتك البحثية.

-عدم دقة أدوات البحث.

-تنوع رصيد المكتبة.

.....-أخرى أذكرها.....

.....

9. هل تطلب مساعدة المكتبي في تلبية إحتياجاتك البحثية ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم هل إيصال الخدمة إليكم يتم بسهولة و سرعة ؟ □

صعب

سهل نوعاً ما

سهل تماماً

١٠- ما هو شكل الإجابة على تساؤلاتك البحثية ؟

-إجابة مباشرة من أخصائي الخدمة.

-إجابة من مرجع محدد.

-إحالة إلى مرجع آخر.

أخرى أذكرها.....

.....

11- هل المعلومات التي يقدمها المكتبي كافية لتلبية إحتياجاتك البحثية ؟

كافية كافية نوعاً ما غير كافية

١٢- هل تعتقد أن مساعدة المكتبي لك في الإجابة على تساؤلاتك البحثية سوف يساهم في

دعم تفاعلك مع المكتبة ؟

لا

نعم

١٣- ما هي معوقات إستخدامك للخدمة المرجعية التقليدية ؟

-رصيد غير كافي.

-عدم قدرتك على البحث عن المعلومة في المراجع.

-عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية مؤهل.

.....أخرى أذكرها.

١٤- هل تدعم فكرة وجود خدمة مرجعية رقمية في مكتبكم ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي الأهداف التي يمكن أن تحققها ؟

-الإستفادة من الأوعية المرجعية من طرف أعداد كثيرة من المستفيدين في وقت واحد.

-المحافظة على النسخ النادرة.

-توسعة في آفاق البحث.

-التقليل من تكلفة شراء و حفظ المقتنيات الورقية.

.....أخرى أذكرها.

١٥- ما هي الأسباب حسب رأيك التي تحول دون تطوير الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبكم

-إستخدامها معقد.

-تكاليفها باهضة.

-عدم وجود أخصائي خدمة مرجعية مؤهلين.

.....أخرى أذكرها.

.....
١٦- ما هي إقتراحاتكم لتطوير و تفعيل هذه الخدمة في مكتبكم ؟

-توفير أخصائي مراجع ذو كفاءة.

-الإعتماد على الحلول التكنولوجية الحديثة.

-توفير تدريب للمستفيدين على إستغلال الخدمة المرجعية الرقمية.

..... أخرى أذكرها.....

الفصل الخامس

المراجع الإلكترونية

(تعريفها - انواعها - مزاياها - منافذ الحصول عليها - توثيقها - عيوبها)

تمهيد

يوجد عدد من الصعوبات والمشكلات التي تظهر عند استخدام المراجع المطبوعة (الورقية) ، الأمر الذي أدى إلى ظهور المراجع الالكترونية (الرقمية) ، من هذه الصعوبات :

- ارتفاع الثمن نظرا لتكاليف الطباعة والتجليد والتوزيع
- ضخامة عدد الصفحات ، وتحتاج لحيز كبير من المكان
- صعوبة الاستعمال والبحث عن المعلومات
- صعوبة نقل وحمل المراجع المطبوعة

تعريف المراجع الالكترونية

صاحب ظهور الحاسب الآلي و " وشبكة الإنترنت" وتطبيقاتها، ظهور شكل جديد من أشكال أوعية المعلومات وهو المراجع الإلكترونية.

وتعرف المراجع الإلكترونية بأنها:

"كافة أوعية المعلومات المرجعية المخزنة والمتاحة على وسيط يتم التعامل معه بواسطة الحاسب الآلي ، أو عن طريق شبكات سواء كانت محلية أو عالمية، وتضم المصادر المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت أو المتاحة على أقراص مدمجة"، وقد يكون للمراجع الإلكترونية إصدار مطبوعة، أو تكون قد نشأت في شكل إلكتروني مباشرة.

من هذين المفهومين يمكن الخروج بتعريف شامل لمصادر المعلومات الإلكترونية بأنه:-

كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونياً

على وسائط سواء ممغنطة (Magnetic tape/disk) أو ليزيرية بأنواعها أو تلك المصادر

اللاورقية والمخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدريها أو نشرها (مؤلفين وناشرين)

في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال

المباشر (online) أو داخلياً في المكتبة أو مركز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص

المكتنزة

(CD-ROM) والمتطورة الأخرى مثل الأقراص المتعددة (Multimedia) وأقراص (DVD)

أولاً: مصادر المعلومات الإلكترونية حسب التغطية والمعالجة الموضوعية ، وتقسّم إلى :-

١- مصادر المعلومات الموضوعية ذات التخصصات المحددة والدقيقة :-

وهى التي تتناول موضوعا محددًا أو موضوعات ذات علاقة مترابطة مع بعضها ،أو في فرع من فروع المعرفة وماله علاقة بهذا الفرع ويطلق عليها أحيانا مصطلح (3) (Boutique) لأنه لا يزيد عدد قواعد البيانات فيها على (٢٥) قاعدة .وغالبا ما تكون المعالجة موضوعية متعمقة ،وتفيد المتخصصين اكثر من غيرهم مثل

.../COMPENDEX/BIOSIS/NTIS/AGRCOLA/MEDLINE

٢- مصادر المعلومات الموضوعية ذات التخصصات الشاملة أو تعرف أحيانا بغير المتخصصة :-

وتمتاز بالشمولية والتنوع الموضوعي لقواعد البيانات التي تحويها .إضافة آلي كثرة هذه القواعد التي تزيد دائما على الخمسين وتصل آلي بضعة مئات في بعض الحالات .ويطلق عليها مصطلح (4) (Supermarket) وتفيد المتخصصين وغير المتخصصين على السواء ، ومن أشهرها (DIALOG) .

٣- مصادر المعلومات العامة :-

وهي ذات توجهات إعلامية وسياسية ولعامة الناس بغض النظر عن تخصصاتهم ومستوياتهم العلمية والثقافية ، ويمكن ان نقسمها إلى :-

١/٣ - مصادر المعلومات الإخبارية والسياسية (الإعلامية) :-

وهذه تتناول موضوعات الساعة والأخبار المحلية وتعطي موضوعات كثيرة وبأسلوب مفهوم لكل الناس وتستوفي هذه القواعد معلوماتها من الصحف والمجلات العامة ومن أشهرها بنك معلومات (النيويورك تايمز) المعروف باسم :- (The Information Bank)

٢/٣ - مصادر المعلومات التليفزيونية (٥) :-

وهي من الأنواع الحديثة لمصادر المعلومات الإلكترونية والمتميزة في طبيعة المعلومات التي تقدمها في كونها تجيب على طلبات وتلبي احتياجات الناس الاعتياديين - وبعبارة أخرى فهي تخص الحياة العامة والمتطلبات اليومية والمعيشية ، فهي وليدة المجتمع المعلوماتي الجديد والتي تسد إحدى ثغرات خدمات المعلومات في المجتمعات التي تركز غالبا على خدمات المعلومات للباحثين .

ويمكن للمستفيد هنا أن يحصل على المعلومات من خلالها وهو في البيت أو المكتب وعبر شاشة التلفزيون الاعتيادي (مع بعض التحويرات) . تقدم معلومات عن السفر والسياحة والفنادق / أخبار المال والتجارة والأسواق المالية / فرص العمل / حركة الطائرات / التسويق والترويج للسلع / الرياضة / التسلية والترفيه / الطقس والمناخ / أخبار العالم / العقارات / الإعلاناتالخ .

وتعرف عادة ببنوك المعلومات التلفزيونية (٦) (الفيديو تكس Videotex أو Viewdata)
أو الفيديو تكس المتفاعل ،

(Interactive Videotex) ومن اشهر هذه المصادر ما يعرف بنظام Ceefax Prestel ()
في بريطانيا و (Teletel) في فرنسا و (Teletext) في اليابان ، والتليتكست او النص المتلفز (Teletext) وهو غير متفاعل ولا تزيد خدمته على ١٠٠ صفحة .

ثانيا : مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الجهات المسؤولة عنها وتقسم كالآتي :-

١- مصادر المعلومات الإلكترونية تابعة لمؤسسات تجارية:-

وهي تكون هدفها الأول هو الربح المادي وتتعامل مع المعلومات كسلعة تجارية ويمكن ان تكون منتجة او بائع (Vender) أو موزعة ووسيطه (Broker) . ومن اشهرها (Orbit Prestel DIALOG) .

٢- مصادر المعلومات الإلكترونية التابعة لمؤسسات غير تجارية :-

وهذه المؤسسات لا تهدف للربح المادي كأساس في تقديمها للخدمات المعلوماتية ، بقدر ما تبغي الأهداف العلمية والثقافية وخدمة الباحثين ، ويمكن أن تمتلكها أو تشرف عليها الجهات التالية : -

أ- مؤسسات ثقافية كالجوامع والمعاهد والمراكز العلمية .

ب- جمعيات ومنظمات إقليمية ودولية .

ج- هيئات حكومية أو مشاريع مشتركة تمولها الحكومات أو الهيئات المشتركة في المشروع

مثل (OCLC ، (MARC ، AGRIS)) .

علما انه من غير الصحيح الاعتقاد بأن هذه الخدمات تقدم مجانا . والآن قلما توجد خدمات

معلومات إلكترونية تقدم بدون مقابل مادي بسبب الكلفة المضافة للخدمة ذاتها الخاصة

بالاتصالات والأجهزة والبيانات وتنظيمها .

أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية :-

ونحاول هنا أن تقدم تصورا شاملا وتفصيليا عن الأنواع المختلفة لمصادر المعلومات

الإلكترونية زوايا متعددة

ثالثا :- مصادر المعلومات الإلكترونية وفق نوع المعلومات :-

١ - مصادر المعلومات الإلكترونية البليوغرافية (Bibliographical Databases) :-

وهي الأكثر شيوعا والأقدم في الظهور من بين مصادر المعلومات الإلكترونية ، فهي تقدم

البيانات البليوغرافية الوصفية والموضوعية التي تحيلنا أو ترشدنا إلى النصوص الكاملة مع

مستخلصات لتلك النصوص أو المعلومات ، ومنها (ERIC ، OCLC) ، (MARC ، UK)

(INDEX CHEMICUS) (MARC) .

٢- مصادر المعلومات الإلكترونية ذات النص الكامل (Fulltext) :-

وهي توفر النصوص الكاملة للمعلومات المطلوبة كمقالات دوريات وبحوث مؤتمرات او وثائق كاملة او صفحات من موسوعات او قصاصات صحف او تقارير او مطبوعات حكومية ، وقد ظهرت لتغطي عجزا في النوع الأول ، وبدأ الاتجاه حاليا نحو توفيرها بعد ان بدأ المستخدمون لا يشعرون بالارتياح الكامل الأصلي خاصة عندما لا تدمم المصادر الإلكترونية البليوغرافية بالنص الكامل الأصلي خاصة عندما تكون هذه المصادر - النص الكامل - خارج المكتبة او مركز المعلومات ، وعلى المستخدم أن يجدها بنفسه او عندما تعجز المكتبة عن توفيرها .

وشرعت المكتبات ومراكز المعلومات كالتالي تقدم خدمات مصادر المعلومات الإلكترونية بمحاولة توفير النصوص الكاملة أما على شكل مصغرات وبالذات (المايكروفيش) اقتصادا في النفقات المادية او الحصول على نسخ ورقية مصورة عند الطلب للصفحات المطلوبة بالذات عن طريق الفاكس (Telefaxmile) كما اصبح يطلق عليه الآن للسرعة في تهيئة المعلومات المطلوبة .

واصبح الاتجاه حاليا نحو البحوث والمقالات المنشورة في المجالات العلمية والمتخصصة بشكل خاص لكثرة الطلب عليها ، فعلى سبيل المثال بدأت الجمعية الأمريكية للكيمياء ومنذ عام ١٩٨٣ بتوفير خدمة المعلومات وعن طريق الاتصال المباشر (8) (Online) من تلك المجالات العلمية التي تصدرها وبالنص الكامل وليس إعطاء معلومات ببليوغرافية ومستخلصات فقط .

٢/٢ - مصادر المعلومات النصية مع بيانات رقمية (Textual Numeric Databases)

—:

وتضم العديد من الكتب اليدوية والأدلة خاصة في حقل التجارة . وتعطي معلومات نصية مختصرة جدا مع حقائق وأرقام و أصبحت الآن تشمل حقول أخرى متنوعة من جملتها الأدوات

المساعدة في الاختيار في حقل (Ulrich / Books in print (Facts and Figures

International Periodical Directory :- المكتبات مثل

٣/٢ مصادر المعلومات الرقمية (Numerical) :-

وتركز هذه المصادر على توفير كميات في البيانات الرقمية كإحصائيات والمقاييس والمعايير والمواصفات في مصنع محدد مثل الإحصائيات السكانية وفي التسويق وإدارة الأعمال والشركات .

رابعاً :- مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الإتاحة أو حسب أسلوب توفر

المعلومات :-

١ - مصادر المعلومات الإلكترونية بالاتصال المباشر Online :-

وهي قواعد البيانات المحلية والإقليمية والعالمية المتوفرة والمنتشرة وهي قواعد البيانات المحلية والإقليمية والعالمية المتوفرة والمنتشرة في العالم (خاصة الدول المتقدمة) التي تتيح للمكتبات ومراكز المعلومات والجهات العلمية والثقافية والتجارية والإعلامية فرصة الحصول على مصادر

المعلومات إلكترونيا عن طريق شبكات الاتصال عن بعد المرتبطة بالحاسبات المتوفرة لديها ولدى المستخدمين .

وتوفر هذه المصادر للمستخدم إمكانية الحصول على مصادر المعلومات الموجودة في إمكانية الحصول على مصادر المعلومات الموجودة في أماكن بعيدة وامتدادية الأطراف وموزعة في أكثر من موقع خارج المكتبة ومركز المعلومات .

٢ - مصادر المعلومات الإلكترونية على الأقراص المكنزة CD-ROMs :-

ويمكن اعتبارها مرحلة متطورة للنوع الأول المذكور أعلاه أو جاءت لتسد بعض ثغرات النوع الأول ، واتجهت العديد من الجهات نحو استخدام هذه القواعد كبديل عن خدمة البحث الآلي المباشر أو الاتصال المباشر (Online) بعد أن توفرت اغلب مصادر المعلومات على هذه الأقراص .

وَحَالِيَا تُوجَد نَفْس مَصَادِر المَعْلُومَات بِالشَّكْلِيْن مِثْل (MEDLINE / DIALOG / ERIC)
إِضَافَةً إِلَى المَطْبُوعَات أَوْ المَصَادِر المَرَجِعِيَّة بِنِصُوصِهَا الكَامِلَة (Fulltext) كَالْمُوسُوعَات
وَالْمَعَاجِم وَالأَدْلَة .

٣- مَصَادِر المَعْلُومَات الإِلِكْتُرُونِيَّة عَلَى الأَشْرَطَة المَمْغْنَطَة (Magnetic Tapes) :-

وَهِيَ تُعَدُّ مِنْ أَوَّلِ أَنْوَاعِ مَصَادِرِ المَعْلُومَات الإِلِكْتُرُونِيَّة ، وَارْتَبَطَ اسْتِخْدَامُهَا مَعَ انْتِشَارِ اسْتِخْدَامِ
مَعَ انْتِشَارِ اسْتِخْدَامِ الحَاسِبَات الإِلِكْتُرُونِيَّة فِي المَكْتَبَات وَكَانَتْ مَكْتَبَةُ الكُونْجَرِس الرَّائِدَة فِي هَذَا
المَجَالِ عِنْدَمَا بَدَأَتْ فِي مَنْتَصَفِ السَّنِيْنَات بِمَشْرُوعِهَا المَعْرُوفِ (MARC)) وَتَوْفِيرِ الفَهَارِسِ
المُوَحَّدَة وَتَوْزِيْعِهَا عَلَى المَشْتَرِكِيْن بِشَكْلِ أَشْرَطَة مَمْغْنَطَة (Magnetic Tapes) ، حَيْثُ تُقَوِّمُ
المَكْتَبَاتُ بِتَفْرِيعِ مَا تُحْتَاجُهُ عَلَى حَاسِبَاتِهَا وَاسْتِخْدَامِهَا بِالشَّكْلِ المَلَائِمِ لِحَاجَةِ مَسْتَفِيْدِيهَا .

منافذ الحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية :-

تستطيع المكتبات ومراكز المعلومات وحتى الأشخاص - أحيانا - من التعامل مع مصادر

المعلومات الإلكترونية والحصول عليها عبر واحدة أو أكثر من المنافذ التالية (٩) :-

(١) الاتصال بقواعد البيانات عن طريق الاتصال المباشر (Online) ويعرف أيضا بالاشتراك المباشر .

(٢) شراء حق الإفادة من الخط المباشر (Online) من خلال أحد مراكز الخدمة على الخط .

(٣) الاشتراك من خلال الشبكات المحلية والإقليمية والدولية .

(٤) الاشتراك من خلال وسطاء المعلومات او تجار المعلومات (Information Brokers) .

(٥) الاشتراك في شبكات تعاونية خاصة لتقاسم المصادر المعروفة ب (Resource Sharing Networks)

(٦) من خلال شبكة الإنترنت .

(٧) اقتناء الأقراص المليزة المكتتزة (شراء / اشتراك) .

مزايا المراجع الإلكترونية

المراجع الإلكترونية لها العديد من المميزات والإيجابيات وفيما يلي عرض لبعض تلك المميزات
الاستخدام المتعدد : إتاحة الاستخدام لعدد كبير من المستخدمين في الوقت نفسه، وفي أماكن
متعددة سواء بالمكتبة أو خارجها.

البحث والاسترجاع: تعدد أساليب البحث والاسترجاع، إلى جانب السرعة في إجراء البحث.

الوسائط المتعددة: إدماج النص مع الصوت والصورة في الشكل الرقمي

السرعة : سرعة وسهولة البحث عن المعلومات فيها من جانب المستخدمين.

التحديث : عمليات الإضافة والحذف والتعديل تتم بسهولة شديدة في المراجع الإلكترونية

الحجم : لا تشغل حيزاً كبيراً فهي تحتاج إلى معرفة باستخدام الحاسوب و الاتصال بالإنترنت

فقط.

سلبيات المراجع الإلكترونية

علي الرغم من المزايا الكثيرة التي تتمتع بها المراجع الإلكترونية إلا أن بها بعض أوجه القصور أو السلبيات وهي :

التدريب: فهناك صعوبة في استخدام المراجع الإلكترونية من جانب بعض المستخدمين؛ حيث

يتطلب استخدام بعض المراجع الإلكترونية تدريب مكثف لاكتساب القدرة على التعامل معها

متطلبات التشغيل والصيانة : يتطلب استخدام المراجع الإلكترونية بعض التجهيزات مثل وجود

جهاز كمبيوتر ومودم وخط هاتف وأجهزة اتصال عن بعد (خطوط وشبكات الهواتف ، والأقمار

الصناعية) وكلها أجهزة معرضة للأعطال في أى وقت مما يتطلب وجود صيانة بصفة مستمرة

التكاليف : بعض المراجع الإلكترونية تحتاج إلى تكاليف حيث لا تتاح إلا بمقابل اشتراك مثل

الموسوعة البريطانية ، فضلا عن تكاليف الأجهزة وصيانتها .

التغيير المستمر : التغيير المستمر في إمكانات ومواصفات المراجع الإلكترونية أدى إلى ظهور

مشاكل تتعلق بالجوانب الفنية لكيفية استخدامها والاستفادة منها .

المسؤولية: عدم القدرة على تحديد المسئول - أحيانا - عن المحتوى الفكري للمرجع الإلكتروني.

الدراسة الثانية:

وانطلاقاً من أهمية علمية مصادر المعلومات ومصداقيتها وكيفية التوثيق المنهجي الصحيح لها، تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول تساولين رئيسيين:

• ما هي المعايير العلمية لانتقاء مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت في البحوث العلمية؟

• ما هي القواعد المنهجية لتوثيق المراجع الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت وتهميشها في البحوث العلمية؟

وقبل الإجابة عن هذين التساولين لا بد من التعرّيج على تحديد أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة ولو بشكل وجيز لكل مفهوم.

أولاً- تحديد مفاهيم الدراسة

• مصادر المعلومات الإلكترونية: يُعرف هذا المفهوم ضمن دليل فهرسة المصادر

الإلكترونية AACR2 في نسخته المعدلة بأنها: " مادة (بيانات و/أو برامج) مشفرة

لاستخدامها عن طريق جهاز الحاسب الآلي، وقد تتطلب استخدام أجهزة متصلة مباشرة

بجهاز الحاسب الآلي (مثل قارئ الأقراص المدمجة)، أو اتصال بشبكات الحواسيب الآلية مثل شبكة الانترنت، ويستثنى من هذا التعريف الأقراص المدمجة التي لا تستلزم قراءتها أجهزة الحواسيب الآلية، على سبيل المثال: الأقراص المدمجة الموسيقية [1].

يتضمن هذا التعريف شقين أساسيين هما مصادر معلومات إلكترونية مرتبطة بالوسائط المتعددة، ومصادر إلكترونية متوافرة على شبكة الانترنت، ونظرا لما تتميز به هذه الأخيرة من مميزات التفاعلية والإتاحة والوسائط المتعددة أصبحت تشمل في طياتها كل اشكال المصادر الإلكترونية سواء المطبوعة، المسموعة، المرئية، لذلك فإن المقصود بمصادر المعلومات الإلكترونية في هذه الدراسة هي مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت فقط.

شبكة الانترنت: تُعرف بأنها: "شبكة تحتوي على مجموعات مختلفة من شبكات الكمبيوتر ذات القدرات الفائقة على نقل المعلومات، حفظها وتحديثها، ومنتشرة على مستوى جميع المناطق في العالم وتتيح كافة أنواع المعارف الإنسانية... وتمارس دورها الرئيسي في توحيد العالم وفي زيادة ترابطه واتصاله وفي تحقيق عناصر: الفورية، الجاهزية، الحضور والإتاحة... فهي تُطور الطرق والوسائل التي يتواصل بها الناس.

الخدمات المعرفية البحثية: وهي كل الخدمات ذات الطبيعة المعرفية والبحثية بالدرجة الأولى، أي التي تهدف إلى تزويد المستخدمين بالمعارف والمعلومات التي يحتاجونها، نذكر هنا على سبيل المثال لا الحصر: الكتب الإلكترونية، الدوريات والمجلات الإلكترونية، الأطروحات والأبحاث العلمية، قواعد البيانات وفهارس المكتبات المحلية والإقليمية والعالمية، صفحات الواب التعليمية الأكاديمية، اليوتوب...

• الكتب الإلكترونية Ebook

الكتاب الإلكتروني هو نسخة إلكترونية من الكتاب التقليدي التي يمكن قراءتها باستخدام أجهزة الحاسب الآلي الشخصي أو باستخدام قارئ الكتاب الإلكتروني، [3] لكن يوجد اختلاف كبير بين الكتب الإلكترونية بهذا المعنى والكتب الإلكترونية التي صممت في الأساس للنشر الإلكتروني فقط أو كما تُسمى باللغة الإنجليزية Born-digital حيث يعمد المؤلف والناشر معا إلى إثراء هذا النوع من الكتاب الإلكتروني بمواد إضافية قيمة غير نصية مثل مقاطع أوديو وفيديو، رسوم متحركة، صور وغيرها من الأدوات التفاعلية التي تضيف حيوية على الكتاب الإلكتروني [4].

• الدوريات والمجلات الإلكترونية

هي القناة الرئيسية للاتصال العلمي الرسمي، وتتمثل في تلك المطبوعات الدورية المتخصصة المتاحة بنصوصها الكاملة في شكل إلكتروني على منظومة الانترنت، سواء أكانت متاحة بشكل آخر خارج منظومة الانترنت كأن تكون مطبوعة ورقيا أو مسجلة على أسطوانات مكتتزة.

• الشبكة العنكبوتية العالمية الواب W3 World Wide Web

يعرف اتحاد الشبكة العنكبوتية العالمية الواب بأنه: " الكون من شبكات المعلومات التي يمكن الوصول إليها، تجسيدا للمعرفة الإنسانية." ويُعرف الواب تقنيا بأنه: "كل الموارد والمستخدمين على شبكة الانترنت الذين يستخدمون بروتوكول نقل النص التشعبي

HTTP.

• الويكيز wikis

الويكي wiki هو موقع واب حيوي أين يستطيع المستخدمون تغيير أو تحديث الصفحات والمحتوى كما يشاءون، فهو يسمح بتواصل الأفكار بسرعة، من هنا تأتي التسمية ويكي فهي كلمة مشتقة من صفة بلغة هاواي ويكي ويكي wikiwiki والتي تعني السرعة .

• الخدمات الاتصالية: وهي كل الخدمات ذات الطبيعة الاتصالية والتي تهدف إلى تسهيل

عمية الاتصال والتواصل بين المستخدمين، نذكر على سبيل المثال لا الحصر: البريدي

الإلكتروني، منتديات النقاش، شبكات التواصل الاجتماعي، المكالمات الهاتفية عبر

الشبكة مثل viber ، المدونات، ...

• البريد الإلكتروني:

هو تبادل الرسائل المخزنة على الحاسب الآلي عن طريق أدوات الاتصال عن بعد، وعادة ما

يتم ترميز رسائل البريد الإلكتروني في نص ASCII American Standard Code for

Information Interchange، ومع ذلك يمكن إرسال ملفات غير نصية مثل الرسوم البيانية

والصور وملفات الصوت، كملفات مُرفقة .

• مجموعات الأخبار Newsgroups

مجموعة أخبار هي نقاش حول موضوع معين يتضمن ملاحظات مكتوبة إلى موقع انترنت مركزي ويعاد توزيعها من خلال نظام يوزنات Usenet والذي يستخدم نقل أخبار الشبكة Network News -NNTP Transfer Protocol، ويتم تنظيم مجموعات الأخبار تسلسل هرمي لكل موضوع، مع الأحرف القليلة الأولى لاسم مجموعة الأخبار التي تشير إلى الموضوع الرئيسي للفئة مثل soc/ Society ،: comp/computers ، بالإضافة إلى فئات فرعية تمثل أسماء مواضيع فرعية .

• المؤتمرات المرئية عن بعد Virtual conference

المؤتمرات المرئية عن بعد أو كما يُطلق عليها أيضا المؤتمرات الشبكية، أو المؤتمرات الافتراضية عبارة عن اتصال حي بالصوت والصورة المتحركة والثابتة والبيانات بين مواقع عديدة على شبكات مختلفة حتى تتصل مجموعة من الأماكن ومراكز الشبكات ببعضها البعض بدلا من اتصال بين مركزين.

• شبكات التواصل الاجتماعي Social Network

تُعرف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها خدمة تقدمها الشبكة العنكبوتية العالمية الواب والتي تسمح للأفراد ببناء ملفاتهم الشخصية أو نصف شخصية ضمن نظام محدود، مع وجود قائمة واضحة للمستخدمين الآخرين ومنهم الذين يتشاركون معهم التواصل وعرض واجتياز قوائم تواصلهم .

• اليوتوب

موقع يسمح للأفراد بنشر مقاطع الفيديو التي صنعوها بأنفسهم .وتتميز هذه المقاطع من مقاطع ثقافية، شخصية، مقال، وتعليمية وأكاديمية... وغيرها كثير .

التوثيق الإلكتروني: ونقصد به في هذه الدراسة كيفية توثيق مصادر المعلومات الإلكترونية المعتمدة في بحث علمي أكاديمي بطريقة تجمع بين خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والقواعد المنهجية العامة والمتعارف عليها. والتوثيق الإلكتروني بدوره نوعان: توثيق إلكتروني لمصادر معلومات إلكترونية ذات طبيعة ورقية مطبوعة بمعنى نسخة إلكترونية لمصدر مطبوع ورقيا، وتوثيق إلكتروني لمصادر معلومات إلكترونية بحتة.

• ثانيا- معايير انتقاء المصادر الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت

إن المعايير المعتمدة في انتقاء مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت لا تختلف كثيرا عن معايير انتقاء مصادر المعلومات المطبوعة، مع التدقيق أكثر في الأولى نظرا لطبيعة التكنولوجيا التي تقدم هذه المصادر وما تتمتع به من مميزات نوعية من مرونة وتفاعلية ووسائط متعددة وإتاحة، تعطي لشبكة الانترنت إمكانيات كثيرة لم تتمتع بها أي تكنولوجيا من قبل، فهي تحتوي على كم هائل من مصادر المعلومات المكتوبة والمسموعة والمرئية والتفاعلية تُصعب من مهمة الباحث العلمي في فحص وتدقيق المعلومات التي يتوصل إليها عبر الشبكة، هذه الأخيرة مثلها مثل ورق الطباعة لا تخرج عن كونها دعامة نشر للمعلومات لذلك تخضع المعلومات المستقاة من شبكة الانترنت خاصة ذات الطبيعة الإلكترونية سواء من خدماتها المعرفية أو خدماتها الاتصالية لمجموعة من المعايير المتفق عليها في تقييم مصداقية مصادر المعلومات سواء المطبوعة أو الإلكترونية بمختلف أشكالها، وتتمثل في خمس معايير أساسية وهي:

معيار الدقة: لتحديد مدى موثوقية المعلومات من حيث واقعتها وورودها بشكل واضح يمكن التحقق منه من مصدر آخر، وخلوها من الأخطاء سواء النحوية أو الإملائية وحتى الأخطاء المطبعية،بالإضافة إلى احتوائها على قائمة من المراجع وليست مجرد آراء شخصية فقط[14].

معيار المسؤولية: لتحديد المسؤول وصاحب السلطة على كل ما يرد في الموقع، ويتم ذلك من خلال تحديد هوية المصدر سواء أكان المؤلف أو المسؤول عن الموقع، بحيث يحتوي الموقع الإلكتروني على المعلومات الأساسية التالية:

التأليف: يجب أن يكون واضحاً من مؤلف أو مطور الموقع، سواء أكانت مواقع معروفة لمؤسسات حكومية، جامعات، منظمات غير ربحية، مؤسسات تعليمية...، أو صفحات خاصة لأفراد، يحتوي الرابط على إسم ونوع المؤسسة التي تستضيف الموقع الإلكتروني، ويمكن الاستدلال على ذلك من إسم الميدان :

govمؤسسات حكومية

edu، univجامعات ومعاهد ومؤسسات تربوية

orgمنظمات غير ربحية

comمؤسسات تجارية

أما الصفحات الخاصة بالأفراد فيتميز رابطها في الغالب بوجود الرمز tilde (~) ، وتتميز بصعوبة التدقيق حولها إلا أن الباحث عليه التأكد على الأقل من سمعة الكاتب عن طريق نشاطاته العلمية والمهنية ومؤهلاته العلمية، انتمائه إلى جامعة، منظمة، مؤسسات الدولة، مجتمع مدني، بالإضافة إلى ذبوع صيته بالنسبة لأقرانه وفي مجال التخصص الذي ينشط فيه. معلومات الاتصال: عادة ما تتضمن البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، الفاكس للمصدر .وتفيد هذه المعلومات عن إمكانية الاتصال والتواصل مع المؤلف أو المسؤول عن الموقع الإلكتروني. الاعتماد: بحيث يجب على مؤلفي المواقع الإلكترونية حيازة مؤهلات ، اعتمادات أو حتى خلفية تاريخية شخصية تسمح لهم بتقديم هذه المعلومات. معيار الموضوعية: لتحديد خلو الموقع من أي نوع من التحيز في طرحه للمعلومات، ويمكن الاستدلال على ذلك من خلال إما وجود إعلانات مدفوعة على الموقع وإلى أي مدى قد يكون التأثير على المحتوى المعلوماتي من حيث وضوح الحدود بين محتوى الإعلان والمعلومات، عدم التلاعب بالمعلومات لخدمة الإعلانات، أو أن هذه الأخيرة الهدف منها تمويل الموقع لا غير، البحث عن روابط في الموقع تصف فلسفة وأهداف المنظمة الراعية للموقع، بالإضافة إلى الاعتماد على التجربة والمعرفة الشخصية لتحديد ما إذا كانت المعلومات قابلة للتصديق أو

عقلانية. كما يلعب إسم الميدان للموقع دورا مهما في موضوعية المعلومات، فالمواقع الحكومية أو الجامعات معلوماتها اكثر مصداقية وموضوعية من المواقع التجارية .

معيار الرواج: لتحديد التوقيت الزمني للمعلومات المتاحة على الموقع ومدى نشاط وفاعلية الموقع من عدمه من خلال مدى حداثة المعلومات المتاحة، تاريخ إنشاء الموقع، وتواريخ آخر تحديث أو تعديل، ومدى حداثة الروابط المدرجة في الموقع وفعاليتها .بالإضافة إلى مصداقيتها وعدم الاستعانة بروابط ميتة أو روابط لمواقع تم تغيير مستضيفها، أو روابط لمواقع مؤقتة أو موسمية، أو موقع قيد الإنشاء أو في مرحلة تجريب.

معيار التغطية: لتحديد ما إذا كان المعلومات حول موضوع الموقع تم تغطيتها بشكل جيد، بالمقارنة مع المعلومات الموجودة على مواقع اخرببالإضافة إلى طبيعة المعلومات المقدمة في حد ذاتها فهل هي تقديم منظور جديد حول الموضوع، أو مجرد تلخيص مصادر أخرى وهنا الأجر الإطلاع على المصادر الأصلية .

بالإضافة إلى الجمهور المستهدف من قبل الموقع الإلكتروني فهذا الأخير له تأثير كبير على تغطية الموقع، فبعض المواقع يؤلفها اكاديميون وموجهة للأكاديميين، وبعضها لا، قد تكون: أعمال من قبل الأكاديميين مبسطة موجهة لعموم الجمهور، مقالات صحفية، أطروحات ورسائل علمية، تقارير حكومية، تقارير خبراء في مجالات مختلفة....

لذلك يُخضع الباحث العلمي المواقع الإلكترونية التي يجد بها معلومات تخدم بحثه إلى المعايير السابقة الذكر فعليه أولاً ان يتحرى دقة المعلومات الموجودة فيه، فأحياناً يجد معلومات هو في أمس الحاجة إليها لكن لا يمكنه التحقق منها في مصادر أخرى ولا يوجد دليل أو روابط إلى المصادر الأصلية لتلك المعلومات، ففي هذه الحالة يتخلى بالضرورة عن تلك المعلومات مهما كان ميله نحو مصداقيتها وحاجته إليها، بالإضافة إلى مجهولية المصدر، فلا يمكن بأي حال من الأحوال الاعتماد على معلومات مجهولة المصدر خاصة صفحات الواب الخاصة أو غير المعروفة حتى ولو كانت المعلومات قيمة بنظرنا ولا يمكن أن نجدها في مواقع أخرى، لأن ذلك ينقص من قيمة بحثنا، لذلك نحاول قدر المستطاع تحري مصداقية وسمعة مؤلفي المواقع الإلكترونية وخاصة الصفحات الشخصية وانتماءاتهم المؤسسية ونشاطاتهم العلمية والمهنية والموضوعية ونسبة رواج وتداول تلك المعلومات من قبل الأكاديميين مما يزيد في مصداقيتها، نفس الشيء يقال على الرسائل الإلكترونية ومنتديات النقاش وشبكات التواصل الاجتماعي فهي تعد مصادر للمعلومات فقط إذا كنا نعرف جيداً من أصحابها خاصة وأن الأشخاص ينشطون فيها تحت أسماء مستعارة لذلك دائماً نتحرى موثوقية أصحابها قبل إدراجها في البحوث العلمية. ولا يفوتنا هنا التطرق إلى الموسوعات الحرة مثل ويكيبيديا هي موسوعة عالمية حرة تحتوى كم هائل من المعلومات بعدد لا بأس به من اللغات لكن كباحثين أكاديميين لا يمكننا الاعتماد عليها كمصدر لمعلوماتنا المعرفية البحثية لسبب واحد فقط لا غير: أن الكل محرر فيها بمعنى

هناك إمكانية الولوج الحر إلى محرر الموسوعة وإضافة أو تعديل المعلومات بدون قيد أو شرط، فلا فرق فيها بين طفل وكهل، عالم أو باحث متخصص وعامة الناس.

كما لا يمكن للأكاديميين الاعتماد في بحوثهم العلمية ذات الصلة الأكاديمية على مواقع غير ذلك تكون موجهة إلى عامة الناس أو تحتوى على معلومات بسيطة تناسب مستويات أدنى من مستوياتهم، فالباحث العلمي دائما يرتقي إلى المستويات العليا ولا ينزل إلى المستويات الأدنى من مستواه العلمي، فمثلا لا يجوز لباحث دكتوراه أن يعتمد على معلومات متوافرة في موقع ثقافة عامة أو منتدى أو موقع أكاديمي لكن في قطاع التعليم العام أو التكوين المهني، فكما لا يجوز علميا أن نعتمد على رسائل ماجستير أو ماستر في إعداد أطروحة دكتوراه لأنها أقل منها منزلة علمية.

يختلف الأمر بالنسبة للمصادر الإلكترونية التي هي في الأصل مطبوعة ورقيا مثل الكتب والدوريات والمجلات والموسوعات والمعاجم والقواميس والأطروحات والأبحاث العلمية، فالباحث لا يتحرى دقة المعلومات في حد ذاتها فقد خضعت مسبقا للتحكيم والخبرة لكن يتحرى مصداقية الرابط إلى تلك المعلومات، فمعلومة واحدة يمكن أن نجدها في أكثر من موقع على شبكة الانترنت قد تكون مواقع أكاديمية مثل الجامعات والمكتبات الجامعية والوطنية، وقواعد البيانات مثل sndl ، أو صفحات واب شخصية في المدونات أو شبكات التواصل الاجتماعي أو في منتديات عامة أو خاصة بالأكاديميين، فالباحث عندما يوثق المعلومة من رابط لمصدر أكاديمي

تعد أكثر مصداقية وموثوقية من رابط لمنندى عام فالاختلاف كبير وعادة إذا ما توافرت المعلومة في منتديات عامة فهي على الأرجح متوافرة في مواقع كثيرة غيرها، لذلك تكون مهمة الباحث العلمي البحث عنها في مواقع ترقى كمصدر في البحث العلمي الأكاديمي.

• ثانيا- كيفية توثيق المصادر الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت

كما وسبق الذكر في العنصر السابق بأن مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت نوعان: مصادر إلكترونية لمصادرة مطبوعة ورقيا أولا، ومصادر إلكترونية بحتة، وبالتالي يوجد اختلاف في كيفية توثيقها في البحوث العلمية، فالأولى ورقية في نسخة إلكترونية، والثانية إلكترونية محضة، تتميز الأولى في وجود معلومات عن دار النشر وتاريخ النشر، بالإضافة إلى الطبعات والأعداد والمجلدات، وفيما يلي تفصيل للتوثيق الإلكتروني لكل نوع على حدى.

• توثيق المصادر الإلكترونية المطبوعة ورقيا مسبقا

نعتمد في توثيق هذا النوع من المصادر على الطريقة المنهجية التي نتبناها في توثيق المصادر المطبوعة (المدرسة التي نتبناها) بإدراج اسم المؤلف، عنوان المصدر (سواء أكان كتاب، مقالة في دورية أو أطروحة، أو مداخلة أوبحث)، ثم بيانات النشر من مكان النشر، جهة النشر (دار نشر، جامعة، مركز بحث علمي)، تاريخ النشر وأخيرا الصفحة. ثم نضيف إليها البيانات

الخاصة بالنشر الإلكتروني من رابط الموقع الإلكتروني URL المباشر للمصدر المعتمد في الدراسة، فلا نضع رابط لموقع إلكتروني يوصلنا إلى الصفحة الرئيسية للموقع ثم يكون علينا البحث في الموقع عن المعلومة، وإنما الرابط عليه ان يوصلنا إلى المعلومة مباشرة، إلا في حالات استثنائية، كأن يكون عنوان الرابط طويل جدا ويخل بالعنصر الجمالي للعمل البحثي، او ان الموقع لا يستخدم روابط مباشرة داخلية بل يستخدم خدمة البحث داخل الموقع، بالإضافة إلى تاريخ إنشاء أو تعديل أو تحديث الموقع (إن وجد) وأخيرا تاريخ ولوج الباحث للموقع. في حالة كتاب في نسخته الإلكترونية:

إسم المؤلف. عنوان الكتاب. الطبعة إن وجدت. مكان النشر: دار النشر، تاريخ النشر. ص.
الموقع الإلكتروني. تاريخ الولوج.

مثال:

- وليد رشاد زكي. نظرية الشبكات الاجتماعية من الإيديولوجيا إلى الميثودولوجيا. سلسلة قضايا استراتيجية. مصر: المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني. مارس ٢٠١٢.
مأخوذ من الموقع .http://accronline.com/print_article.aspx?id=2593.
(تاريخ الإنشاء والتعديل: ٢٠١١-٢٠١٢). تاريخ الولوج: ٢٠١٤/٠٤/١٦.

Börje Holmberg. Distance Education in Essence.2nd Germany: •

Bibliotheks–und Informationssystem der Universität Oldenburg.

2003. P.12. Available at : [www.mde.univ-](http://www.mde.univ-oldenburg.de/download/asfvolume4_ebook.pdf)

oldenburg.de/download/asfvolume4_ebook.pdf. Accessed

in :26/12/2012.

في حالة مقال في دورية:

إسم المؤلف. "عنوان المقال". اسم المجلة، المجلد (إن وجد)، العدد. مكان النشر: جهة

النشر (جامعة، دار نشر)، تاريخ النشر. ص. الموقع الإلكتروني. تاريخ الولوج.

مثال:

• بتول غانم. "التعليم الذاتي بالحقائب التعليمية". مجلة ينابيع، العدد ٠١. منشورات دائرة

العلاقات العامة. فلسطين: جامعة القدس المفتوحة، أيار ٢٠١٠. الموقع

الإلكتروني [:qou.edu/arabic/publicRelation/yanabi3/no_1/sub-5.pdf](http://qou.edu/arabic/publicRelation/yanabi3/no_1/sub-5.pdf).

تاريخ الولوج: ٢٠١٣/٠١/١٦.

• توثيق المصادر الإلكترونية

تختلف المصادر الإلكترونية البحتة المتوافرة على شبكة الانترنت من حيث التوثيق مقارنة مع المصادر الإلكترونية ذات الطبيعة الورقية من حيث كم البيانات البيبليوغرافية المتوفرة عن المصدر ذاته، فلا توجد جهة نشر ولا مكانه ولا صفحة، بل تقتصر البيانات حول المؤلف وعنوان المصدر، الموقع الإلكتروني وتاريخ الولوج، وتاريخ إنشاء المصدر وتحديثه إن وجد، لكن لا يمكن بأي حال من الاحوال الاستغناء عن باقي البيانات، وفيما يلي أمثلة توضيحية لبعض حالات التوثيق الأكثر استخداما في البحوث العلمية الأكاديمية.

في حالة معاجم وموسوعات على الخط

المؤلف. المصطلح أو الموضوع. الرابط الإلكتروني. تاريخ الإنشاء أو التحديث. تاريخ الولوج

مثال:

• معجم المعاني عربي - عربي. "أنظر التوثيق". الموقع الإلكتروني:

في حالة البريد الإلكتروني

المؤلف. موضوع الرسالة. مستقبل الرسالة. عنوان البريد الإلكتروني للمستقبل. تاريخها. نتجنب إضافة البريد الإلكتروني للمرسل خوفا من الإزعاج.

مثال:

- دنيا منصورى. ” الفرق بين نظام التعليم عن بعد ودروس على الخط “. بريد إلكتروني موجه ل صباح براهيمى. 12/03/2014. brahmi.sabah@gmail.com :

في حالة مجموعات الأخبار والمؤتمرات الافتراضية

المؤلف. موضوع النقاش. اسم المجموعة. عنوان البريد الإلكتروني للمجموعة. التاريخ.

مثال:

- Palo, G.The Taj Mahal is a Hindu temple [Discussion en ligne]. history groupe : soc history@gmail.com 1993, 7 janvier.

في حالة صفحات الواب:

المؤلف (شخص / مؤسسة). الموضوع. عنوان الرابط الإلكتروني للصفحة. (تاريخ الإنشاء / التحديث). تاريخ الولوج.

مثال:

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. ” المشروع الوطني للتعليم عن بعد، برنامج التعليم عن بعد”. الموقع الإلكتروني- http://services.mesrs.dz/e-learning/arabe/pg_nationale_arab.php: ١٠/٠٤/٢٠١٣.

- Université Laval. Bibliothèque.« Comment citer un document électronique ? ».Site de la Bibliothèque de l’Université Laval. <http://www.bibl.ulaval.ca/>. Consultée le : 14/12/2015.

في حالة مقطع فيديو (تعليمي) على اليوتوب

المؤلف. عنوان الفيديو. (معلومات كاملة عن الموضوع). عنوان الرابط الإلكتروني. تاريخ الولوج.

مثال:

حسن رحي مهدي. الجوانب الفنية في الاقتباس والتوثيق. المحاضرة الثامنة في مقرر منهجية

البحث العلمي. فلسطين: جامعة

الأقصى. https://www.youtube.com/watch?v=xHGEG8_k1Qs. تاريخ

المشاهدة: ٢٠١٥/١٢/١٤.

في حالة شبكات التواصل الاجتماعي

المؤلف. الموضوع. رابط الصفحة. التاريخ.

مثال:

• لجنة ثقافة المواطنة وحقوق الإنسان. المواطنة وحقوق الإنسان. المجلس الأعلى للثقافة

،مصر. الرابط الإلكتروني. <https://ar-ar.facebook.com/SczZamourad/> :

تاريخ الولوج: ٢٠١٥/١٢/١٤.

في حالة مدونة Blog

المؤلف. الموضوع. تاريخ الموضوع. رابط المدونة. تاريخ الولوج.

مثال:

Philippe Liria. Le numérique au service de l'innovation pédagogique.

posted le : 15/07/2015. <https://philliria.wordpress.com>. Consulté

le :14/12/2015.

محمد البهاوي. كورسات الشبكة المكتفة المفتوحة أو MOOC. أدرجت بتاريخ: ٣٠ جوان

٢٠١٥. مدونة الباحث <http://www.ba7ith.com/>. تاريخ الولوج: ١٤/١٢/٢٠١٥.

خاتمة

إن قضية معايير انتقاء المصادر الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت في البحوث العلمية قضية شائكة ومحل جدل كبير بين الباحثين أنفسهم، بين مؤيد ومعارض لاستخدامها في المقام الأول، وبين المعايير التي يجب إخضاع تلك المصادر لها قيل الاعتماد عليها في المقام الثاني، والبيانات البيبليوغرافية التي يجب توافرها في عملية توثيق تلك المصادر وكيفية توثيقها في المقام الثالث، وعلى الباحث بين كل ذلك أن يحكم القواعد المنهجية وخبرته العلمية وقناعاته المنطقية في البحث في الشبكة من أجل الانتقاء والتوثيق في آن واحد، لذلك ستظل هذه القضية محل جدل بين المنهجيين من جهة وبين خصائص شبكة الانترنت من جهة أخرى.

الفصل الخامس

تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية:

*معايير تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية

*نماذج لتقييم المصادر المرجعية الإلكترونية

تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية

يعد تقييم المصادر المرجعية بوجه عام من أبرز الأمور التي يتناولها المتخصص في المجالات المتعلقة بالمعلومات. ومنذ عام ١٩٠٤ أصبح من أهداف مقررات دراسة المصادر المرجعية أن يكتسب الطالب المهارة والقدرة على كيفية فحص صفحة المحتويات والمقدمة وأجزاء من النص، والمداخلا لإضافية المتمثلة في الكشافات، ليتعرف على الهدف أو الأهداف من إعداد المصدر المرجعي، والأشخاص المسؤولين عن إعداده فكرياً ومادياً، محتوياته، مجاله، وتنظيمهما يضم من معلومات من حيث الدقة والشمول والحدثة والموضوعية والحياد.. وغيرها، ولو تفحصنا معظم الأدلة الشاملة للمراجع نجدها تحتوى على تمهيد أو مقدمة تشرح فيها بطريقة أو بأخرى أسس وعناصر التقييم التي أصبحت مستقرة الآن تماماً وخصوصاً في ما يتعلق بتقييم المصادر المرجعية المطبوعة.

مع ظهور وتطور وانتشار المصادر المرجعية الإلكترونية، تبين أن هناك فروقاً جوهرية بين عناصر ومكونات كل من المصادر المرجعية المطبوعة والمصادر المرجعية الإلكترونية، ما أدى إلى ضرورة وضع معايير للتقييم مختلفة إلى حد ما، لتتلاءم وطبيعة هذا الشكل الجديد من

المصادر المرجعية، فعلى سبيل المثال تتضمن المصادر المرجعية المطبوعة مقدمة تشرح وتوضح وتفسر ما يحتويه المصدر المرجعي ومجاله وتنظيمه والمسؤولين عن إعداده، أما المصادر المرجعية الإلكترونية وخصوصاً تلك المتاحة على شبكة الإنترنت، فإنها تفتقر إلى مقدمة مماثلة مساعدة في كثير من الأحيان .

ولا يوجد حتى الآن أية أدوات أو أدلة شاملة للمصادر المرجعية الإلكترونية لكي تساعد اختصاصيي المعلومات والعاملين في المجالات المرتبطة بالمعلومات على الفحص والدراسة والتقييم باستثناء قسم خاص بها بدأ في الظهور في دورية Library Journal ، وهو بعنوان Web Watch يتناول بالعرض بعض المصادر المرجعية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت.

وإذا كان الوصف المادي من العناصر المهمة التي تذكر عند تقييم المراجع المطبوعة من حيث عدد المجلدات والصفحات والحجم والطباعة والإيضاحات والألوان.. إلى آخره، فإن مثل تلك العناصر غير متاحة في المصادر المرجعية الإلكترونية.

وفي الجانب الآخر تتوفر عناصر أخرى في المصادر المرجعية الإلكترونية غير متاحة أو

متوفرة في المصادر المرجعية المطبوعة، فعلى سبيل المثال سهولة أو صعوبة التعامل مع الأقراص المدمجة أو الملفات الإلكترونية والأجهزة، والبرامج، وشبكات الاتصالات، وتكلفة كل ذلك بالإضافة إلى تكلفة النظام كاملاً.

تشير الخبرات السابقة والدراسات المنشورة عن الموضوع إلى وجود صعوبة بالغة في تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية بشكل خاص، وتتطلب جودة متناهية من الدقة لعدم وجود مقدمة في كثير من هذه المصادر تساعد الاختصاصي. ولأن كثيراً من المعلومات المتاحة وخصوصاً على شبكة الإنترنت قد تكون غير مراجعة وغير دقيقة. وفي الأعم الأغلب يكون من الصعب معرفة الشخص المسئول عن المحتوى الفكري لملفات المراجع الإلكترونية، كما يكون من الصعب معرفة درجة حداثة وشمول واكتمال المعلومات قبل تقديمها للمستخدمين. أضف إلى ذلك أن هناك كثير من المصادر المرجعية الإلكترونية التي تضم أشكالاً مجسمة أو صوتاً مصاحباً للمعلومات. ولكنها أمور ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند التقييم وإن تضمن التقييم والحكم على المصادر المرجعية الإلكترونية عنصر استقرار وثبات المصدر المرجعي في موقع معين لا يتغير على شبكة الإنترنت، كما يتضمن عنصر سرعة تحديث المعلومات سواء أكانت متاحة على أقراص مدمجة، أو على ملفات إلكترونية من خلال قواعد وبنوك المعلومات أو متاحة على شبكة الإنترنت.

معايير مقترحة لتقييم المصادر المرجعية الإلكترونية:

كان لإنتشار استخدام المصادر المرجعية الإلكترونية، بالإضافة إلى الفروق في مكوناتها وعناصرها عن مثيلاتها المطبوعة، أثر واضح في ضرورة وجود معايير تقييم خاصة بها. ويرى المتخصصون أن الفلسفة العامة لتقييم المرجع فردياً، ستكون واحدة مهما اختلف الشكلا الذي يصدر فيه المرجع تقليداً أو إلكترونياً، وإن كانت تفاصيل العناصر التي ستدخل في التقييم وطريقة إبرازها لا بد أن تتفاوت بين هذين النوعين لتفاوت طبيعة الشكل فيما بينهما. وقد أدى هذا إلى تعدد المحاولات العربية والأجنبية لوضع معايير وعناصر يمكن من خلالها تقييم واختيار مصادر المعلومات الإلكترونية، وأهم عناصر التقييم للمصادر المرجعية الإلكترونية التي يتوافق عليها المتخصصون هي الآتية:

المسؤولية Authority :

المعلومات المتاحة عبر الإنترنت تكون مجهولة المصدر في أغلب الأحوال، وبالتالي تصبح دقتها موضع شك، بالإضافة إلى أنها لا تمر بنفس إجراءات المراجعة والتحكيم التي تمر بها أوعية المعلومات المطبوعة، كما إنها تظهر وتختفي بسرعة لأنه يمكن لأي فرد أو هيئة أو جماعة أن تضيف إلى الشبكة مباشرة أي ملفات إلكترونية، وقد يكون من الصعب جداً تحديد الهيئة أو الفرد المنشأ لتلك المعلومات، وبالتالي يمكن أيضاً إضافة مواد غير دقيقة وغير

مرغوب فيها لذلك ينبغي تحديد الآتي:

- المسؤولية الفكرية: إذ ينبغي تحديد الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن المعلومات من الناحية الفكرية، وأن نحدد هل وضعوا تلك المعلومات بشكلموقت أم دائم، وأن نحدد خبراتهم السابقة ومدى السمعة الطبية التي يتمتعوا بها.
- المسؤولية المادية: ينبغي تحديد المؤسسة المنتجة للمصدر المرجعي، وخبراتها السابقة في المجال وسمعتها السابقة في مجال إصدار المصادر الإلكترونية والخدمات التي تقدمها بعد البيع أو الاشتراك، وهل تتيح النظام كاملاً أو إنها تقدم المصدر المرجعي الإلكتروني فقط.

التغطية Scope :

- التغطية الكمية: حيث ينبغي تحديد عددالمدخل المتاحة من خلال المصدر المرجعي الإلكتروني.
- التغطية الزمنية: يتمتحديد الفترة الزمنية التي يغطيها المرجع الإلكتروني.
- التغطية المكانية: يتمتحديد المنطقة الجغرافية التي يغطيها المرجع.
- التغطية اللغوية: ويتم تحديداللغات التي يغطيها المرجع، وتوضح أهمية هذا العنصر عند تقييم المصادر المرجعيةالتي تحمل القواميس اللغوية بشكل خاص.
- التغطية الموضوعية: يتم تحديد الموضوعالعريض، والموضوعات الفرعية، والموضوعات

ذات العلاقة، التي يتناولها المرجع الإلكتروني بالتغطية.

-التغطية الشكلية : يتم تحديد أشكال مصادر المعلومات التي يغطيها المصدر المرجعي

الإلكتروني - على شبكة الإنترنت.

ولا ينبغي أن نتصور أن كلاً من الإصدار المطبوع، والإصدار الإلكتروني للمصدر المرجعي

نفسه متساو في المحتوى أو التغطية، ولكن ينبغي أن نتأكد من المجال والتغطية الخاصة بكل

إصدار حيث توجد في كثير من الحالات اختلافات متفاوتة.

القدرة الإسترجاعية Retrieval Capabilities

ينبغي إختبار قدرة المصادر المرجعية الإلكترونية على استرجاع المعلومات من خلال التعرف

على الآتي:

- عدد المداخل القابلة للبحث والاسترجاع.

- مدى توفر مجموعة برامج إسترجاعية.

- إمكانية الربط بين أكثر من مدخل إسترجاعي.

- مدى السرعة في الاسترجاع - زمن الاسترجاع.

- مدى توفر إحالات بين المداخل.

- توفر إحالات بين المواقع - على شبكة الإنترنت - ومواقع أخرى تتضمن معلومات لها علاقة

أو معلومات مكملة.

-إتاحة الموقع على شبكة الإنترنت على أكثر من محرك بحث.

دعم المستخدم User Support

ينبغي أن يتوافر للمصادر المرجعية الإلكترونية مجموعة من العوامل لضمان سهولة وبساطة

الاستخدام، ويمكن عرض أهمها:

-أن تكون هناك نشرة إخبارية أو إعلامية تصدر علفترات منتظمة توضح أهم التطورات في

المصدر المرجعي الإلكتروني.

-إمكانية تقديم الدعم والمساعدة للمستخدم من خلال الاتصال التليفوني أثناء البحث.

-إمكانية تقديم الدعم للمستخدم من خلال الشاشات المساعدة.

-ينبغي أن يكون المصدر المرجعي الإلكتروني مصحوباً بموجز إرشادي مطبوع أو دليل

للاستخدام على شاشات متتابعة. وجدير بالذكر أن الموجزات الإرشادية المصاحبة لقاعدة

البيانات قد يتوقف عليها نجاح أو فشل البحث، ومن ثم يجب أن يكون على درجة عالية من

الجودة، ولا بد من اختبارها للتأكد من ذلك.

المعلومات Information

من السهل فحص محتويات المصدر المرجعي المطبوع بتصفحه لمعرفة الهدف من إعداده، والقائمين بالإعداد، ومدى كفاءتهم.. إلخ، للحكم على مدى جودة المعلومات، أما في ما يتعلق بالمصدر المرجعي الإلكتروني، فمن الصعب فحص كل الشاشات التي تتضمن العمل ككل، بل يمكن استرجاع ما يتعلق بموضوع معين واختبار ما يلي من خلاله:

- **الحدثة** : من الضروري معرفة تاريخ ظهور الملف الإلكتروني للمرة الأولى، ومواعيد تحديثه من خلال مقارنة ملف المعلومات السابقة مع ملف المعلومات الحالي، خاصة إذا كانت المكتبة تقوم بعملية التحميل Downloaded للملفات وذلك لمعرفة حجم التغيير والتصحيح والإضافة.
- **الدقة** : ينبغي التأكد من دقة المعلومات المخزنة، وخلوها من القصور والأخطاء العلمية وكذلك من أخطاء الطباعة والهجاء، لأنها قد تحجب معلومات ذات قيمة بالغة للباحث.
- **التكامل والشمول** : ينبغي التأكد من شمول المعلومات وتكاملها وعدم إغفال أي جانب من جوانب الموضوع أثناء تناوله.

- **الحياد والموضوعية** : من أهم معايير الحكم على المصدر المرجعي الإلكتروني خاصة وان هناك اتهامات كثيرة موجهة لكثير من المصادر المرجعية الإلكترونية المعروفة بإنحيازها لثقافة

دون غيرها، ولجنس دون الآخر... وهكذا.

-التداخل أو التكرار مع مصادر مرجعية إلكترونية أخرى: فقد يكون هناكتداخل في المحتوى بين أكثر من مرجع إلكتروني، وهي مشكلة يمكن التغلب عليها لتوفير برامج إلكترونية تحد من وجود تكرارات عند الاسترجاع.

-سهولة المعالجة وبساطة اللغة والأسلوب بما يتفق ومستوى المستخدمين الموجه إليهم المصدر المرجعي.

المتطلبات المادية والتجهيزية: Hardware/software Requirements

ينبغي أن يتم التأكد من العناصر الآتية بالنسبة لكل مصدر مرجعي إلكتروني نرغب في اقتنائه:

-إمكانية العمل على أكثر من نوع من الأجهزة.

-إتاحة برامج التعامل والاسترجاع تجارياً.

-إحتكار المنتج للمصدر المرجعي الإلكتروني مع الأجهزة والبرامج.

-ثبات أو ارتفاع التكاليف سنوياً.

-تكاليف الأجهزة.

-تكاليف البرامج الاسترجاعية.

-تكاليف برامج التشغيل.

-تكاليف الصيانة.

-تكاليف التدريب على النظام.

-تكاليف الاتصالات.

-تكاليف الاستخدام .

-إمكانية العمل على أكثر من برنامج تشغيل.

-إمكانية العمل على شبكات حاسبات.

-الزمن المطلوب لتركيب واختبار النظام.

-ثبات أو تغير مواصفات المصدر المرجعي الإلكتروني على الأقراص المدمجة ما يتطلب تغييراً

سريعاً في الأجهزة والبرامج المطلوبة.

-إمكانية الطباعة،

-إمكانية توجيه تسجيلات معينة بالبريد الإلكتروني لأحد المستخدمين.

الجوانب الشكلية:

ينبغي أيضاً أن يتم التعرف على الجوانب الشكلية للمصدر المرجعي الإلكتروني، والتي تتمثل في:

-شكل الطباعة.

-شكل ظهور البيانات والمعلومات على الشاشة.

-مدى وضوح الألوان والصور والصوت.

-إمكانية الظهور بأكثر من شكل.

التكاليف: Costs

حين يتوافر أحد المصادر المرجعية في شكل مطبوع، أو متاح على أقراص مدمجة، أو متاح من خلال شبكة الإنترنت، فإنه بطبيعة الحال سوف يختلف السعر أو الثمن من شكل لآخر، وبالتالي تختلف تكاليف استخدام كل شكل عن الآخر، لذلك ينبغي مراعاة العناصر الآتية عند اختيار الشكل الإلكتروني للمصادر المرجعية، مع مراعاة ألا يكون عنصر التكاليف منفصل عن العناصر الأخرى لتقييم المصدر المرجعي، وأن يكون هو العنصر الوحيد المؤثر في قرار إقتناء المصدر المرجعي من عدمه. وعناصر التكاليف التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار هي :

-تكاليف الحصول على المصدرالمرجعي الإلكتروني نفسه.

-تكاليف التجديد أو التحديث أو الاشتراك في المصدرالمرجعي.

نماذج لتقييم مراجع الكترونية

نموذج لتقييم مرجع الالكتروني

تقييم المصادر والمراجع المأخوذة من الإنترنت

توجيهات: اختر مرجعاً واحداً من الانترنت متعلقاً بموضوع بحثك. ومن ثم أجب عن الأسئلة الآتية لتحديد مدى الفائدة من المصدر، ومدى دقة المعلومات المذكورة فيه. يمكنك استخدام نفس الأسئلة لتقييم المصادر الأخرى.

١. ما مدى الفائدة من موقع الإنترنت؟

٢. ما كمية المعلومات التي يقدمها هذا الموقع؟

٣. هل يتضمن هذا الموقع روابط تحيل الى مواقع أخرى؟ إذا كان هناك روابط بالفعل، أي نوع

من المواقع ترتبط مع هذا الموقع؟ أي من هذه المواقع يمكن أن تستفيد منه في بحثك؟

٤. ما مدى دقة المعلومات المطروحة في هذا الموقع ومن هو المسؤول عنه (شركة تجارية،

جامعة، مؤسسة متخصصة...)?

٥. لجميع مواقع الإنترنت هدف معين. بعض هذه المواقع هدفها الإعلام، وبعضها هدفه إقناع

الأفراد بأن هناك وجهة نظر أفضل من غيرها، والبعض الآخر يهدف الى بيع منتجات أو

خدمات. ما هو الهدف من هذا الموقع في اعتقادك؟ وما الذي يجعلك تعتقد ذلك؟

٦. متى تم إنشاء هذا الموقع، أو متى كان آخر تحديث للمعلومات المطروحة فيه؟ هل

المعلومات التي يحتويها الموقع قديمة أم حديثة؟

—

٧. ما رأيك في دقة هذا الموقع بشكل عام؟ هل يمكنك استخدام هذا الموقع في ورقة البحث

الخاصة بك؟ لماذا؟

قائمة المصادر والمراجع

١- رضا محمد محمود النجار . مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت :

دراسة تقييمية / إشراف حسني عبدالرحمن الشيمي ، أمنية مصطفى صادق . - جامعة

المنوفية : كلية الآداب ، ٢٠٠٥ (أطروحة دكتوراه)

٢- سعد بن سعيد الزهري. الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة

المكتبات العربية منها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ١٠ . ع ٢٤ . رجب . ذو الحجة

١٤٢٥ / سبتمبر ٢٠٠٤ - فبراير ٢٠٠٥ ..

٣- شريف كامل شاهين . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية

على شبكة الانترنت . - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات

والاتصال، (٢٠٠٥) ..

٤- زين عبد الهادي . " النظم الخبيرة وتطبيقاتها في الخدمات المرجعية في المكتبات " .

ورقة بحث قدمت للمؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع

الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف وقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

بكلية الآداب جامعة القاهرة . القاهرة (١-٤ نوفمبر) . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .

(١٩٩٩) .

٥- غالب النوايسة . الخدمة المرجعية في : خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز

المعلومات .. عمان : دار صفاء ، ٢٠٠٠.

<https://books.google.com.eg/book-٦>

٧- تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية / عماد بشير

٨- معايير انتقاء المصادر الإلكترونية وكيفية توثيقها / صباح براهيم

[/http://www.alyaseer.net-٩](http://www.alyaseer.net-٩)