

خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير التعليم والبحث العلمي

متعب عبد الله عبد الهادي الحربي (*)

تعد المكتبة الجامعية من المؤسسات والمرافق العلمية والثقافية التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في تطوير المجتمعات. وذلك بتطوير البحث العلمي من خلال تقديم خدمات ذات فعالية للقائمين عليه، وتبعا للتطورات الرقمية التي يشهدها المجتمع المعرفي اليوم، أصبح من الضروري عليها التماشي مع متغيرات العصر. فبعد ما كانت مجرد مخزن للكتب. صار لزاما عليها الآن حفظ وتصنيف وتكثيف وفهرسة الكتب وتحليلها وتقديمها ونشرها ليستفيد منها ذوي الاحتياجات المعلوماتية. (١)

وبرغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكاناً، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية (الكتب-الدوريات...إلخ) يقوم عليها ويهتم بها مجموعة من الأمناء والمعاونين، ولكنها أهم وأشمل من هذا، فالمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات وهو ما يسمى بـ "التعليم الذاتي"، ومن ثم يجب أن تتوافر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، تُختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلاً عالياً، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار. (٢)

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات المكتبة الجامعية بأنها " مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه

(*) باحث دكتوراه - قسم المكتبات و المعلومات - كلية الآداب - جامعة سوهاج.
هذا البحث من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحث، وهي بعنوان: أثر استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية على التحصيل العلمي لطلاب كلية التربية الأساسية بالكويت: دراسة ميدانية. وتحت إشراف: أ.د. محمد فتحى عبدالهادى- كلية الآداب - جامعة القاهرة & د. ناصر أبو زيد الكشكى- كلية الآداب - جامعة سوهاج.

و تديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات".^(٣)

ويمكن تعريف المكتبة الجامعية بأنها المكتبة التي تخدم مجتمع الأساتذة والطلاب والإدارات المختلفة في الجامعات والكليات، وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتعميقها وتنظيمها وتقديمها لمجتمع المستفيدين منها، وهذا المفهوم ينسحب بدرجات مختلفة على المكتبة المركزية للجامعة، ومكتبات الكليات ومكتبات الأقسام "إن وجدت".^(٤)

وتوصف المكتبات الأكاديمية بأنها "قلب" المجتمع الجامعي فهي المكان المناسب الذي من الممكن أن يقوموا فيه بإجراء بحوثهم وزيادة معارفهم. ويقوم الموظفون بالمكتبة بتقديم خدمات كثيرة للمستفيدين بما يلبي احتياجاتهم واهتماماتهم المتباينة.

كما تمثل المكتبة الجامعية القلب النابض للجامعة، وهي المكان الذي يرتاده مختلف أنواع المستفيدين بهدف زيادة معارفهم، وهي بذلك تتأثر بمحيطها الأكاديمي الذي يتكون من الطلاب بمختلف مستوياتهم الدراسية وتخصصاتهم العلمية، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وموظفي الجامعة من إداريين وفنيين، بالإضافة إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية مثل الباحثين في مختلف المجالات الموضوعية وأفراد المجتمع المحلي.^(٥)

وتلعب المكتبات على مستوى الجامعة دوراً محورياً في النهوض بالتعليم والبحث العلمي، حيث تشارك هذه المكتبات بفعالية في صلب العملية التعليمية، وتمثل عصباً رئيسياً في المنظومة الأكاديمية ككل، وذلك ككيان تابع للأكاديمية أو الجامعة، وخادم لأهدافها، وداعم لسياساتها التعليمية، وفي الوقت ذاته ككيان له ذاتيته وتفرد، واستقلالته كشريك فعال للمكتبات الوطنية، في منظومة أكبر تتعدى الدور المؤسسي إلى الإطار القومي.^(٦)

ويستخدم مصطلحي المكتبات الأكاديمية والمكتبات الجامعية في بعض الأحيان كمترادفين، وفي معظم الأحيان يستخدم مصطلح المكتبات الأكاديمية كمصطلح أعم وأشمل، تندرج تحته المكتبات الجامعية.

فالمكتبات الأكاديمية هي تلك المكتبات الموجودة في معاهد التعليم العالي والجامعي.. أي أنها تشمل مكتبات معاهد المتوسطة (سنتان بعد

الثانوية العامة في العادة)، وتشمل مكتبات الكليات (أربع سنوات بعد الثانوية العامة عادة) بما في ذلك كلية البنات والكليات الفنية وغيرها من الكليات المهنية، كما تضم المكتبات الأكاديمية التشكيل المكتبي الجامعي بما فيه من مكتبات مركزية وأخرى متخصصة بالأقسام العلمية أو الكليات داخل الجامعة.^(٧)

خدمات المعلومات: الماهية والأهمية

يعتبر مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات الحديثة التي استخدمت بشكل واسع في مراكز المعلومات، وقد استخدم مصطلح خدمة المعلومات (Information Service) في بعض الأحيان مرادفاً لمصطلح مركز المعلومات (Information Center) في الإنتاج الفكري الصادر باللغة الانجليزية، أما في الإنتاج الفكري باللغة العربية يستخدم مصطلح مركز المعلومات للدلالة على نوعية معينة من الأجهزة المسنولة التي تقوم بتقديم خدمات المعلومات.^(٨)

يظهر أدب المكتبات والمعلومات مترادفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات مثل الخدمات المكتبية وخدمات القراء وخدمات المستفيدين إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الشامل والأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة، ولأنه يعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المطلوبة.^(٩)

أما بالنسبة للمعنى الاصطلاحي لخدمات المعلومات فهناك العديد من التعريفات التي وردت في أدب المكتبات والمعلومات، ومن بين تلك التعريفات التي يرتضيها الباحث لأغراض الدراسة تعريف ياسر يوسف عبدالمعطي^(١٠) الذي يعرف خدمات المعلومات بأنها الخدمات التي تتوافر من خلالها المعلومات اللازمة لدى المستفيدين بالشكل الذي يساعدهم في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب بالنسبة لهم، أو الوصول إلى نتائج يسعون إلى تحقيقها أو تساعدهم على تطوير الأعمال والأنشطة التي يقومون بها.

وخدمات المعلومات هي مرآة المكتبات ومعياري نجاحها أو فشلها؛ فهي تعكس مدى قدرتها على إفادة المستفيدين منها. وتعتمد خدمات المعلومات على

كفاءة القائمين بها وعلى مجموعة المصادر المتوفرة داخل المكتبة أو خارجها، وكذلك وعي المستفيدين ومدى تفاعلهم واستفادتهم من نظام المعلومات.^(١١) كما تعتبر خدمات المعلومات أهم وظائف المكتبات ومراكز المعلومات؛ فهي الهدف الرئيسي من وجود المكتبة أو مراكز المعلومات، بل يتوقف نجاح المكتبة أو مراكز المعلومات على مدى قدرتها على تقديم المعلومات المناسبة للمستفيد المناسب في الوقت المناسب.^(١٢)

وخدمات المعلومات هي مرآة المكتبات ومرافق المعلومات وواجهتها، وهي الهدف المستهدف من وجودها، فمن أجل تقديم هذه الخدمات كان اقتناء أوعية المعلومات وتنظيمها وإعداد أدوات الاسترجاع وتوفير فرص الاستفادة من المعلومات المتواجدة بالمكتبة وحتى خارجها، بغية تحقيق أقصى استفادة من مصادر المعرفة عبر مختلف منافذ النشر. وحيث أصبحت مؤسسات المعلومات لا تقاس بحجم محتوياتها، وإنما بحجم استجابتها وتلبيتها لطلبات المستفيدين عبر مختلف خدمات المعلومات المقدمة داخلها، فقد ازداد الاهتمام بخدمات المعلومات من حيث تطويرها وتحديثها والعمل على أن تمس أكبر نسبة من خدمات المكتبة الجامعية، ومن جهة أخرى تظهر الحاجة إلى تطوير خدمات المعلومات لمواكبة التغيرات الطارئة في مجال نشر المعرفة، وتضخم أحجام المنشورات وكذا تنوع احتياجات المستفيدين وعجزهم عن الوصول إلى المعلومات في ظل تنوع أوعية المعلومات التقليدية وغير التقليدية ونقص مهارات التعامل مع مختلف أشكال المعرفة.^(١٣)

وقد ارتبط ظهور خدمات المعلومات بمجموعة عوامل ساهمت في تزايد الحاجة إليها وتطويرها داخل مؤسسات المعلومات، حيث أولت تلك المؤسسات، وخاصة المكتبات الجامعية، اهتماماً كبيراً بخدمات المعلومات لعدد من الأسباب التي يجدر الإشارة إليها فيما يلي:

– تضاعف المعرفة البشرية بصورة سريعة مما يتطلب تقديم خدمات معلومات ذات كفاءة عالية وبصورة مباشرة تتناسب مع الانفجار المعرفي.

- عدم قدرة العقل البشري على استيعاب الإنتاج الفكري الضخم في مختلف العلوم وظهور التخصصات الدقيقة في كل المجالات المعرفية مما يتطلب وجود خدمات قادرة على مواجهتها والسيطرة عليها.
- تعدد مصادر المعلومات، وبالتالي لا بد لخدمات المعلومات من حصرها واستيعابها وتقديمها للمستفيدين.
- مشكلة تعدد اللغات أصبحت حاجزاً أمام المستفيدين وهنا تكمن ضرورة تقديم خدمات الترجمة كخدمة هامة من خدمات المعلومات.
- ساهمت خدمات المعلومات في سرعة توصيل المعلومات بعد أن كان التأخر في وصول المعلومات إلى المستفيدين بسبب تأخر وصول مصادر المعلومات سواء كانت ورقية أم غير ورقية لطول عمليات النقل والشحن وإجراءات الرقابة على المطبوعات.^(١٤)

وظائف خدمات المعلومات

إن الوظيفة الأساسية لأي خدمة من خدمات المعلومات هي القيام بدور الوسيط بين جمهور معين من المستفيدين، ومجموعات مصادر المعلومات سواء منها المطبوعة أو الإلكترونية، فالدور الإيجابي لخدمة المعلومات يتجلى في التعريف بالوثائق والبيانات في أوساط المستفيدين، عن طريق عمليات البحث في الإنتاج الفكري، وإحاطة الوسط المستفيد وبشكل دائم.^(١٥) وتتمثل أغراض خدمات المعلومات في توفير مصادر المعلومات الحديثة والمناسبة لنوع المستفيدين، ومساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية وذلك بتقديم خدمات الترجمة. كذلك سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة والتي توجب على المكتبة أو مراكز المعلومات أن تستفيد أولاً بأول مما تنتجه مراكز المعلومات والبحوث وبنوك المعلومات وإدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين والعمل على تلبية تلك الاحتياجات وتهيتها عن طريق قواعد المعلومات وتقسيمها على ملفات تبعاً لكل مستفيد حقيقي من المكتبة أو المركز. أيضاً مراعاة تقديم المعلومات الجيدة التي تتمسك بصفات الدقة والحدثة والتي بالتأكيد تعتمد على حقائق علمية.^(١٦)

إن خدمات المعلومات تعبر عن مدى نجاح مؤسسات المعلومات في أداء مهامها تجاه مستخدميها، حيث توفر للمستفيد المعلومات المناسبة في الوقت المناسب الذي يحتاجها فيه من أجل منع واتخاذ القرار، وهذا لا يكون إلا بالحصول على مصادر معلومات ثرية ومتنوعة لخدمة المستفيد، كما أن تنظيـم مصادر المعلومات وإعداد الفهارس أو الكشافات وغيرها من أدوات الاسترجاع الغرض منها هو تحقيق الاستفادة من هذه المصادر والمواد المختلفة وتحقيق رضا المستفيد، وخدمات المعلومات قد تقدمها مؤسسة المعلومات بناء على طلبات أو استفسارات محددة من المستفيد، كما أن المؤسسة قد تبادر بالقيام بها بعد دراستها لاحتياجات المستفيدين منها.^(١٧)

إن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات تحقق العديد من الوظائف لعل أبرز هذه الوظائف ما يأتي^(١٨):

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين.
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات.
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.
- مساعدة المستخدم على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستخدم وإمكاناته.
- تلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.

مقومات خدمات المعلومات

إن تطور أداء المكتبات الجامعية مهون بفعالية خدمات المعلومات المقدمة داخلها والتي تتطلب أسس ومبادئ تقوم عليها، ولأن خدمات هي "مجموع التدابير المهيأة من قبل مؤسسات المعلومات والتي تكفل تدفق المعلومات وتجميع مصادر المعرفة، وتنظيمها وتيسير سبل الإفادة منها"^(١٩)؛ فهي تتطلب

مجموعة إجراءات تنظيمية وقواعد وأساليب علمية تكفل اللسير الحسن للأنشطة وتضمن تحقيق الأهداف المرجوة من وراء تقديم هذه الخدمات.

وتعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، وعلى مجموعة من مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها، إضافة إلى ذلك التقنيات الحديثة والتي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات.

ومع التطورات التقنية الحديثة المتسارعة في مجال الاتصال وتقنيات المعلومات، بدأت شبكات المعلومات بالانتشار الملحوظ في كافة المجالات والتخصصات. حيث انفردت هذه الشبكات بخصائص ومميزات جعلت منها وسيلة أو أداة سريعة في نقل وتبادل المعلومات. ولعل أشهر هذه الشبكات هي شبكة الإنترنت.^(٢٠)

وهناك عدداً من المقومات الأساسية التي لا بد من توافرها كي تتمكن المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم خدمات المعلومات في أحسن صورة وعلى أكمل وجه، وتتمثل تلك المقومات فيما يلي^(٢١):

- مصادر المعلومات: إذ يقاس نجاح خدمات المعلومات أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات أضعفها، فكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفرع المعرفة ومتنوعة ومطابقة للمعايير، كانت المكتبة قادرة على تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المستفيدين من خدماتها.

- الكادر البشري المؤهل: يعد مستوى وكفاءة العاملين في المكتبة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي أحد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات.

- المتطلبات التكنولوجية: يجب على المكتبات توفير المتطلبات التكنولوجية اللازمة للمستفيدين حتى يتمكنوا من الاستفادة الجيدة من خدماتها على أكمل وجه.

- المقومات المالية: تحتاج المكتبات عامةً والمكتبات الجامعية خاصةً إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة وذلك لتغطية نفقات شراء مصادر المعلومات، وشراء الأجهزة وصيانتها، وشراء البرمجيات، وغيرها من النفقات الأخرى.

- وهو ما تؤكدُه ربا أحمد الدباس (٢٢) حيث ترى أن هناك عدداً من المتطلبات الأساسية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات الفعالة:
- ١- توفير مصادر المعلومات التي تتناسب واحتياجات المستخدمين.
 - ٢- الموظفون المؤهلون والمدربون على تقديم هذه الخدمات.
 - ٣- الميزانية الكافية والاشتراك في قواعد البيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر وشبكات المعلومات وبخاصة الإنترنت.
 - ٤- التسهيلات المادية المناسبة كتوفير قاعات للمطالعة والأجهزة.... الخ.
 - ٥- تدريب المستخدمين على كيفية الاستفادة من هذه الخدمات والاستعمال الأمثل للمكتبة.
 - ٦- توفير الإدارة الناجحة والقادرة على إدارة المكتبة وتحقيق أهدافها بنجاح.
- هذا بالإضافة إلى أن التعرف على احتياجات المستخدمين يعد عنصراً أساسياً في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها بفعالية، وذلك من حيث التعرف على عدد المستخدمين، واهتماماتهم الموضوعية، وطبيعة نشاطهم، وتوزيعهم المكاني، وخبرتهم، وقدرتهم اللغوية، ومؤهلاتهم العلمية (٢٣). ويفرض هذا ضرورة التعرف على متطلبات المستخدمين وحاجاتهم والسبل الكفيلة لاكتشافها وتلبيتها.

أنواع خدمات المعلومات

تنوعت خدمات المعلومات بتنوع حاجات المستخدمين، ومستوياتهم، وتخصصاتهم، وأنماط اهتمامهم، وكذلك الأغراض التي تنشط في إطارها الهيئة المقدمة لهذه الخدمات. فتنوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية يعتمد على طبيعة الحاجة إلى خدمة أو خدمات معينة من قبل المستخدم. فقد تقتصر مكتبات على تقديم خدمات محددة كالتكشيف والاستخلاص، وأخرى توفر خدمات البحث الآلي On Line بينما تقدم مكتبات أخرى خدمات المعلومات متعددة. (٢٤)

وعلى الرغم من الجدال القائم بين المتخصصين حول تحديد خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية أو الواجب تقديمها، إلا أن هناك بعض الخدمات المشتركة والمتفق عليها. وبصفة عامة هناك نوعان رئيسيان من الخدمات تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات: (٢٥)

النوع الأول: خدمات تقدم للمستفيدين بمبادرة من المكتبات أو مراكز المعلومات مثل الإحاطة الجارية والربث الإنتقائي للمعلومات وخدمات التنكشيف والاستخلاص.

والنوع الثاني: خدمات تقدم بناء على طلب المستفيدين مثل الخدمات المرجعية والتصوير والإعارة وهكذا.

ويرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المعلومات التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية بكافة أنواعها تنقسم بشكل عام إلى (٢٦) :

أ. الخدمات الفنية او الخدمات غير المباشرة.

ويقصد بها الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشمل خدمات المعلومات الفنية المتعلقة بإجراءات تنمية المكتبات و عملية الفهرسة والتصنيف والتنكشيف والاستخلاص.

ب. الخدمات العامة او الخدمات المباشرة.

وهي ما تسمى بخدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة او التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات : الإعارة، الخدمة المرجعية والإرشادية، خدمة الإحاطة الجارية والربث الإنتقائي للمعلومات، الترجمة وتحليل المعلومات وخدمة البحث عن الإنتاج الفكري وغيرها من الخدمات.

كما يمكن تقسيم خدمات المعلومات أيضاً بناءً على تأثير التكنولوجيا على طريقة وأسلوب تقديمها، على النحو التالي:

- خدمات تقليدية: وهي الخدمات التي تقدم بشكل نمطي لا ابتكار ولا تجديد فيه.

- خدمات غير تقليدية: وهي الخدمات التي تقدم بشكل عصري ومبتكر، وقد تكون هذه الخدمات مطورة أصلاً عن خدمات تقليدية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، أو أن تكون هذه الخدمات حديثة تماماً قد قامت في الأساس على التكنولوجيا الحديثة. (٢٧)

ويمكن تقسيم خدمات المعلومات على النحو التالي:

١- خدمات المعلومات التقليدية

- خدمة الإعارة

- خدمة التصوير والاستنساخ

- الخدمة المرجعية

- الخدمات الإعلامية

- الخدمات الببليوجرافية

٢- خدمات المعلومات الحديثة

- خدمة التكشيف

- خدمة الاستخلاص

- خدمة الترجمة العلمية

- خدمة الإحاطة الجارية

- خدمة البث الانتقائي للمعلومات

- خدمة البحث بالاتصال المباشر (قواعد البيانات)، والإنترنت، والفهارس الآلية

- خدمة تكوين المستخدمين (خدمة الإرشاد والتوجيه والتدريب)

وتهدف المكتبات ومراكز المعلومات إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبث مصادر المعلومات بكل أشكالها لتسهيل أو تيسير وصول الباحثين والمستخدمين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة، ومن هذا التسهيل أو التيسير ينبع مفهوم خدمات المعلومات، التي تُعرّف بأنها مجموع التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقننياتها بشكل أمثل. وبناءً عليه يمكن القول بأن خدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لوصول الباحث أو المستخدم إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات لمجال اختصاصه أو عمله. (٢٨)

كما تعد خدمات المعلومات حجر الزاوية لمؤسسات المعلومات ذلك لأن جميع العمليات المكتبية بدءاً بالاختيار ومروراً بالإعداد الفني وانتهاءً بتطبيقات

الحاسب الآلي في كافة الأنشطة المكتبية تهدف جميعها إلى الإرتقاء بمستوى خدمات المعلومات باعتبارها الخدمات المباشرة للمستخدم، والتي تعد مقياساً لمدى نجاح وفاعلية أي مؤسسة معلوماتية.

وقد أشار زين عبد الهادي إلى أن خدمات المعلومات تمثل الفوائد أو المنافع، التي تعود على القارئ أو الباحث، سواء كان في عالم من طين أو من ورق أو من معلومات رقمية. (٢٩)

الخدمة المرجعية

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات المعلوماتية التي تقدم في إطار المكتبات الجامعية، والتي تؤدي من خلال الإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين من خلال مجموعة متوازنة وكافية من كتب المراجع الأساسية وتنميتها عن طريق الاستبعاد والإحلال والإضافة للإبقاء على حداثة المعلومات ودقتها وشمولها، وتقدم الخدمة المرجعية بصورة مباشرة من خلال الإجابة على الأسئلة المرجعية أو بصورة غير مباشرة عن طريق اختيار المراجع المناسبة وتوفيرها للمستخدم. (٣٠)

وقد استقر مفهوم الخدمة المرجعية في مؤسسات المعلومات، ولم يعد هناك خلاف حول هذا المفهوم، حيث إن الخدمة المرجعية هي الرد أو الإجابة على أسئلة المستخدمين بشكل شخصي ما بين المستخدمين، والأخصائي وبشكل مباشر، أما الخلاف البسيط فهو بشأن امتدادات وشمول الخدمة المرجعية، فهناك مفهوم ضيق للمجال يعتبر أن الخدمة المرجعية هي الإجابة عن الأسئلة المرجعية باستخدام المصادر المرجعية المعروفة، وهناك مفهوم واسع للخدمة المرجعية يعتبر أن الخدمة المرجعية هي الإجابة على أسئلة المستخدمين باستخدام جميع المصادر المتاحة للمكتبة سواء منها المطبوع أم الإلكتروني، أو تستطيع الوصول إليها عبر وسائل تكنولوجيا الاتصال أو الشبكات، وذلك من خلال مجموعة من المهارات والعمليات المتعلقة بتلقي أسئلة المستخدمين، والإجابة عليها. (٣١)

وتهدف الخدمة المرجعية بمفهومها الواسع إلى مساعدة المستخدمين في إيجاد الأجوبة عن أسئلتهم والتعرف على مصادر المعلومات، وتطوير

إستراتيجيات البحث، وللمصادر المرجعية أهميتها الخاصة في تقديم خدمات المعلومات، ولاسيما الخدمة المرجعية منها؛ نظراً لما يتضمنه هذا النوع من مصادر المعلومات من محتوى مميز موضعياً وتنظيماً بما يتيح سرعة وسهولة الوصول للمعلومات فيها دون الحاجة لقراءتها كاملة، وذلك من خلال ترتيبها بأفضل صورة تخدم الهدف من إعدادها، والملاحظ أن معظم هذه المصادر المرجعية المطبوعة تكون مرتبة هجائياً، وإن كان البعض منها يرتب موضوعياً أو زمنياً، ونجد منها المراجع العامة والمتخصصة في مجالات موضوعية معينة بينما المصادر المرجعية الإلكترونية تتوافر لها أدوات بحث متفوقة يمكن من خلالها البحث في المصدر بكاملة عن كلمة مفتاحية أو اسم موضوع، أو غيره بسهولة وسرعة فائقة. (٣٢)

وتتبلور الوظائف التقليدية للخدمة المرجعية في أربعة محاور رئيسة، هي (٣٣):

- الإجابة عن أسئلة المستفيدين
 - تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة
 - التدريب الببليوجرافي
 - التوجيه والإرشاد
- وتقسم الخدمة المرجعية إلى خدمة مرجعية مباشرة، وخدمة مرجعية غير مباشرة

الأسئلة الأكثر تداولاً (FAQs)

الأسئلة الأكثر تداولاً هي مجموعة من الأسئلة المعلومات في موضوعات محددة مسبقاً ومعروضة على شكل سؤال وجواب، ويمكن أن توجد مطبوعة أو إلكترونية لخدمة المواقع على شبكة الإنترنت على كافة أنواعها أو تخصصها، وهو أسلوب منطقي يعرض به المعلومات وتتاح هذه الخدمات عن طريق المكتبات حيث يقوم أخصائي المكتبات المسئول عن الخدمة بتجميع أكثر الأسئلة وروداً إلى المكتبة وعمل بها قائمة تتاح لجميع المستفيدين حيث يبحث المستفيد في قائمة الأسئلة الأكثر تداولاً عن إجابة لسؤاله فإن لم يجد يرسل السؤال الخاص به إلى المسئول عن الخدمة وذلك لتوفير الوقت والجهد. (٣٤)

خدمة الإحاطة الجارية

تعرف خدمة الإحاطة الجارية بأنها نظم استعراض أوعية معلومات أدب الموضوع المتاح حديثاً أو في كثير من الأحيان التسجيلات الببليوجرافية لأوعية المعلومات، والاختيار من بينها الملائم لاحتياجات المستفيد الفرد أو مجموعة من المستفيدين، والقيام بتسجيل تلك الأوعية في شكل إخطارات ببليوجرافية وإرسالها إليهم.^(٣٥)

وتهدف خدمة الإحاطة الجارية إلى إتاحة فرص متابعة الإنتاج الفكري للمستفيدين من المكتبات، وتزويدهم بالمعلومات حول المشكلات المطلوب حلها، والأنشطة المرتبطة بمجالات اهتماماتهم من خلال البث السريع للمعلومات الحديثة^(٣٦). حيث تفيد خدمة الإحاطة الجارية في التعرف على ما يلي:

- النظريات الجديدة والمقترحات الحديثة.
- المشاكل الجديدة والمقترحات الحديثة.
- الطرق العلمية الجديدة لحل مشاكل قديمة وحديثة.
- الظروف الجديدة التي لها تأثيرها على ما يفعله مختصين آخرين وكيفية عملهم.^(٣٧)

وقد اكتسبت هذه الخدمة أهمية بالغة داخل المكتبة الجامعية نظراً لحاجة الباحثين إلى ملاحقة التطورات الجارية في مجال الاهتمام والتخصص وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا، كما أنها تنبع من اهتمامات المكتبة الجامعية ذاتها بقضية المعلومات وضرورة توفرها من أجل تطوير عمليات البحث والتنمية^(٣٨). وإحاطة الباحثين بالتطورات الجارية في مجال الاهتمام والتخصص أهمية بالغة في تعريفهم بالبحوث الجارية في مجال تخصصهم أو في أي مجال آخر يريدوا معرفة المزيد عنه، وعدم تكرار البحوث التي قام بها الباحثون الآخرون في أماكن أخرى.

خدمة البث الانتقائي للمعلومات

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات المتخصصة والموجهة، حيث تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بعمليات انتقاء للمعلومات ومصادرهما المناسبة لاهتمامات أفراد وفئات معينة من فئات المستفيدين منها، من بين المصادر

الحديثة المتاحة للمكتبة، حيث يتم بث تلك المعلومات إلى تلك الفئات من المستفيدين المعنيين بها دون غيرهم من مجتمع المكتبة، ويتطلب تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات أولاً القيام بدراسات دقيقة ومستمرة للمستفيدين واهتماماتهم واحتياجاتهم من المعلومات بصورة جارية.^(٣٩)

البث الانتقائي للمعلومات صيغة متقدمة ومتطورة للإحاطة الجارية، تم تعديها وتطورها لمواجهة احتياجات المستفيدين، ولهذا فإن الوفاء بمتطلباتها على أسس فردية تستوجب التعرف على سمات المستفيد لتحديد اهتمامه وحاجاته للمعلومات التي يرغب في تلقيها عن طريق خدمة بث معلومات منتقاة، وثيقة الصلة باهتمامه وأغراضه، وكذلك خلال مدة مناسبة من الزمن.^(٤٠)

أما ما يميز خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن خدمات الإحاطة الجارية فهو ضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها وذلك بسبب انفجار المعلومات وصعوبة السيطرة عليها دون الاستفادة من إمكانيات الحاسوب في مجال تخزين واسترجاع وبث المعلومات.^(٤١)

خدمة الترجمة. Translation Service.

في إطار توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين تظهر أهمية التعاون والمشاركة بين المكتبات الجامعية في التعرف على المصادر المترجمة أو مختلف نشاطات الترجمة على مستوى مختلف الهيئات والتنسيق فيما بينها وتبادل هذه المصادر دون تكرار الجهود بإعادة ترجمة نفس الوثائق، كما يجب التعرف على المصادر العالمية المترجمة من خلال كشاف الترجمات الذي تعده هيئة اليونسكو الدولية أو المركز الدولي للترجمات.

خدمة النكشيف

التكشيف هو "عملية دراسة وتحليل الوثائق لتحديد رؤوس الموضوعات أو الواصفات التي تستخدم في بناء الكشاف، وهو الأداة التي يستخدمها الباحث أو المستفيد في الوصول إلى الوثائق التي يحتاج إليها واسترجاعها".^(٤٢)

أما الكشاف فهو "دليل منهجي لموضع أو مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب أو الدوريات أو غير ذلك، ويتكون من سلسلة من المداخل ترتب وفق طريقة معينة تختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة ويسر".^(٣)

خدمة الاستخلاص

يعرف المستخلص بأنه "تلخيص علمي تمثل فيه العناصر الجوهرية التي يتضمنها النص الأصلي بغرض التعرف الأولي على ما يتضمنه، بما يوفر الوقت والجهد ويعين على استرجاع المصادر التي تقع في نطاق اهتمام الباحث".^(٤)

وتعمل خدمة الاستخلاص على توفير وقت المستفيد أو الباحث بحيث تقوم على إعداد ملخص يتضمن جوهر مضمون الوعاء المعلوماتي وأهم ما به من عناصر وخصائص فيما يعرف بالمستخلص أو الناتج النهائي لعملية الاستخلاص. وتؤدي المستخلصات دوراً مهماً في إعلام المستفيدين بالتطورات الحديثة في مجالات تخصصهم كما تسهم في تفادي تكرار البحوث كما تعد وسيلة مهمة لتقدير قيمة الوثيقة الموضوعية وتحديد ما إذا كان من المهم الرجوع إلى الوثيقة الأصلية أم لا.^(٥)

خدمة الإعارة

تعتبر خدمات الإعارة واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.

خدمات الإعارة نوعان، إعارة داخلية وأخرى خارجية، وهناك نوع آخر هو الإعارة بين المكتبات الجامعية، أما الإعارة الداخلية فيتم من خلالها إعارة مواد المكتبة داخلياً وإرجاعها بعد الاطلاع عليها في المكتبة وعادة ما يطبق هذا النوع من الإعارة على الموسوعات والكتب النادرة والدوريات التي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة. أما الإعارة الخارجية فتتمثل في السماح للمستفيدين

بأخذ المواد المكتبية لفترة محددة وفق شروط يحددها النظام الداخلي للمكتبة. كما تتم الإعارة أيضا بين المكتبات لكن يجب الإشارة لكون هذه الأخيرة لا تقدمها كل المكتبات ويفيد هذا النوع من الإعارة في مساعدة الباحثين في الحصول على الوثائق التي تعجز المكتبة عن تلبيتها وتتوفر ذات الوقت في مكتبات أخرى ويطبق عادة في المكتبات الجامعية.

وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (الإعارة الداخلية المضبوطة) أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة أو مركز المعلومات (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن وعادة يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه. ويمكن إجمال خدمات الإعارة بالآتي^(٦):

١. المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة (من خلال تسجيل المادة المعارة) أو غير مضبوطة (دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير).
٢. الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في أي مكان آخر غير المكتبة.
٣. تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة أعارتها ولازال المستعير بحاجة لها ويمكن أن تتم هذه الخدمة من خلال الهاتف.
٤. حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة ماسة لها ويمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الاطلاع عليها داخليا.
٥. الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى قريبة، ويجب أن يكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها.
٦. متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف.

ولكي تقدم خدمات الإعارة بشكل جيد وفعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة ومكتوبة وتجيب على التساؤلات المختلفة التي قد يطرحها المستفيدون من نوع (٤٧):

- من يحق له الإعارة ؟
- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها ؟
- ما هي مدة الإعارة للمواد المختلفة ؟
- ما هي المواد التي يمكن استعارتها ؟ والمواد غير المسموح باعارتها ؟
- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة ؟

خدمة تدريب المستفيدين

لقد وجدت المكتبات ومراكز المعلومات من أجل الاستخدام للأغراض البحثية والتعليمية المختلفة ولهذا فان تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات يعتبر قضية مهمة للمكتبات والمستفيدين. ويعتبر تدريب المستفيدين في غاية الأهمية للمكتبات الجامعية بصفة خاصة بسبب ضخامة مجموعاتها وضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات.

خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة تعد من الخدمات الراقية في المكتبات الجامعية، ففي الوقت الذي تعد فيه برامج تسويقية للمكتبة، فهناك برامج تدريبية تعد في الوقت نفسه وتهدف إلى تحقيق مجموعة من النقاط الإيجابية منها: إزاحة عالم الخوف والرهبة من جو المكتبة وبخاصة لدى الطلبة الجدد، والتخفيف من حدة مشكلة البحث عن المعلومات التي أصبحت تشكل في الوقت الراهن ظاهرة مع الانفجار المعلوماتي، حيث أن أغلب المستفيدين في الوسط الأكاديمي تنقصهم الدراية الكافية باستخدام محتويات المكتبة والتعامل مع نظمها الفنية علاوة على أن الفلسفة الحديثة للمكتبة الجامعية تقوم على مبدأ المبادرة والتوجه نحو المستفيد والتعرف على همومه ومشكلاته. (٤٨)

تتضمن هذه الخدمة مجموعة من البرامج والأنشطة التي تعمل على تعميق الاستفادة من مصادر المعلومات المختلفة خاصة فيما يتعلق بمصادر

المعلومات الإلكترونية من خلال تعريف وتدريب المستخدمين على كيفية البحث فيها وسهولة الوصول للمعلومات بداخلها بمساعدة الأجهزة المتاحة بالمكتبة، وكذلك التعرف على خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة وسبل الاستفادة منها، كما تهدف هذه الخدمة إلى إكساب المستخدمين المهارات المكتبية الأساسية ومبادئ البحث العلمي وكتابة التقارير، بالإضافة إلى التعرف بالمكتبة ككل وأنشطتها وأهدافها حيث تعد هذه الخدمة وسيلة ترويجية مهمة.^(٤٩)

وخدمات تدريب المستخدمين تكسب الفرد مهارات التعامل مع مصادر المعلومات والإفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية، وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته، إن تنظيم برامج تدريب المستخدمين تهدف إلى تأصيل الأبعاد التالية (٥٠):

– تهيئة المستخدم للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.

– تعريف المستخدم بالأساليب والوسائل المثلى للحصول على المعلومات.

– تعريف المستخدم بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه، حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم توافرها.

– خلق روح إيجابية لدى المستخدمين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدماتها بشكل خاص.

– تعليم المستخدم كيف يقوم بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.

– تعريف المستخدم بسبل تقديم ما يتوصل إليه من نتائج وما يكتسبه من خبرات المتخصصين.

خدمة البحث بالاتصال المباشر

تعرف خدمة البحث بالاتصال المباشر بأنها "تعامل وإجراء متفاعل لقراءة واستعراض معلومات محوسبة تشمل قيود أو تسجيلات مقروءة آلياً لملف أو مجموعة ملفات، وتكون قاعدة المعلومات هذه مخزونة عادة في حاسوب مركزي كبير، يوصل المستخدم إلى المعلومات التي يفتش عنها عن طريق

محطات طرفية أو حواسيب مايكروية دقيقة، ولغرض الوصول إلى المعلومات المطلوبة ترتبط الحواسيب المايكروية بجهاز محول أو معدل، يقوم بإرسال أو استلام البيانات وتعديلها من الإشارات الرقمية الخارجة من الحاسوب إلى إشارات قياسية أو بالعكس عبر خطوط ووسائل الاتصال".^(١)

وقد أولت المكتبات ومراكز المعلومات أهمية بالغة لخدمات البحث بالاتصال المباشر ساعدها في ذلك تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وزادها في ذلك تشجيعاً المزايا العديدة التي يوفرها استخدام تقنية البحث بالاتصال المباشر والتي يمكن إيجازها فيما يلي^(٢):

- ١- السرعة في إجراء عمليات البحث وظهور النتائج فوراً.
- ٢- الشمول حيث تغطي خدمات البحث بالاتصال المباشر جميع مصادر المعلومات المتاحة أثناء إجراء البحث.
- ٣- الفورية والوصول المباشر إلى كميات كبيرة من المعلومات.
- ٤- المرونة في التلقي الفوري حول صلاحية البحث والمرونة في تغيير سمات المستفيد أو استراتيجية البحث في أي وقت.
- ٥- التحديث السريع للمعلومات وإضافة ما يستجد من معلومات أول بأول.
- ٦- التقليل من الجهد المبذول في الأعمال الكتابية والروتينية المتبعة في تسجيل المعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية.

حواشي البحث:

- (١) نادية بعبع، بن غذفة شريفة. دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية: دراسة استطلاعية بجامعة سطيف - الجزائر. - متاح على:
<http://lib2.kfu.edu.sa/lib/web/13/8.2.asp>
- (٢) حامد الشافعي دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (١٩٩٤). ص ٧٠.
- (٣) سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات إنجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١. ص ٢٣١.
- (٤) حامد الشافعي دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (١٩٩٤). ص ٧٠.
- (٥) العقلا، سليمان بن صالح. اتجاهات الموظفين نحو التطوير الإداري في المكتبات الجامعية. - دراسات في مكتبات جامعة الملك سعود. - دراسات عربية في المكتبات

- وعلم المعلومات، درا غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مج ١٠، ع٣ (٢٠٠٥) - ص ٩٥.
- (٦) إسماعيل سراج الدين (مقدم) ؛ حامد عمار، محسن يوسف (محرر) . إصلاح التعليم في مصر . الإسكندرية : مكتبة الإسكندرية ، ٢٠٠٦ . ص ١٤٣ .
- (٧) أحمد بدر ، محمد فتحي عبد الهادي . المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي . مرجع سابق. ص ص ٢٤-٢٥
- (٨) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - ط ٢ - . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص ٢٩.
- (٩) الدباس، ريا أحمد. المكتبات والنشر الإلكتروني. - عمان: دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، ٢٠١١. - ص ٤٦، ٤٧. - ٢٠٨ ص.
- (١٠) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. - ص ٣٤.
- (١١) بدر، أحمد أنور. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٩. ص ٤٠.
- (١٢) موسى، غادة عبدالمنعم. المستفيدون من خدمات المعلومات المحسبة بجامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية مع تحليل للاتجاهات والمشكلات. - الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، ٢٠٠٨. ص ٣٨.
- (١٣) بدر، أحمد أنور ، ومحمد فتحي عبدالهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. - القاهرة: دار غريب، ٢٠٠١. - ص ٤٥.
- (١٤) محمد عبد الجواد شريف. أنشطة وخدمات المكتبات في ظل العولمة وثورة المعلومات. القاهرة، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥ - ص ٨٦.
- (١٥) التكروري، سناء حافظ. نظم إسترجاع المعلومات بين النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005. - ص ٢٠.
- (١٦) الدباس، ريا أحمد. المكتبات والنشر الإلكتروني. - عمان: دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، ٢٠١١. - ص ٤٩. - ٢٠٨ ص.
- (١٧) محمد فتحي عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات. - القاهرة: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٨. - ص ١٠٥.
- (١٨) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٩٥. - ص ٦٦.
- (١٩) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٩٥. - ص ٧٤.
- (٢٠) محمد أمان. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، ص ٢٤٧، ٢٠٠٠ م خدمات تطوير في ودورها الإلكترونية المعلومات مصادر الطيب. مجموعات بن زينب (21) نموذجا. - البواقي أم لجامعة المركزية الجزائرية: المكتبة الجامعية المعلومات بالمكتبات مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج ١،

- ع٢(يوليوس ٢٠١٤) - متاح على: http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/second_issue.pdf
- (٢٢) الدباس، ريا أحمد. المكتبات والنشر الإلكتروني. - عمان: دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، ٢٠١١. - ص٤٨ - ٢٠٨ص.
- (٢٣) جرجيس، جاسم محمد. قطاع المعلومات في الوطن العربي: محاولة في تشخيص المشكلات وتوصيف المعالجات. - دمشق: دار الفكر؛ بيروت: دار الفكر المعاصر، ٢٠٠١. - ص١٧٥.
- (٢٤) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - ط ١. - عمان: دار صفاء للنشر، ٢٠٠٢. - ص١٤٦.
- (٢٥) عبدالجبار، ظافر القادر. خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الإسراء. - رسالة المكتبة، مج٤٥، ع١٠(٢٠١٠). - ص٥٤ - ٥٥. <http://0-search.mandumah.com.library.qnl.qa/Record/89390>
- (٢٦) جرجيس، جاسم محمد؛ صباح محمد كلو. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعاء: دار صنعاء: دار الفكر المعاصر، ١٩٩٩م، ص٣٢.
- (٢٧) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. - ص٩ - ١٠.
- (٢٨) عبدالستار شنين الجنابي. المكتبة الافتراضية العلمية العراقية وأثرها في جودة البحث العلمي. -
- (٢٩) عبد الهادي. فلسفة المكتبات الرقمية: نظرة للمستقبل. - مكتبات. نت. - مج٤، ع١٠، ٩(سبتمبر وأكتوبر ٢٠٠٣). - ص٣.
- (٣٠) مصطفى عبد الرحمن طه السيد. أثر استخدام المصادر المرجعية الإلكترونية في إكساب مهارات الخدمة المرجعية لطلاب تكنولوجيا التعليم واتجاهاتهم نحوها. -
- (٣١) محمد فتحي عبد الهادي، أسامة السيد محمود: مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠٦.
- (٣٢) فائقة حسن: تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الانترنت والأقراص المدمجة، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج٩، ع١٨٤ (يوليو ٢٠٠٢) ص ١٤٣٩ - ١٦٥.
- (33)Bankhead, Henry. "Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services". A paper Presented to the 5th VRD's Annual Digital Reference Conference “The Reference Roundup : integrating the virtual Reference experiance : Theory and practice ” (November 17-18, 2003) . San Antonio Texas.
- (٣٤) خميس، أسامة محمد عطية. خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً كأداة لتقديم خدمات المعلومات على شبكة الإنترنت : دراسة تقييمية. المنوفية، مصر : جامعة المنوفية، كلية الآداب، ٢٠٠٧. دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير. ص٣٢.

- (٣٥) البنداري، إبراهيم دسوقي. - البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٤. - ص ١٦، ١٧.
- (٣٦) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. - ص ١٠٠.
- (٣٧) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - ط ٢. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص ١٥٥، ١٥٦.
- (٣٨) عليان، ربحي مصطفى، وأمين النجدوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، ٢٠٠١. - ص ٢١٤.
- (٣٩) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. - ص ١٠٣.
- (٤٠) عبد الشافي، حسن محمد. المعلومات وتطور العلوم. مجلة الإتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات، ٢٤ (١٩٩٤). - ص ١٢٨، ١٢٩.
- (٤١) عليان، ربحي مصطفى، وأمين النجدوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، ٢٠٠١. - ص ٢١٦.
- (٤٢) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. - ص ١١٢.
- (٤٣) عبدالهادي، محمد فتحي، أسامة السيد محمود. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية العامة في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠٦. - ص ١٨٣.
- (٤٤) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. - ص ١١٢.
- (٤٥) الوردى، زكي حسين ومجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين من المؤسسات المعلوماتية. - عمان: الوراق، ٢٠٠٢. - ص ٢٦٨.
- (٤٦) عمر أحمد الهمشري، ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. - عمان: دار الشروق، ١٩٩٥. - ص ٢٨٧.
- (٤٧) جرجيس، جاسم محمد؛ صباح محمد كلو. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعاء: دار صنعاء: دار الفكر المعاصر، ١٩٩٩م، ص ٣٧.
- (٤٨) السالم، سالم بن محمد. صناعة المعلومات في المملكة العربية السعودية. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٧. - ص ١٠٥.
- (٤٩) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥. - ص ١٠٧: ١٠٨.
- (٥٠) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - ط ٢. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص ١١٤.
- (٥١) قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. - عمان: دار اليازروي العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨، ص ٣٢١.
- (٥٢) أحمد بدر. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجية. - الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٨٨. - ص ٢٣٦: ٢٣٨.