((مدى كفاءة قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الأنبار دراسة تحليلة تقويمية))

م٠م٠ جنان محمد عباس/المكتبة المركزية/جامعة الأنبار

المستخلص

تهدف الدراسة إلى تقويم الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية لجامعة الأنبار والوقوف على ما تقدمه هذه المكتبة من خدمة مرجعية إلى المستفيدين منها ، والتعرف على وجهات نظرا المستفيدين من هذه الخدمة ومحاولة تحديد الوسائل والسبل الممكنة التي تعمل على تطويرها في هذه المكتبة . وقد استخدم المنهج المسحي لجميع البيانات والحقائق المتعلقة بقسم المراجع والخدمات التي يقدمها من خلال الملاحظات والمقابلة والسجلات الخاصة بالاعارة اليومية فيه وسجلات المراجعة نفسها والاستبيان الخاص بالمستفيدين والذي تضمن (١٥) سؤالا والذي وزع على عينة عشوائية من اعضاء الهيئات التدرسية وطلبة الدراسات العليا وطلبة الدرااسات الاولية والبالغ عددهم (١٠٠) مستفيداً واستعرضت النتائج باستخدام التكرار والنسبة المئوية.

وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج والتوصيات تتعلق بالخدمة المرجعية وكيفية تقويمها وتطويرها وفق الامكانات المتاحة قدر الامكان من خلال الدراسة التحليلية٠

المقدمة:-

لما كان العالم الان يعيش نمواً مطرداً واستمرارية وتواصل في النتاج الفكري في مختلف مجالات المعرفة بات على المؤسسات العلمية والجامعات والمعاهد في وطننا العربي ان تعد العدة لهذا النمو المتزايد وبات عليها ان تحنو منحى الامم المتقدمة في تهيئة المواد الثقافية والفكرية التي تعني الباحث والدارس وتوفير هذا الرصيد من تلك المواد التي تشمل كتب الادب والتراث والمؤلفات القديمة والمراجع الاساسية من شتى ميادين المعرفة. كما يتوقف نجاحها ايضاً على قدراتها على نشر هذه المعلومات وكيفية استخدامها من المستفيدين ومن خلال هذا الرصيد الغزير والثري من المواد الثقافية ومن ضمنها المراجع تستطيع المكتبات ان تلبي حاجات المستفيدين وتقديم خدمات متنوعه لهم. ونظراً لاهمية هذه المراجع او المصادر بكل اشكالها وجب على المكتبات الجامعية ان تبوأها المكان المناسب وتهئ لها من يحسن استخدامها وتقديمها للمستفيدين بالاسلوب العلمي والمنهاج الصحيح لتستنفذ الغرض من اعدادها . فلا بد من توفير قسم خاص للمراجع يتم من خلاله الرد على الاستفسارات المرجعية للمستفيدين، وتعتمد في أغلب الاحيان سمعه المكتبة على مستوى الخدمة المرجعية التي تقدمها للمستفيدين – ولابد من الاهتمام بهذه الخدمة الواحدة من خدمات المعلومات

المهمة من خلال توفير المسؤولين القادرين على القيام بها والذين يمتازون بصفات عديدة كاللباقة وقوة الذاكرة وسعة الاطلاع والصبر وحب تقديم الخدمات للاخرين، فيعتبرون هم حلقة وصل بين المستفيدين و المراجع فيجب عليهم وضع الكتاب المناسب في يد القارئ المناسب باسرع وقت وأقل جهد. وتتعدد الوظائف التي يقوم بها مسؤولواالمراجع الى اعداد كشافات وبيلوغرافيات ومساعدة الطلبة في استخدام المراجع واختيار المواد المرجعية المناسبة لاحتياجات المستفيدين، فنحتاج الى هذه الدراسة المستفيضة لتقييم هذه الخدمة للوصول الى افضل خدمة ومدى اقترابها من النموذج المثالي للخدمة المرجعية.

قسمت هذه الدراسة الى بابين

الباب الاول: الدراسة النظرية في ثلاث فصول .

الاول عن ماهية المراجع وانواعها والثاني عن اخصائي المراجع وخدماته في قسم المراجع.

اما الباب الثاني فهو في الدراسة العملية فيقسم الى فصلين ، الفصل الاول في مبحثين الاول عن نتائج المقابلة والملاحظة والثاني عن نتائج سجلات المراجع.

اما الفصل الثاني فيضم مبحث واحد عن نتائج الاستبيان .

والفصل الاخير يضم النتائج والتوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة.

واخيرا قائمة المصادر العربية والاجنبية التي اعتمدت في هذه الدراسة.

الاطار العام للدراسة

مشكلة البحث :-

بالرغم من توفر قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الأنبار ألا أن أغلبية الخدمات المقدمة تحتاج إلى وسائل لتيسير الاستفادة وبالسرعة والدقة الممكنة،وهذا ما يتردد دوما على السنة المستفادين وشكوى مستمرة من الطلبة والباحثين بأن هناك نقص في بعض المراجع والخدمات المكتبة الأخرى التي يحتاجونها ،وبما أن المكتبة الجامعية هي العمود الفقري لحركة التعليم والبحث العلمي حيث أن غرضها خدمة الباحثين وتوفير المعلومات لهم. فلابد من الاهتمام بالخدمة المرجعية خصوصا أن هذه المكتبة لم تحقق أهدافها بعد.

- **أهمية البحث والحاجة أليه:-**

جاءت أهمية دراسة تقييم الخدمة المرجعية بتحليلها للدور المهم لهذه الخدمة وذلك لان مجال البحوث والدراسات التي يطالبون الباحثين بإعدادها من هذه الجامعة أوسع واعمق في المراجع ومجال الخدمة المرجعية من اي مجال اخر في المكتبة المركزية من خلال احتياجهم اليه.

فقسم المراجع هو القلب النابض بالحياة لهذه المكتبة حيث تجري فيه كل العمليات التي من شأنها ان تجمع بين المستفيدين والمجموعة المرجعية بواسطة القائمين على هذه الخدمة.

- **الفرضيات :-**

ضعف كفاءة الخدمة المرجعية يعود للاسباب التالية.

١- سياسة اختيار المجموعة المرجعية غير دقيقه.

٢- الامكانات المادية محدودة.

٣- الملاك القائم بالخدمة المرجعية غير كفوء.

٤- غياب التخطيط والتنظيم للخدمة المرجعية.

- **اهداف البحث:-**

يهدف البحث الى ما ياتي:-

١. دراسة وتقويم الخدمات المرجعية والوقوف على ماتقدمه المكتبة المركزية للمستفيدين.

٢. التعرف على وجهات نظر المستفيدين من اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا وطلبة الدراسات الاولية في الخدمة المرجعية المقدمة لهم.

٣. وضع الحلول والوسائل والسبل الممكنة التي تعمل على تطوير هذه الخدمة.

- **منهج البحث:-**

استخدم المنهج المسحي لتجميع البيانات والحقائق الجارية في قسم المراجع لمعرفة الخدمة المرجعية المقدمة وآراء المستفيدين بها.

- **ادوات جمع البيانات:-**

١- الاستبيان: اعددت استبيان واحد تم توزيعه على عينة من المستفيدين وتضمن(١٥) سؤالاً ورتبت النتائج باستخدام التكرار والنسبة المئوية.

٢- المقابلة والملاحظة: ادمجت نتائج المقابلة والملاحظة لتداخل المعلومات بينها والمقابلة تمت مع مسؤولي القسم والملاحظة تمت من خلال تواجدي في القسم

٣- السجلات : استخدمت السجلات الخاصة بالقسم والتي قمت بوضعها منذ بداية العام الدراسي الحالي وتمثل سجل الاعارة اليومية وسجلات المراجع نفسها بالتعاون مع كادر المكتبة.

٤- المصادر : اعتمدت المصادر والدراسات في الجوانب النظرية من البحث ولاسناد بعض الجوانب العملية للدراسة .

- **مجال وحدود البحث:**

تمثلت الدراسة بالحدود الاتية:-

١. الحدود المكانية : شملت المكتبة المركزية في جامعة الانبار فقط.

٢. الحدود الموضوعية :شملت دراسة واقع الخدمة المرجعية التي تقدم للمستفيدين في قسم المراجع فقط.

٣. المستفيدون :

أ- أعضاء الهيئة التدريسية.

ب- طلبة الدراسات العليا.

ج- طلبة الدراسات الأولية.

- **عينة البحث:** حددت عينة البحث من المستفيدين المشار لها في حدود الدراسة

الفصل الاول : ماهية المراجع وأنواعها

المبحث الأول : المراجع التعريف والخصائص References :-

أولا: التعريف:-

تعرف المراجع بأنها عبارة عن كتب او مطبوعات صممت ونظمت من اجل الحصول على المعلومات او مطبوعات معينة منها بسرعة ويسر [١] بينما مدج (Mudge) تميز بين الكتب المرجعية وغير المرجعية من حيث الاستخدام نوعان : الكتاب الذي يقرأ في تتابع لغرض الترويح عن النفس او استزاده المعلومات . والكتاب الذي وضع فقط ليستشار او ليرجع اليه بشأن معلومة او معلومات معينة والنوع الاخير هو كتب المراجع كدليل التلفونات مثلاً.[٢]

اما خصائص الكتاب المرجعي فهي [٣] :

١- الكتاب المرجعي وضع ليستشار من اجل معلومه من المعلومات.

٢- لا تسمح طبيعة تكوينه بان يقرأ من اوله الى اخره قراءة مفصلة.

٣- الوحدات فيه غير مترابطة بحيث اذا سقطت او حذفت احداهما لا تتأثر بقية الوحدات الاخرى.

٤- ان الوحدات فيه منظمة بترتيب معين عادة ما يكون الترتيب الهجائي ليتسير البحث فيها.

ثانياً : طرق ترتيب المراجع:-

ياخذ الترتيب اشكالاً متعددة منها:-

١. الترتيب الهجائي : كحرف – حرف او كلمة – كلمة.

-1ALA . Editorial committee:Gloossary of library Terms with a selection of terms in related fields. Prepared by e. h. ThemPson: Chicago: ALA, 1943-P112.

-2 Mudge , Isadore. G. " Reference Books and reference work" In sheehy, Eugene. P. Guide to Reference Books,9 th ed- Chicago:ALA,1976-PX111.

٣- عبد الجبار عبدالرحمن، المدخل الى المراجع العربية العامة. البصرة: جامعة البصرة، ١٩٩٠،ص١٢.

٢. الترتيب الموضوعي : من خلال رؤوس موضوعات محددة.

٣. الترتيب الجغرافي : حسب القارات او الاقاليم او الدول اوالمدن.

٤. الترتيب الزمني: باستخدام السنوات او الاشهر او الايام.

٥. الترتيب الجدولي: وخاصة في المراجع التي تضم عددا كبيرا من الجداول كالمراجع الاحصائية مثلاً.[٤]

ثالثا:- معايير تقويم المراجع :-

تعتبر معايير تقويم المراجع اهم النقاط التي في وسع القاري ان سيرشد بها عند اختيار المرجع المناسب وهي كما يلي:-

١- **الاسناد : ويشمل :**

أ- المؤلف : مؤهلاته ومكانته العلمية.

ب- الناشر : هل هو متخصص في نشر مثل هذا المرجع.

ت- نسبه الكتاب الى غيره : هل انه جديد، وما مدى اضافة معلومات جديدة في حالة تغير الطبعات.

٢- **المجال الفكري والشمول** : الغرض من اصدار المرجع وعلاقته بغيره من المراجع وهل اتى بجديد في مادته.

٣- **المعالجة** : ما هو اسلوب المعالجة؟ بسيط عام علمي او متخصص مطول ام مختصر.[٥]

٤- **طريقة التنظيم:** ما هو اسلوب ترتيب مواد الكتاب او وحداته هجائيا ، موضوعيا، ..... الخ، وهل مزود بكشافات اضافية وهل يشتمل على اشارات (انظر) او (انظر ايضاً).[٦]

٥- **المادة المرجعية:** الطبيعة العامة للمعلومات الموجودة في المرجع وحجم وحدات المعلومات التي يقدمها المرجع وهل يقدم قوائم بالمراجع والمصادر توثيقاً للمعلومات.[٧]

٦- **الجوانب الشكلية:** وتشمل مدى وضوح حروف الطباعة وهل الكتاب من ناحية مظهره العام واتساع هوامشه ووضوح الرسوم والصور والخرائط فيه وتكوينها وفصل الجمل والعبارات ونوع الغلاف والتجليد.

٧- **اما بالنسبة لكتب التراث العربي:** تتبع النهج العلمي الدقيق في نشرها كجمع مخطوطات الكتاب ومقابلتها مع بعضها وتقديم نص صحيح منها. [٨]

٤- عمر احمد همشري وريحي مصطفى عليان ، اساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات، عمان: المؤلفان، ١٩٩٠، ص ٨٨.

١- نزار محمد علي قاسم، المراجع العربية العامة ، الموصل: جامعة الموصل ، ١٩٨١، ص٢١-٢٢.

٢- حسن رشاد ، المكتبات ورسالتها، ط٣ فزيده ومنفتحة، (د. م): دار الفكر العربي ،١٩٧٧، ص٢١٩.

٣- محمد فتحي عبد الهادي، دراسات في المكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٨٨، ص ٩.

٤- عبد الجبار عبدالرحمن ، المدخل الى المراجع العربية العامة، مصدر سابق، ص ١٤.

رابعاً :- كيفية استعمال كتب المراجع:-

اهم الامور التي يجب معرفتها لغرض التقييم تتضمن ما يلي:-

١- **فحص صفحة العنوان:** مجال الكتاب ، المؤلف، الناشر، تاريخ النشر.

٢- **قراءة مقدمة الكتاب او التمهيد:** الخصائص المميزة له وحدود الكتاب وموازنته بالمصادر الاخرى.

٣- **فحص الكتاب نفسه:** لمعرفة ترتيبه ونوع مداخله والحالات المستخدمة والقوائم الإضافية التكميلية والكشافات ونوعيه المقالات التي يحتويها الكتاب.[٩] [١٠]

المبحث الثاني : أنواع المراجع:-

يمكن عزل المراجع في فئات متجانسة او شبه متجانسة وفق معيار معين ، فهي تقسم من ناحية الاستخدام والاستشارة منها الى ما يلي:-

١- **المراجع المباشرة:** وهي تعطي الاجابة بشكل مباشر، مثل المعاجم.

٢- **المراجع غير المباشرة:** وهي اعدت لتكون الموجه والدليل الى مصادر المعلومات مثل الكشافات [١١] وهناك من يقسمها حسب ما يلي :-

١. **الشكل وليس الموضوع:** حسب ترتيب المواد فيها وطريقة معالجة المادة العلمية.

٢. **سرعة التجدد والتتابع للمعلومات التي يحويها المرجع:** اما بطيئة التقادم او عديمة التقادم او جارية سريعة التقادم وقتية الاستعمال.

اما اهم انواعها فهي :-

١- **الادله Directories** : وهي عبارة عن مطبوعات مرجعية تشمل بيانات ومعلومات تمثل قوائم اسماء اشخاص او مؤسسات او منظمات في مدينة او بلد او منطقة جغرافية معينة.[١٢]

٢- **الكتب السنوية والتقاويم Year books and Almanacs** : وهي الكتب التي تصدر سنويا لترصد الحقائق للعام المنصرم عن احداث بلد او موضوع في مختلف مجالات النشاط الانساني.[١٣]

9-Dianam ,Thomas los. The Effective Refernce librarian , NewYourk: Angeles, university of California, 1981,p 51-52.

- 10 C. winchell, Guide to reference book , 8th ed , chieago:ALA,1976,PX IV-XV.

11- William A. Katz, Introduction to reference work, 4th ed, New York: McGraw- Hill Book, 1982, P248.

٢- احمد انور عمر ، مصادر المعلومات (في المكتبات والتوثيق) ط٢، الرياض: دار المريخ، ١٩٨٠، ص ٤٧-٤٨.

13-Larson, singne , "reference and information services in special libraries" Library Trends (winter 1983) P 482.

٣- **قوائم المؤلفات (الببليوغرافيات) و الفهارس Bibliographies and Catalogs** : قوائم المؤلفات عبارة عن قوائم بالكتب وغيرها من النتاج الفكري ترتب اما بالمؤلف او العنوان او الموضوع، اما الفهارس فهي قوائم للوثائق المحفوظة بوحدة المعلومات منظمة حسب المؤلف ، المادة ، الموقع، العنوان ، ويشير الفهرس الى مكان وجود الوثيقة.

٤- **مصادر التراجم (السير والطبقات والانساب) Biographical sources**: هي عبارة عن وسائل مرجعية تزودنا بالمعلومات عن الناس فهي تعرف بمشاهير النساء والرجال بوصف سيرهم وحياتهم ومناصبهم ونتاجاتهم.[١٤][١٥]

٥- **الكتب اليدوية والموجزة Hand Books**: هي عبارة عن مجموعة متفرقة من الحقائق الخاصة بموضوع معين.

٦- **الكشافات والمستخلصات Indexes and Abstracts**: الكشافات عبارة عنمفاتيح للوصول الى المعلومات ترتب هجائيا تحت تجميعات موضوعية اما المستخلصات عبارة عن موجزات او ملخصات تبرز الخصائص الجوهرية لمضمون احدى الوثائق.[١٦]

٧- **المصادر الجغرافية Geographical Sources** : مراجع مهمة تتناول الاماكن والمواقع الجغرافية المختلفة كالمدن والانهار والبحار والجبال ... الخ.

٨- **المعاجم (القواميس) Dictionaries**: كتب تحتوي على كلمات لغة ما واصطلاحات موضوع ما تربطه بنظام محدد (هجائي عادة) مع توضيح لمعانيها.

٩- **دوائر المعارف (الموسوعات) Encyclopedias** : كتب تحتوي على افكار ومفاهيم ترتب هجائياً او بتبويب موضوع للمعرفة وقد تكون في جزء واحد او عدة اجزاء.

١٠- **وقائع المؤتمرات Conference Proceedings** : يقصد بها ما يشير الى جميع انواع ومستويات اللقاءات العلمية من ندوات وملتقيات وحلقات بحث وحلقات دراسية.

الفصل الثاني : اخصائي المراجع وخدماته في قسم المراجع

المبحث الاول: اخصائي المراجع

ان الخدمة المرجعية لا بد ان يتدبرها خبير متخصص بمستوى اكاديمي معين يعمل على توفير معلومات خاصة وفي حقل محدد الى خبير اخر في ذلك الموضوع العام.[١٧]

14-Gerald Jahoda. The librarian and reference Queries. London , Academic press. Printed in the united states of America, 1980, P28.

15-Deobold , b. var, Dalen. Understanding Eductional research , An Intraduction. New York, MeGraw-Hill, 1982, P322.

١ -زكي الوردي "خدمات الاستخلاص في العراق الجدوى والمستلزمات" التوثيق الاعلامي. مج٨،ع٢ (١٩٨٩)، ص٣٢.

كما ان الممارسة والخبرة هي العون الوحيد والسبيل الامثل للنجاح في العمل المرجعي ، فأول ثلاث مؤهلات لأمين المراجع هي : **اولاً– الخبرة ، ثانياً– الخبرة ، ثالثاً– الخبرة** [١٨].

اما اهم الصفات التي يجب ان يتميز بها اخصائي المراجع هي سعة الاطلاع وقوة الذاكرة واستمرارية القراءة وسعة الخيال والشمول والنظام والمثابرة وقوة الملاحظة والصبر والتكيف للظروف المختلفة والحكم المتزن وحب العمل وحب تقديم الخدمات للاخرين.[١٩]

أهم الواجبات الخاصة لمسؤول المراجع هي:–

- بناء المجموعة المرجعية.
- اعداد ملفات بالقصاصات والنشرات.
- المعاونة في اختيار المواد للمجموعات العامة للمكتبة.
- عرض المواد لاغراض الدعاية اولاعلام الجمهور.
- اعداد قوائم المكتب الجديده والببليوغرافيات.
- حفظ المواد الاتية المتعلقة بالجامعة.
- تجميع القوائم الخاصة بمطبوعات اعضاء الهيئة التدريسية.
- تزويد المواد لعمليات الاعارة بين المكتبات وعمليات الاستنساخ والتصوير.
- إعداد العروض الناقدة للكتب.
- إعداد الكشافات والمستخلصات للمواد المكتبية.
- تهيئة وتقديم خدمات الترجمة.
- التعاون مع المراكز الببليوغرافية والفهارس الموحدة.
- تجميع المعلومات الخاصة بالمصادر المكتبية للمنطقة التي توجد فيها الجامعة.
- مساعدة الطلبة واعضاء الهيئة التدريسية في استخدام الفهارس والادوات المرجعية .
- تقديم خدمات المعلومات الى رواد المكتبة وادارة الجامعة.
- اعداد قوائم المؤلفات (الببليوغرافيات) المتخصصة.
- الاشراف على القراء وتعليمهم.

المبحث الثاني : قسم المراجع والخدمة المرجعية فيه

الخدمة المرجعية هي العملية التي تنطوي على استخراج الحقائق البسيطة التي يطلبها الباحث مرادفة لـ Information service .[٢٠]

17-Walling, Ruth "To word Quantitative reference standards for the university library" Academic library: Essays in Honor of Guy R. lyla-Metuchen N.J.: the scare crow press, Inc, 1974, P-P 65-68.

18-Division, Donald, Reference service, London: Clive Bingley 1980. P19-21.

٤ - احمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي ، المكتبات الجامعية دراسات في المكتبات الاكاديمية والشاملة ، ط٢، القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٧، ص٢٢٨.

ونشاطها يعتمد على اربعة عوامل رئيسية هي السائل ومسؤول المراجع ومصدر المعلومات والسؤال. اذا قللت اهمية اي واحدة من العوامل فان الخدمة لا تكون كاملة. [٢١]

وتقسم الخدمة المرجعية الى مباشرة وذلك بالمساعدة الشخصية للمستفيدين وتعليمهم استخدام المراجع وغير مباشرة، التي تشمل اختيار المراجع وترتيبها والمساعدة في عمليات التصوير.. الخ.

وهناك من يقسمها الى خدمة المراجع الفورية اي تنجز من وقت قصير جداً وخدمة المراجع الطويلة الامد وهي تمتاز بطول الوقت المسموح به لاتمامها. [٢٢]

أما مستويات الخدمة المرجعية فهي المتحفظة وهي تكتفي بالاشارة الى المرجع من قبل المسؤول، والمعتدلة وهي تحتاج الى تقديم بعض الشروح بكيفية استخدام المرجع، والتامة (القصوى) وهي تحتاج تقديم اجابة جاهزة الى الباحث.

اما اهم اجراءاتها فهي تلقي الاسئلة وتحليلها والبحث عن الاجابة وتقديم الاجابة للباحث وتسجيلها وذلك للمساعدة في حالة تكرارها.

وتتخذ هذه الخدمة اشكال واساليب عدة وهي:[٢٣]

١- **الاسلوب التقليدي** : وهو مباشر وجهاً لوجه.

٢- **عن طريق الهاتف:** بطرح السؤال والاجابة عليه من خلال الهاتف.

٣- **عن طريق البريد الاعتيادي:** وتستخدم في حالة صعوبة وصول المستفيد الى المكتبة.

٤- وقد يوجه الاستفسار عن طريق التلكس او وسائل الاتصال الحديثة بواسطة الحاسوب عن طريق الانترنيت.

والخدمة بواسطة الحاسب الالي تقلل الوقت والجهد للباحث والموظف كما توفر الدقة في الحصول على المعلومات واهم خدمات البحث الالي بالاتصال المباشر (Online) فيمكن حصرها في المجالات الاتية:-

١. الاجابة على الاستفسارات وتزويد المستفيدين بما يحتاجونة من حقائق من قواعد المعلومات كقواعد المعلومات الرقمية (Numeric Data Bases) وقواعد الادلة (Directories Data bases).

---

٢٠ - المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات : انكليزي – عربي اعداد احمد محمد الشامي وسيد حسب الله، الرياض: دار المريخ، ١٩٨٨، ص ٩٤٩.

٢١ -محمد محمد الهادي ومصادر البيانات والمعلومات والمراجع في مراكز المعلومات والتوثيق" مجلة المكتبات والمعلومات العربية" ، س٢،ع٢(ابريل ١٩٨٢)، ص٩.

٢٢ -رانجاناثان. ش. ر. تنظيم المكتبات ، تعريب هناء زكي المحاستي . ط٢، دمشق، دار الفكر، ١٩٨٥، ص١٦٨-١٦٩.

٢٣ - عامر ابراهيم قندبلجي"الحاسبات وخدمات المعلومات الواقع والطموح" بحوث ندوة استخدام الحاسبات في المكتبات ومراكز التوثيق ١٩٩٢/٥/٦، بغداد ، وزارة الثقافة والاعلام،١٩٩٢، ص ٤٨-٤٩.

٢. الاحالة الى مصادر المعلومات وذلك باستخدام قواعد البيانات الببليوغرافية (Bibliographic Data Bases) التي تزود الباحث بمعلومات تؤشر وتبين له المقالات والكتب واوعية المعلومات الاخرى التي توجد فيها المعلومات وغالباً ما تزوده بمستخلص عنها.[٢٤]

الدراسة الميدانية

نبذة مختصرة عن المكتبة المركزية لجامعة الانبار :-

تأسست جامعة الانبار عام ١٩٨٨ وهي تضم حالياً الدراسات الصباحية والمسائية فاعداد الاساتذة فيها يبلغ مجموعهم ٥٥١ تدريسياً ذكور وأناث ، ومجموع طلبة الدراسات العليا ٢٤٧ طالباً ذكور واناث، ومجموع طلبة الدراسات الصباحية ٨٢٨٠ طالب والمسائية ٩٦١طالباً حيث يبلغ مجموعهم ٩٢٤١ طالب وطالبة وتضم الجامعة (١١) كلية صباحي ، و(٣) كليات مسائي فقط*.

واخذت عينة للاستبان تشمل مئة شخص تضم (١٠ اعضاء من الهيئة التدريسية + ٦٠ طالب دراسات عليا + ٣٠ طالب دراسات اولية) ويعزى سبب اختيار اكبر عدد من طلبة الدراسات العليا كون قسم المراجع اغلب المستفيدين منه من طلبة الدراسات العليا وذلك من خلال السجل الخاص بالمستعيرين في القسم الذي تم وضعه من قبلي من اجل التوصل الى فائدة هذا القسم ولاي نوع من المستفيدين اكثر من غيرهم.

كما يجب ان نشير الى ان المكتبة المركزية تأسست مع تأسيس هذه الجامعة و ابتدئت بكتاب واحد ثم وصلت الى ماهي عليه الآن.

وقد تلخصت الدراسة ضمن ثلاث محاور هي:-

١- **نتائج المقابلة والملاحظة.**
٢- **نتائج سجلات المراجع .**
٣- **نتائج الاستبيان .**

***ملاحظة** : تم الحصول على المعلومات من وحدة المعلومات التابعة لرئاسة جامعة الانبار لعام ٢٠٠٤ بتاريخ ٢٠/٥/٢٠٠٤.

الفصل الثالث : التحليل العملي

المبحث الاول : المقابلة والملاحظة:-

خصص هذ المبحث لتحليل نتائج اسئلة المقابلة مع مسؤولي قسم المراجع في المكتبة المركزية لجامعة الانبار والملاحظات التي توصلت اليها من خلال تواجدي في هذا القسم ، وقد لخصتها ضمن ما يلي:-

٢٤ - عامر إبراهيم قنديجلي " تقنيات البحث والاتصال المباشرة والأقراص المكتنزة واستخداماتها في جامعتي بغداد والموصل " رسالة المكتبة ، مج ٢٦، ع٢ (حزيران ١٩٩١) ص٢٩-٣٠.

١. **فترة الدوام الرسمي:** اتضح ان قسم المراجع يفتح ابوابه صباحاً فقط من الساعة الثامنة صباحا حتى الواحدة ظهراً و لايوجد دورام مسائي في القسم.

٢. **موقع ومساحة قسم المراجع:** يقع قسم المراجع ضمن ثلاثة قاعات هي((قاعة الاطاريح، قاعة الدوريات، قاعة المراجع)) وهناك مخزن خاص لخزن المراجع الفائضة كالدرويات التي مضى عليها حقبة من الزمن والاطاريح بلغات اخرى غير العربية والانكليزية والمراجع الغير مسجلة.

٣. **توفير الجو الملائم في قسم المراجع:**

- بالنسبة للتبريد والتدفئة والاضاءة جيدة جداً.
- اما من ناحية الاثاث فهو مناسب وفق الامكانيات المحدودة مع العلم انه غير حاوي على المعتكفات ((القراءة الفردية)) وقد خصص لكل قاعة من القاعات الثلاث المذكورة اعلاه اثاثه الخاص بحيث يجعلها قاعة مطالعة في ان واحد

.

٤. **وجود دليل عمل لقسم المراجع:** لا يوجد دليل عمل لهذا القسم بحيث يقدم من خلاله تقارير احصائية شهرية (يوضح من خلالها ما انجز وما سيتم انجازه في اعمال شهرية وعدد المستفيدين من القسم خلال الشهر).

٥. **وجود سجل يمثل حركة الاعارة اليومية :** تم وضع هذا السجل من قبل الباحثه مع التعاون مع مسؤولي هذا القسم منذ بداية هذا العام وحالياً مستمر لحد الان يذكر فيه تاريخ ونوع المستفيد (تديسي، دراسات عليا، دراسات اولية) والمرحلة والتخصص ونوع المصدر الذي يحتاجه مع توقيعه.

٦. **وجود سجل لحصر المجموعة المرجعية (العربية والاجنبية) :** تم وضع هذا السجلات من قبل الباحثة مع التعاون مع كادر المكتبة حيث تقسم السجلات المجموعة المرجعية العربية والاجنبية للقاعات الثلاثة المذكورة اعلاه تذكر فيها العنوان والمؤلف والرقم التسلسلي في السجل العام ورقم التصنيف.

٧. **وجود فهرس بطاقي خاص بقسم المراجع:** من خلال الملاحظة اتضح انه لا يوجد فهرس بطاقي لهذا القسم لكن قامت الباحثة بوضع فهرس خاص بالدوريات فقط يوجد لدى الموظف المسؤول عن الدوريات وحالياً مستمر الموظف المسؤول بالتسجيل فيه.

٨. **عدد الموظفين في القسم وسني خدمتهم:** يضم قسم المراجع اربعة موظفين مسؤولين عنه كما يلي :-

أ- مدير قسم المراجع خريج ماجستير علوم قران ولديه خدمة سنتين فقط.
ب- مسؤول قاعة الاطاريح خريج متوسطة لديه خدمة ٧ سنوات.
ج- مسؤول قاعة الدوريات خريج متوسطة لديه خدمة ٥ سنوات.
د- مسؤول قاعة المراجع خريج متوسطة لديه خدمة ٣ سنوات.

٩. **عدد الدورات المكتبية ومدة الدورة الواحدة:** لا يوجد لدى اي من الموظفين دورة في مجال المكتبات والمعلومات ولكن اصبحت لديهم الخبرة من خلال الممارسة في هذا القسم.

١٠. **الميزانية وكيفية اختيار المراجع:** ميزانية قسم المراجع غير مستقلة عن المكتبة المركزية والتي بدورها ايضا غير مستقلة عن رئاسة الجامعة . فهي تخصص مبالغ من المال بين فترة واخرى من خلال حضور مدير المكتبة في المعارض المقامة في القطر واختيار الكتب الملائمة للمكتبة ككل ولقسم المراجع بصورة خاصة ثم تقوم الجامعة بالدفع للمعرض وهذا يتم من خلال لجنة خاصة لهذا الغرض.

١١. **لجنة الاختيار للمراجع** : تتالف لجنة اختيار الكتب من مدير المكتبة المركزية ومدير قسم الاعارة ومدير قسم المراجع.

١٢. **نظام التصنيف المتبع** : الرفوف مغلقة ام مفتوحة للقراء: من خلال الملاحظة وجدت الباحثة ان نظام التصنيف المتبع هو ديوي العشري ويتبع قسم المراجع في قاعاته الثلاث نظام الرفوف المفتوحة للقراء.

١٣. **وجود مراجع لا يسأل عنها المستفيد مطلقاً** : اكد مسؤولي القاعات الثلاثة انه لا توجد مراجع لا يحتاجها المستفيد وحتى التي لا توجد عليها طلب وضعت في المخزن تحت اليد في حالة طلبها من قبل المستفيد.

١٤. **خطوات تقديم الخدمة المرجعية** : اكد مسؤولي القسم ان الخدمة المرجعية يتم تقديمها من خلال تلقي الاسئلة، تحليل الاسئلة واعداد الاجابة ، تقديم الاجابة للباحثين.

١٥. **تسجيل الاجابة المرجعية في سجل حسب نوع السؤال** : لا توجد مثل هذا السجل مع العلم ان فائدته كبيرة جداً لان احتمال تكرر السؤال يسهل على المسؤولين معرفة مكان المرجع الذي يحتوي الاجابة بسرعة .

١٦. **نوعيةالاعارة داخلية ام خارجية وهل توجد اعارة تعاونية مع المكتبات الاخرى:** ان الاعارة في هذا القسم داخلية وان سمحت بالاعارة الخارجية فلغرض الاستنساخ فقط واحياناً يعطي المرجع لمدة (يوم-٣ايام) في حالة احتياج الباحث له اي في الحالات

الضرورية جداً ووتتم في نهاية الدوام الرسمي ، ولا توجد اعارة تعاونية للمراجع بين هذا القسم والاقسام المشابهة له في المكتبات المركزية الاخرى.

١٧. **توفير خدمات التكشيف والاشتخلاص واعداد القوائم الببليوغرافية وتقييم المجموعة المرجعية وخدمة الاعلام عن وصول مراجع جديدة:** من خلال الملاحظة لا توجد مثل هذه الخدمات سوى اعلام وصول المراجع الجديدة ويتم هذا شفوياً للباحث.

١٨. **توفير خدمة الرد على الاستفسارات المرجعية بواسطة الهاتف:** يتم الرد على الاستفسارات المرجعية وجهاً لوجه ولا يوجد هاتف خاص بقسم المراجع.

١٩. **توفير خدمة الرد على الاستفسارات المرجعية بواسطة الحاسب الالي اوعن طريق الانترنيت:** لا يوجد حاسب الي اطلاقا في قسم المراجع ولكن من المؤمل ان تتوفر هذه الخدمة قريباً وذلك لربط انترنيت في موقع المكتبة المركزية لجامعة الانبار الذي سيخفف العبء على الموظفين من خلال السرعة والدقة وتقليل الجهد في الاجابة على الاستفسارات المرجعية.

٢٠. **خدمات واعمال متنوعة :** هناك اعمال يقوم بها مسؤولي هذا القسم هي:-

أ- توجيه المستفيدين الى مكان المراجع.

ب- الاجابة على استفساراتهم الجانبية (مثل اين قسم الاعارة ، او اجد المدير .. الخ).

ج- ترتيب المراجع في اماكنها الصحيحة بعد استخدام المستفيدين لها.

د- تسجيل المراجع الخارجة لاجل الاستنساخ وشطب اسم المستفيد بعد ارجاعها.

ه- استلام المجموعة المرجعية الحديثة الوصول وتسجيلها ووضعها في الرفوف مع اقرانها حسب التخصص.

و- ترتيب الاثاث يومياً وتوفير الجو الملائم للمستفيد كالهدوء ليتسنى لهم الاستفادة من القسم.

ز- محاولة تجليد المراجع الممزقة بالتعاون مع مدير المكتبة **المبحث الثاني: نتائج سجلات المراجع**

اولاً: سجل الإعارة اليومية:-

١- تم وضع السجل في داخل قسم المراجع يمثل حركةالاعارة اليومية ومن خلال تحليل لهذا السجل وجدت ٨٠% من المترددين هم من طلبة الدراسات العليا لاعداد الاطاريح و ما تبقى

يتراوح بين التدريسيين بنسبة ٥% و ١٥% لطلبة الدراسات الاولية والغالبية منهم من المرحلة الرابعة وذلك لغرض اعداد بحوث التخرج.

٢- كما ان تخصصهم ٧٥% علوم انسانية (علوم قران واللغة العربية ٥٠% والتاريخ ٢٠% والجغرافية ٥%) و ٢٥% من المترددين يحتاجون للجوانب العلمية.

٣- اغلب المستفيدين يستخدمون المعاجم والقواميس والموسوعات تبلغ نسبتهم ٥٠% و ٤٠% كتب التفاسير والباقي يستخدم انواع المراجع الاخرى.

٤- البعض يستخدم القسم للمطالعة واغلبهم دراسات عليا لمعرفة المعلومات التي تكمل الاطاريح الخاصه بهم.

٥- ان حركة المستفيدين جيدة جداً ومستمرة بمعدل (١٠-٣٠شخص) في اليوم كأقل تقدير من خلال جرد السجل الخاص بالاعارة.

ثانياً : سجلات المراجع:-

١- **السجل الخاص بقاعة الاطاريح** : من خلال الجرد من قبلي والكادر وجدنا:

٢٨٨١ اطروحة باللغة العربية مسجلة.

٣٠٨ اطروحة باللغة العربية غير مسجلة.

١٧٠٧ اطروحة باللغة الاجنبية مسجلة وغير مسجلة.

المجموع الكلي ٤٨٩٦ اطروحة عربية وانكليزية مسجلة وغير مسجلة.

٢- **السجل الخاص بقاعة المراجع:**

المراجع العربية ٤٦٥٢

المراجع الاجنبية ١٥٢

المجموع الكلي ٤٨٠٤ مرجع عربي واجنبي

٣- **السجل الخاص بقاعة الدوريات:**

٢٠٠٣ دورية عربية

٤٠٧ دورية اجنبية

٢٤١٠ دورية عربية واجنبية

١٢٣ دورية عربية كعنوان

٥٩ دورية اجنبية كعنوان

١٨٢ دورية عربية واجنبية كعنوان

٤- **السجل الخاص بالدوريات المخزونة :**

٢٤١ دورية عربية

٣١٩ دورية اجنبية

٥٦٠ دورية مخزونة

وهذه المجاميع الواردة اعلاه في كافة الاختصاصات الانسانية والعلمية وتشمل جميع انواع المراجع الموجودة في القسم.

المبحث الثالث : نتائج الاستبيان

خصص هذا المبحث لتحليل نتائج الاستبيان الخاص بالمستفيدين ضمن قسم المراجع وقد ادرجت النتائج كما يلي :-

١- **اغراض استخدام المراجع** : يستخدم المستفيدون القسم للاغراض التالية:-

أ- لاجراء البحث.

ب- لاكمال متطلبات المنهج الدراسي.

ج- لاعداد اطروحة.

د- للمطالعة.

وجدت ان ٥٠% لاعداد اطروحة و٢٥% لاكمال متطلبات المنهج الدراسي و ١٥% لاجراء البحث و١٠% للمطالعة فقط.

٢- **عدد مرات استخدام القسم**: يتردد المستفيدون الى قسم المراجع :-

أ- ٥٠% مرة في اليوم .

ب- ٣٥% مرتين في الاسبوع.

ت- ١٥% مرة في الشهر.

٣- **صعوبات استخدام المراجع** : اكد حوالي ٩٠% من المستفيدين على عدم وجود صعوبات يواجهونها عند البحث والاستخدام في قسم المراجع و ١٠% من المستفيدين يواجهون صعوبات، وتلك الصعوبات تكمن في :

- صعوبة فهم لغة المراجع (ما يخص المراجع الاجنبية) وهذه المشكلة ممكن حلها بفتح شعبة للترجمة في المكتبة المركزية.
- صعوبة فهم اسلوب وترتيب بعض المراجع وهذه المشكلة ممكن حلها بالاتصال بالخبراء المختصين بنوعية هذه المراجع لتوضيح اسلوبها وترتيبها وهذه تعتمد على نشاط امين المكتبة.

٤- **نوعية الاسئلة المرجعية**: اغلب الاسئلة المرجعية تاتي حول معنى كلمة معنية او شخصية معينة حيث بلغت نسبتهم ٥٠% و١٠% حول مكان معين و٤٠% حول موضوع معين.

٥- **الوسائل التي يتم بها توجيه الاسئلة:** يتم توجيه الاسئلة بواسطة الحضور الشخصي للمستفيدين ١٠٠%.

٦- **الوقت المستغرق للاجابة على الاسئلة:** اكد المستفيدون بنسبة ١٠٠% على ان الوقت المستقرق في الاجابة على الاسئلة اقل من ربع ساعة.

٧- **ساعات فتح قسم المراجع:** اكد ٩٠% من المستفيدين على ان ساعات فتح قسم المراجع كافية و ١٠% من المستفيدين اكد علىانها غير كافية ويفضل الدوام المسائي كحل لهذه الحالة.

٨- **درجة تعاون أخصائي المراجع ومدى كفائته من ناحية الدقة والسرعة وكفاءة الخدمة المرجعية المقدمة من قبله:**

اكد ٩٥% من المستفيدين على ان درجة التعاون والكفاءة في اخصائي المراجع جيدة و ٣% متوسطة و ٢% رديئة.

٩- **كفاءة المجموعة المرجعية من ناحية العدد والحداثة والشمول:** بالنسبة للمراجع الاجنبية والعربية اكد المستفيدون على ان كفاءتها ١٠٠% لكن تفتقر المراجع الى الحداثة وخصوصاً الدوريات العربية والاجنبية.

١٠- **اقتراح المستقيد بتوفير مراجع معينة:** اكد ٢٠ % فقط من المستفيدين حول اقتراحهم توفير مراجع معينة والغالبية اكد على عدم اعارة اهمية لطلبهم.

١١- **ضرورة توفير اجهزة استنساخ :** اكد المستفيدون بنسبة ١٠٠% حول توفير اجهزة استنساخ ومستعدون لدفع اجور الاستنساخ في داخل المكتبة .

١٢- **الاعلام حول وصول مراجع جديدة:** اكد المستفيدون بنسبة ١٠٠% حول الاعلام لوصول مراجع جديدة الى القسم شفوياً من قبل مسؤول القسم .

١٣- **مدى السماح باعارة المراجع خارج المكتبة :** اكد المستفيدون بنسبة ١٠٠% بالسماح لهم لاعارة المراجع خارج المكتبة لغرض الاستنساخ لمدة يوم واحد فقط، وتوجد حالات استثائية في تمديد مدة الاعارة.

١٤- **الرغبة في الرد على الاستفسارات بواسطة الحاسب الالي او عن طريق الانترنيت :** اكد الباحثين بنسبة ١٠٠% حول رغبتهم في ذلك للسرعة والدقة وتقليل الجهد والحصول على معلومات احدث.

١٥- **رأي المستفيد بقسم المراجع والخدمة المقدمة فيه بصورة عامة:** اكد ٩٠% من المستفيدين ان الخدمة في قسم المراجع جيدة جدا بألرغم من الصعوبات التي ذكرت اعلاه و ١٠% اكد على انها لابأس بها

الفصل الرابع : النتائج والتوصيات

النتائج :

ممكن التوصل في ضوء الجانب العملي وعلى ضوء المشاكل التي يعاني منها المستفيدين في قسم المراجع الى اهم الاستنتاجات المتعلقة بتقييم الخدمة المرجعية في قسم المراجع للمكتبة المركزية لجامعة الانبار كما يلي:-

١- اغلب المستفيدون يواجهون مشاكل من خلال عدم وجود استخلاص وتكشيف للمراجع كما يواجه المستفيدون صعوبة في فهم لغة المرجع وخصوصا المراجع الاجنبية.

٢- يحتاج المستفيدون الى فترات من الدوام اطول وذلك لافادة اكثرالمستفيدين بالمراجع الموجودة في هذا القسم.

٣- لا يوجد سجل لتسجيل الاسئلة المرجعية التي ترد من قبل الباحثين وعدم وجود سياسة واضحة ومكتوبة للموظفين خاصة بقسم المراجع.

٤- عدم وجود دورات مكتبية تساعد الموظفين وخصوصا انهم غير مختصين في مجال المكتبات والمعلومات.

٥- غالبية الموظفين منذ فتح المكتبة المركزية عام ١٩٨٨اي منذ تاسيس الجامعة في تغيير مستمر وخصوصا في قسم المراجع.

٦- ميزانية المكتبة غير مستقلة عن رئاسة الجامعة وعدم وجود وحدة حسابية خاصة بالمكتبة عامة وقسم المراجع خاصة.

٧- قلة المصادر وخاصة المعاجم القواميس والموسوعات وكتب التراجم وهي عليها طلب كثير.

٨- غالبية المراجع تفتقر الى الحداثة وخصوصاً الدوريات .

٩- غالبية المراجع تتعرض للتمزيق من كثر الممارسة وعدم وجود الادامة المستمرة لها.

١٠- غالبية المستفيدين يقومون بارجاع المراجع الى مكانها في الرفوف دون تاكد الموظف المسؤول من عدم اقتطاع اجزاء منها ، تمزيقها.

١١- عدم اعادة اهمية لطلبات الباحثين في اقتراح مراجع جديدة.

١٢- يتم اعلام الباحثيين شفوياً فقط في حالة وصول مراجع جديدة الى القسم .

١٣- عدم توفر اجهزة الاتصال التي تفيد الباحثيين بتوفير السرعة والدقة لهم.

التوصيات

بناءاً على ماتوصلت اليه من استنتاجات ومقترحات المستفيدين في قسم المراجع اوصي بما يلي:-

١- القيام بعمليات استخلاص وتكشيف وترجمة بفتح شعب خاصة لذلك وخصوصاً للمراجع المهمة التي يواجه الباحثون صعوبة في فهمها عن طريق اعداد ملخصات وتعريفات بسيطة وخصوصاً (المراجع الاجنبية منها) وترفق مع المراجع نفسها.

٢- محاولة تمديد فترات الدوام ووضع سياسة واضحة ومكتوبة كدليل للعاملين في هذا القسم.

٣- عمل سجل لتسجيل الاسئلة والاستفسارات المرجعية ومكان وجودها في المراجع يعتبر كمرجع رئيسي للملاك الوظيفي في حالة تكرار مثل هذه الاسئلة.

٤- ضرورة توفير ملاك وظيفي مؤهل ومدرب ، وعمل دورات مكتبية للموظفين الموجودين حالياً وذلك للتصرف وفق الامكانات المتاحة لزيادة خبرة الكادر.

٥- عدم تنقلمسؤولي المراجع في الاقسام الاخرى وعدم تغييرهم بين فترة واخرى لكي تتوفر لهم الخبرة من خلال الممارسة العملية في هذا القسم.

٦- عمل فهرس بطاقي خاص بقسم المراجع علما انه لا توجد فهارس بطاقية للمكتبة المركزية ككل.

٧- عقد اجتماعات دورية بين مدير المكتبة والملاك الوظيفي لقسم المراجع لمناقشة مشاكلهم والتعرف على اهم الصعوبات التي يواجهونها في العمل.

٨- تخصيص ميزانية مستقلة معزولة تماماً عن ميزانية رئاسة الجامعة ، وذلك بتخصيص وحدة حسابية لها ملاكها خاصة بالمكتبة.

٩- محاولة توفيرا اكبر عدد من المعاجم (القواميس) والموسوعات (دوائر المعارف) وكتب التراجم (السير والطبقات والانساب) في قسم المراجع لان اغلب الاسئلة المرجعية تتعلق بهذه الانواع .

١٠- الاهتمام بجودة المراجع عند اختيارها ومراعاة حداثتها وشمولها وتلبيتها لاحتياجات المستفيدين ومن ثم اعدادها وتنظيمها بشكل يسهل الاستفادة منها.

١١- ادامة المجموعة المرجعية وصيانتها وتجليدها لضمان استمرارها مدة اطول في خدمة الباحثين.

١٢- التاكد من صحة المراجع بعد ارجاعها من قبل المستفيدين وفرض عقوبات على الباحثين في حالة تمزيقها واقتطاع اجزاء منها لردع اية محاولة من هذا القبيل.

١٣- محاولة اعداد قوائم ببليوغرافية منتظمة الصدور لتلبية احتياجات المستفيدين من موضوعات متخصصة او عامة بالاتفاق مع الاقسام العلمية في الجامعة لتحديد الموضوعات المطلوبة.

١٤- توفير خدمات الاعلام عن المجاميع المرجعية الحديثة الوصول من خلال عرض اغلفتها او من خلال وضعها في عارضات خاصة في بداية قسم المراجع او من خلال لوحة الاعلان او النشرات المكتبية.

١٥- ضرورة توفير اجهزة الاتصال (الهاتف ، البريد الالكتروني، الفاكسميل) لاعلام المستفيدين وتزويدهم بالمعلومات وضرورة توفر الحاسب الالكتروني وخدمة الرد على الاستفسارات المرجعية بواسطة الانترنيت.

المصادر:-

١- احمد أنور عمر، مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز التوثيق، ط٢، الرياض، دار المريخ، ١٩٨٠.

٢- احمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي، المكتبات الجامعية دراسات في المكتبات الأكاديمية،ط٢، القاهر، مكتبة غريب،١٩٨٧.

٣- حسن رشاد، المكتبات ورسالتها، ط٣. (د.م) ، دار الفكر العربي ، ١٩٧٧.

٤- رانجاناثان،ش. ر. تنظيم المكتبات ، تعريب سماء زكي المحاسني، ط٢. دمشق : دار الفكر ، ١٩٨٥.

٥- زكي الوردي، "خدمات الاستخلاص في العراق، الجدوى والمستلزمات" التوثيق الاعلامي، مج٨ ، ع٢، ١٩٨٩.

٦- عامر ابراهيم قنديلجي ،" تقنيات البحث بالاتصال المباشر والاقراص المكتنزه وواستخداماتها في جامعتي بغداد والموصل" رسالة المكتبة، مج ٢٦ ، ع٢، حزيران ١٩٩١.

٧- عامر ابراهيم قنديلجي " الحاسبات وخدمات المعلومات، الواقع والطموح" بحوث ندوة استخدام الحاسبات ف المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات ١٩٩٢/٥/٦، بغداد : وزارة الثقافة والاعلام ،١٩٩٢.

٨- عبد الجبار عبدالرحمن ، المدخل الى المراجع العربية العامة ، البصرة: جامعة البصرة، ١٩٩٠.

٩- عمر احمد همشري و ربحي مصطفى عليان ، اساسيات علم المكتبات والتوثيق، عمان : المؤلفان، ١٩٩٠.

١٠- محمد فتحي عبد الهادي،دراسات في المكتبات والمعلومات ، الرياض، دار المريخ للنشر، ١٩٨٨.

١١- محمد محمد الهادي " مصادر البيانات والمعلومات والمراجع في مركز المعلومات والتوثيق" مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، س٢، ع٢، ابريل، ١٩٨٢.

١٢- المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، إنكليزي – عربي لأعداد محمد الشامي وسيد حسب الله– الرياض: دار المريخ ، ١٩٨٨.

١٣- نزار محمد علي قاسم ، المراجع العربية العامة، الموصل : جامعة الموصل، ١٩٨١.

14- American library Association. Editorial Committee, Glossary of Library Terms with a Selection of Terms in Related fields. Prepared by E. H. The mpson. Cmcago: A.L.A., 1982.

15- Davison, Donald. Reference Service .London: Clive Bingley, 1980.

16- Deobold. B. van Dalen, under Standing Educational Research, an Introduction, New York: McGraw-Hill, 1982.

17- Dianam, Thomas. The Effective Reference Librarian, New York: Los Angeles University of California, 1981.

18- Jahada, Gerald. The Librarian Reference Queries. London: Academic press, Printed in the United States of America, 1980.

19- Katz –William. A. Introduction to Reference work. -4th. Ed. New York: McGraw-Hill Book-co. 1982.

20- Larson, singne. "Reference and Information Services in Special Libraries" Library Trends (winter 1983).

21- Mudge, Isadora. G." Reference Books and reference Work" In sheehy, Eugene. P. Guide to Reference Books, thed- Chicago: ALA, 1976.

22- Walling, Ruth "To word Quantitative Reference Standards for the University Library" Academic Library in Honor of guy r. Lyla-Metuchen N.J.: The Scare Crow Press, Inc, 1974.

23- Winchell, Guide to Reference Book, 8thed, Chicago: ALA, 1976.