

والإجراءات المتعلقة بإحالة وإجابة التساؤلات وتقييم العلاقات بين الخدمات المشاركة والمشاركين الفعليين^(٢٠)،^(٢١) .

٣/١ - البريد الإلكتروني E-MALL

جسدت خدمة البريد الإلكتروني E-MALL كأحد خدمات شبكة الإنترنت وأكثرها شعبية قناة فعالة جداً يمكن تطويعها والاستفادة منها في تقديم الخدمة المرجعية ، حيث نستقبل الآن العديد من المكتبات تساؤلات المستخدمين عن طريق البريد الإلكتروني أيضا .

ومن أمثلة المكتبات التي تقدم الخدمة الرجحة اعتماداً على البريد الإلكتروني مكتبة معهد الإدارة العامة ، حيث أشار الجبوري^(٢٢) إلى أن المكتبة خصصت عنوان بريد إلكتروني (LIBRARY@IPA.EDU.SA) لاستقبال طلبات الخدمة المرجعية والرد عليها ، وذلك ضمن برنامج المكتبة في السعي إلى الرقي بمستوى الخدمة كذلك توفر مكتبة الإنترنت العامة The Internet Public Library إمكانية الاستفادة من خدمة البريد الإلكتروني^(٢٤) .

٤/١ - المحادثة Chating

تعتبر المحادثة Chating أحد النماذج الحديثة لتقديم الخدمة المرجعية من خلال البيئة الإلكترونية Chat . وتقدم هذه البرامج الآلية تفاعلاً أكثر مع المستخدمين مقارنة ببرامج الإرسال الحالية للبريد الإلكتروني (E-MALL)^(*) .

شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضي VRD Netwprk للمساعدة . وعند عدم التمكن من توجيه السؤال نحو أى خدمة مشاركة أخرى ، فيتم معالجة السؤال والإجابة عليه داخلياً بواسطة الموظفين الأعضاء في قسم المراجع الافتراضي أو اختصاصى المعلومات المتطوعين (بشكل رئيسي أثناء المكتبات وطلاب مدارس المكتبات) .

وظائف المرشح والمصنفى Filterer and ad-ministrator فى شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network موحدة ومعالجة تناوبياً على أساس شهرى بواسطة اثنين من الموظفين الأعضاء . مهام الفلتر أو الترشيح تنفذ كل يوم وتتضمن التصنيف للتساؤلات الواردة ، واختيار التساؤلات التي تخال إلى الخدمات المشاركة أو إلى اختصاصى المعلومات ، وإعلام المستخدمين بأوضاع تساؤلاتهم . كل خدمة مشاركة يجب على التساؤلات تستخدم سياساتها الخاصة وتصميمها الخاص ووقت الاستجابة الخاص بها .

المجيبين Answerers المتطوعين يتم تدريبهم قبل البدء فى الإجابة على تساؤلات المستخدمين بما يتلاءم مع سياسات الخدمة ، ثم تعيينهم فيها حيث يتراوح معدل الاستفسارات التي تعطى للمتطوع فى الأسبوع الواحد من إستفسارين إلى ثلاثة استفسارات . المنسق Coordinator فى شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضى VRD Network هو موظف عضو بنظام الوقت الكامل ، ويتولى مهام تطويع المتطوعين وتدريبهم للخدمة كاختصاصى معلومات ، تطوير السياسات

(*) لم تمكن الباحثة من الحصول على نص الدراسة ، المعلومات مأخوذة من مستخلص للدراسة .

ثانياً: النشر الإلكتروني:

يعتبر النشر الإلكتروني أحدث نتائج الاستخدام الفعال والمثمر لتقنية الحاسبات الآلية ووسائل التخزين الحديثة وأنظمة الشبكات في مجال المعلومات. وقد كان العامل الاقتصادي والجهد المستنفذ أسباباً وراء هذا التغير والتحول في وسائل النشر من وسائل نشر تقليدية إلى وسائل نشر إلكترونية، حيث ذكر عباس^(٢٦) أنه (وجدت مؤسسات عديدة في الدول المتقدمة أن قيامها بطباعة عدد كبير من الكتيبات والدوريات والمنشورات ثم توزيعها على جمهور واسع ومحدد من المستخدمين سيكلفها جهوداً ونفقات كبيرة يمكن اختصارها فيما لو تم إدخال هذه الكتيبات والنشرات على الحاسوب ثم إرسالها إلى المستخدمين إما بصورة مباشرة عبر الشبكات الحاسوبية أو تسليمها على أقراص مدمجة (CD-ROM).

وقد شملت المرحلة المتطورة للنشر ممثلة في النشر الإلكتروني إلى جانب النشر الإلكتروني للدوريات والكتيبات والنشرات، النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية Reference Resources، والذي مثل في حد ذاته أحد الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمة المرجعية، ومن ثم إتاحة الفرصة الكاملة لتقديم خدمة مرجعية فعالة متطورة للمستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات أو حتى خارجها. وعلى أثر ذلك ظهرت مسميات حديثة تعكس هذا التطور في شكل المصادر المرجعية من تقليدية إلى إلكترونية، منها^(٢٧) Live Online Reference و Digital Reference Resources. ومن أبرز المصادر المرجعية التي غطاها النشر

الإلكتروني القواميس، الموسوعات، كتب التراجم، الأدلة، الكتب الإحصائية، والبيوجرافيات بأنواعها^(٢٨). هناك جهات متعددة تتولى مسؤولية النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية، وتتمثل هذه الجهات في الجامعات، الجمعيات العلمية، الاتحادات المهنية، المنظمات والناشرين، وللمكتبات دور في النشر الإلكتروني، وفي هذا أشار عباس^(٢٩) بأن المكتبات الحديثة اليوم يمكنها نشر كشافاتها ومستخلصاتها ونظم استرجاع المعلومات الخاصة بها من خلال موقعها في شبكة الإنترنت. وكذلك المؤلفين حيث يعمل الكثير من المؤلفين على نشر مؤلفاتهم على شبكة الإنترنت^(٣٠).

مجال النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية

يتحدد في التالي:

أولاً: النشر الإلكتروني عن طريق شبكة الإنترنت:

استخدمت شبكة الإنترنت في النشر الإلكتروني للمصادر المرجعية، إلا أن حجم الإثابة للمصادر المرجعية الإلكترونية على شبكة الإنترنت لا يعد واسع المجال وذلك لسببين رئيسيين^(٣١):

السبب الأول: يتحدد في حق النشر، حيث أن الناشر هو الذي يملك حق إعادة إنتاج محتوى المصدر المرجعي واستنتاجه، ومن ثم فإن الناشرين فقط هم المسئولين عن اتخاذ القرار فيما إذا كان المصدر سيتاح على الخط المباشر Online أم لا.

السبب الثاني: يتمثل في المال، فإذا أتاح الناشر

النشر الإلكتروني الفعالة التي استخدمت في نشر المصادر المرجعية إلكترونياً ، وقد دعم هذا الإحتمال تلك المميزات التي جاءت بها هذه الأوعية التكنولوجية الحديثة من حيث سعة التخزين وقلة التكاليف وأسْر المعلومات وسريتها والمرونة والسهولة في البحث والاسترجاع ... إلخ^(٣٢) .^(٣٣) .

ومن أمثلة المصادر المرجعية التي ظهرت في شكل الأقراص المدمجة ، نذكر هنا على سبيل المثال وليس الحصر المصادر التالية^(٣٤) :

(١) قاعدة The Oxford English Dictionary وهي تمثل النسخة الإلكترونية من قاموس أكسفورد (إنجليزي / إنجليزي) الطبعة الثانية الصادرة عن مطابع جامعة أكسفورد عام (١٩٩٩) . وقد اتسمت هذه القاعدة بسهولة البحث الآلي عن المصطلحات والكلمات ، مع تقديم شروح مفصلة لها ومرادفاتها وحذرها وكيفية نطقها واستخداماتها .

(٢) قاعدة المورد الإلكتروني وهي النسخة الإلكترونية لمحتويات النسخة الورقية من قاموس المورد (عربي / إنجليزي - إنجليزي / عربي) مع ميزة نطق الكلمات وإضافة كلمات حديثة غير موجودة في القاموس مثل المصطلحات الفنية المتخصصة ، هذا إلى جانب إتاحة على مجموعة كبيرة من الصور التوضيحية .

(٣) قاعدة الموسوعة البريطانية Encyclopedia Britannica . تغطي هذه القاعدة جميع حقوق المعرفة البشرية ، وتشتمل على ثلاثة ملفات رئيسية (المقالات - الكلمات - قاموس) ، كما تضم قائمة هجئية

المصدر المرجعي مجاناً لكل فرد من خلال موقعه على شبكة الإنترنت ، فإن ذلك من المحتمل أن يؤثر على الدخل الإجمالي له ، حيث أن النسخ المطبوعة للمصدر المرجعي لن تباع . من ناحية أخرى فإن هناك العديد من الناشرين يتيحون مصادرهم المرجعية على شبكة الإنترنت للأفراد أو للمكتبات المشتركة في مقابل رسوم محددة كشرط أساسى لتمكين الفرد أو المكتبة من الوصول إلى المصدر عن طريق شبكة الإنترنت .

من أمثلة المصادر المرجعية المتاحة من خلال شبكة الإنترنت :

- (1) The Oxford English Dictionary (<http://www.askoxford.com>).
- (2) Dictionary of the Internet (<http://www.oup.co.uk/isbn/0-19280124-4?view=ask>).
- (3) Encyclopedia Britannica (<http://www.britannica.com>).
- (4) Unesco statistical year book (<http://www.uis.unesco.org/en/stats/stats0.htm>).

ثانياً: النشر الإلكتروني عن طريق الأقراص المدمجة CD-ROMs

مثل الأقراص المدمجة CD-ROMs أحد نظم

أولاً: التأثيرات السلبية :

١- الاستغناء عن الخدمة المرجعية التقليدية المحلية(*) ، وقد تبلور هذا الاتجاه نتيجة للإتاحة والتيسير التي يجدهما المستفيد عند الاستفادة من الخدمة من خلال الشبكة العالمية العنكبوتية Web (***) أو البريد الإلكتروني E-mial أو المحادثة Chat ، وهذا ما أكده لانكستر (٣٥) بقوله (تهدد القدرة على توزيع المعلومات إلكترونياً بشكل سريع وغير مكلف الأساس الجوهري لوجود المكتبة) كما أوضحه كل من بيكر ولانكستر (٣٦) في حديثها عن الإحساس بالإتاحة واليسر بأنه (تعد مصادر المعلومات المعروفة بأنها ذات النصب الأكبر في الإتاحة أو اليسر ، هي أكثر المصادر استخداماً من قبل القارئ العادي) .

فتوفير خدمة الرد على الاستفسارات من خلال الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو المحادثة أوجد للمستفيد مجالاً للإتاحة أكثر مكنه من الاستفادة من الخدمة من منزله أو مكتبة مقارنة بالخدمة المرجعية التقليدية المرتبطة بمكان محدد والتي تتطلب توجه المستفيد إليها للاستفادة منها .

وحصول المستفيد على الخدمة من خلال المصادر السابقة مقارنة بالخدمة المرجعية التقليدية المحددة بمكان معين هي أيضاً أقل جهداً إذا وضعنا في اعتبارنا نموذج أقل جهد (أو مبدأ الجهد الأقل) The least-effort كنموذج لسلوك البحث عن المعلومات من قبل المستفيدين ، وهو ما أشار إليه

العالم مع إمكانية الربط بالمعلومات والإحصاءات والخرائط المتاحة عن الدولة Hyperlink .

(٤٤) Dissertation Abstracts وتنتج من قبل U. M. I University Microfilm باسم International ، وتبدأ فترة تغطية هذه القاعدة منذ عام (١٨٦١م) إلى الوقت الحاضر وتحدث باستمرار .

(٤٥) قاعدة Encyclopedia of Association وهي تعطي حصر ووصف تفصيلي للمنظمات الغير ربحية في أنحاء العالم مع التركيز على المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية في مختلف المجالات .

(٤٦) قاعدة Peterson's Gradline وتنتجها شركة Silver Platter تغطي القاعدة من خلال وصف تفصيلي للجامعات والمؤسسات الأكاديمية في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والتي تمنح درجات الماجستير والدكتوراه في أكثر من (٢٨,٠٠٠) برنامج في مختلف التخصصات العلمية . وتحدث هذه القاعدة سنوياً .

تأثير التطورات المعاصرة على الخدمة

المرجعية :

يمكن أن نصف التأثيرات التي أحدثتها التطورات المعاصرة لخدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات كأحد أوجه نشاط الخدمة المرجعية إلى تأثيرات إيجابية وتأثيرات سلبية والتي يمكن تفصيلها في النقاط التالية :

(*) التصود بالهلية المتاحة في مكتبة معينة .

(**) الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW.Web.or W3) World Wide Web .

كل من بيكر ولانكستر^(٣٧) من (أن الناس يختارون أولاً تلك المصادر التي لا تتطلب إلا أدنى جهد في الإفادة منها ، حتى لو اقتضى ذلك منهم تضحية في نوعية (أو مستوى) المعلومات التي يحصلون عليها) .

٢- من منظور الدور الأساسي والجوهري في العملية المرجعية Reference Process ممثل في استفسار أخصائى المراجع عن الأسئلة المقدمة من قبل المستخدمين Asking of questions^(٣٨) ، فإن الخدمة المرجعية الرقمية The Digital Reference Service أدت إلى افتقاد التواصل والتفاعل ما بين المستفيد وبين أخصائى المعلومات الرقمية The Digital Librarian ومن ثم تأثير ذلك على الرد على أسئلة واستفسارات المستخدمين .

ففي النموذج الكلاسيكى للخدمة المرجعية (الخدمة المرجعية التقليدية) التي تعتمد على التفاعل بين إخصائى المراجع والمستفيد سواء كان تفاعلاً شخصياً أو من خلال الهاتف ، يتاح لأخصائى المراجع من خلال المقابلة المرجعية Reference Interview الفرصة لطرح الأسئلة على المستفيد لتحديد ماهية المعلومات المطلوبة من حيث حدودها النوعية والموضوعية والزمنية وإمكانية تعيين وتحديد المصطلحات الموضوعية المناسبة ، هذا بالإضافة إلى إمكانية طرح المزيد من الاستفسارات المتعلقة ببعض الأسئلة المهمة أو الغير واضحة المقدمة من قبل المستخدمين ، مما ينعكس بشكل مباشر وإيجابي على دقة وصحة المعلومات المقدمة للمستفيد ومن ثم فعالية الخدمة المرجعية .

هذا التفاعل المباشر لأخصائى المراجع مع المستخدمين وإمكانات الحصول على المعلومات المساعدة الإضافية قد اختلف وضعهما مع الخدمة المرجعية الرقمية ، هذا الاختلاف أوضحه كل من McClennen and Memmott^(٣٩) كنتيجة لاختلاف قنوات وصول أسئلة المستخدمين إلى أخصائى المعلومات ، والمتثلة في العصر الحالى في البريد الإلكتروني E-mail والشبكة العنكبوتية العالمية Web والمحادثة Chat .

فأخصائى المعلومات الرقمية اليوم ونتيجة للتغيرات والتباين يستقبل تساؤلات المستخدمين في رسائل نصية من خلال العارضة الأفقية للبريد الإلكتروني E-mail Template أو نموذج الشبكة Web Form أو نص المحادثة المكتوبة Chat Script . مفتقداً إلى التواصل والتفاعل المباشر مع المستخدمين الذى يتيح له إمكانات الحصول على المعلومات المساعدة الإضافية والتي هى الآن في واقع الخدمة المرجعية الرقمية حقيقة لا سبيل إلى إخفاؤها أو تجاهلها ، وذلك لأن المقابلة المرجعية ممثلة من خلال نموذج الشبكة أو نص المحادثة المكتوب أو العارضة الأفقية للبريد الإلكتروني ، وقد أوضح ذلك الصوفى^(٤٠) مشيراً إلى (أن البريد الإلكتروني يفتقد إلى وسائل التلويح ، والتعبير ، والإشارة التي يستخدمها الإنسان عادة أثناء الحديث لمزيد من الشرح والتوضيح) .

ويشير كل من McClennen and Memmott^(٤١) إلى إجراء فعال جداً للحد من هذه المشكلة ممثل في سؤال المستخدمين عن مخططهم في استخدام هذه المعلومات ، حيث أن الإجابة على

هذا السؤال كما يشير المؤلفان تعتبر هامة جداً في تحديد وتقرير ماهية السؤال الفعلي للمستفيد .

تانياً: التأثيرات الإيجابية :

١- تطور مهنة أخصائي المراجع المتواجد في قسم الخدمة المرجعية li- Traditional reference brarian across the reference desk مهنة تقليدية لا تخرج عن نطاق مساعدة المستفيدين وإرشادهم والإجابة على استفساراتهم وتدريبهم ، إلى مهنة غير تقليدية ومن موظف مكتبة تقليدي li- Convention brarian متعامل مع المجموعات الورقية التقليدية إلى موظف غير تقليدي ذو مهارات خاصة تمكنه من التعامل مع الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال الإلكترونية وقواعد البيانات على الخط المباشر .

وقد كان هذا التطور نتيجة للتقنيات التكنولوجية المعاصرة المستخدمة في المكتبات ممثلة في الحاسبات الآلية وما جلبته معها من وسائل حفظ واسترجاع المعلومات التكنولوجية الحديثة كالأقراص المدمجة CD-ROM وظهور شبكات المعلومات (المحلية منها والعالمية) مع تطور الاتصالات عن بعد ، حيث شكلت هذه مجتمعة عوامل تحول مهني تطلبت من أخصائي المراجع على وجه الخصوص وأخصائي المعلومات بصفة عامة مهارات خاصة جديدة محددة ، أدت في ذلك الوقت إلى تغير مسمى المهنة ومدلولها بصفة عامة من أخصائي المعلومات Librarian إلى أمين المعلومات Cybrarian (٤٢) ، (٤٣) . وهو

ما أشار إليه كل من هاشم وعازاراً^(٤٤) إذ ذكرا أن الوظائف الجديدة لأخصائي المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات كوسيط ومعالج معلومات ومدرب تضي على الاختصاصي صورة وموقفاً أقرب إلى وظائف الاتصال منها إلى وظائف حراس المتاحف .

٢- تحول الخدمة المرجعية من النموذج الكلاسيكي التقليدي إلى نموذج الخدمة المرجعية الرقمية The Digital Reference Service كان له تأثير إيجابي مباشر على المستفيد من الخدمة ، حيث أصبح يتاح للمستفيد إمكانيات وصول أوسع وأضخم للخدمات المرجعية الرقمية مقارنة بالخدمات المادية المرتبطة بمكان محدد ومصادر محددة . هذا بالإضافة إلى أنها أتاحت الفرصة للمستفيد من تقديم وتوجيه الأسئلة والتي قد يشعر المستفيد بالحرج من طرحها فيما لو كان التفاعل بينه وبين أخصائي المراجع تفاعلاً شخصياً .

كما أن تحول الخدمة المرجعية إلى خدمة مرجعية رقمية أوجد للمستفيد احتمال أقوى في الحصول على إجابة جيدة النوعية ، حيث يتم في حالة عدم الإجابة على تساؤل المستفيد محلياً ، إرسال التساؤل إلى الشخص المناسب الذي يستطيع الإجابة عليه^(٤٥) .

٣- استخدام البريد الإلكتروني E-mail كقناة لتوجيه تساؤلات المستفيد إلى قسم الخدمة المرجعية في مكتبة ما ، تحقق الإيجابيات التالية :

١/٣ تحرير كل من المستفيد والمكتبة من تكاليف الاتصال الهاتفي خاصة فيما إذا كان هذا المستفيد خارج نطاق المنطقة التي توجد بها المكتبة . وفي هذا أشار عباس^(٦) أنه «عندما يتحقق النفاذ إلى إنترنت عبر إحدى العقد المحلية يمكن تبادل البريد الإلكتروني دون التعرض لتكلفة الاتصال الهاتفي لمدة طويلة . ولذلك يبقى البريد الإلكتروني حلاً بديلاً ملائماً من الناحية الاقتصادية » ، فمن أهم مزايا البريد الإلكتروني التكلفة المنخفضة للإرسال .

٢/٣ أوجد البريد الإلكتروني للمستفيدين مجالاً واسعاً مفتوحاً لإرسال تساؤلاتهم واستفساراتهم واستلام الرد عليها في أي وقت ، متخلصين بذلك من قيود الفترة الزمنية المحددة التي تعمل بها المكتبة خلال اليوم في نطاق الخدمة المرجعية التقليدية . ذلك أن مخدم البريد الإلكتروني يقوم بالاحتفاظ بالرسائل على عنوان المستفيد إلى أن يطلبها^(٧) .

٣/٣ توجيه استفسار المستفيد واستلام الرد على استفساره خلال مدة وجيزة من الزمن .

٤ - حقق النشر الإلكتروني لمصادر المعلومات ومصادر المعلومات المرجعية من خلال شبكة الإنترنت وتقنية الأقراص المدمجة CD-ROMS العديد من المميزات الهائلة لكل من المكتبات

والمستفيدين معاً ، ويمكن تفصيل هذه المميزات في النقاط التالية :

- توفير الحيز المستخدم في تخزين مصادر المعلومات التقليدية (الورقية) في المكتبات ومراكز المعلومات .

- توفير تكاليف شراء المصادر في ضوء مشكلة الإرتفاع في أسعار المطبوعات ، وفي ذلك أوضح عباس^(٨) بأنه «قد ارتفعت أسعار بعض المطبوعات العلمية بنسبة بلغت عدة مئات في المئة ، مما يجعل هذه الأسعار تتجاوز القدرة الشرائية لأي فرد ولا يمكن توافرها إلا في المكتبات فقط ، وقد أدى الإرتفاع المستمر في الأسعار إلى أن أصبح بعض هذه المطبوعات خارج حدود إمكانات المكتبات الصغيرة أو المتوسطة، وبذلك تتضاءل فرص الحصول على المعلومات بشكل مستمر ، ويبدو الحل الممكن لهذه المشكلة في الاعتماد على النشر الإلكتروني للدوريات والكتب العلمية المتخصصة » .

- سرعة الوصول والنفاذ إلى المعلومات المطلوبة والحديثة ، مما يعني ليس فقط تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين بل أيضاً تلبيتها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة .

- تقديم إمكانات كبيرة للبحث والاسترجاع^(٩) ، وتأثير ذلك إيجابياً من حيث الدقة والشمولية للمعلومات المقدمة .

- (6) McClennen, Michael
Roles in Digital Reference/
Michael McClennen, Patricia Memmott
.- <http://www.lita.org/ita/2003-mcclennan.html> /.- p1 , 2
- (7) **Aska Librarian.**- <http://www.loc.gov/rr/askalib.askalib2.html>.- p1.
- (8) McClennen, Michael
Op. Cit._ p1.
- (9) **Aska Librarian.**- <http://www.loc.gov/rr/askalib.ask.memory.html>.- pp 1-2.
- (10) **IPL Ask A Question Form.**
<http://www.ipl.org/ref/QUE/RefFormQRC.html> _ pp 1-3.
- (11) **HELP and FFAQs.**- <http://www.loc.gov/help/> _ p1.
- (12) McClennen, Michael
Op. Cit._ p8.
- (13) McClennen, Michael
Ibid._ p8.
- (14) **IPL Ask Question Form** _
The previous site _ pp 1-3.
- (15) **Ask a Question at the IPL Reference Center** _
<http://www.ipl.org/ref/QUE/> _ pp 1-2.
- (16) McClennen, Michael
Op. Cit._ pp 8-9.

تطبيق استراتيجية إمكانية الوصول
Accessibility للمعلومات ، خاصة فيما
يتعلق بالنشر الإلكتروني عن طريق شبكة
الإنترنت ، حيث المعلومات متاحة تحت
عصف الاستفادة منها في الوقت الذي يريد .
والاستفادة منها في الوقت الذي يريد .

قائمة المراجع

- (1) Bunge, Charles A
Reference Services. in: **ALA
World Encyclopedia of Library
and Information Services.** Chicago:
American Library Association, 1980
.- pp 468 - 469

(٣٧) السمرائي ، إيمان فاضل

الإجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية /
خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز
المعلومات . - المجلة العربية للمعلومات . -
مج (١٦) ، ع(١) (١٩٩٥) . - ص ١٧ .

(٣٨) السمرائي ، إيمان فاضل

نفس المصدر . - ص ٦٨ .

(٣٩) السمرائي ، إيمان فاضل

نفس المصدر . - ص ٦٧ .

(٤٠) حاتم ، مود السطفان

تحولات المهنة وواقعها في لبنان/ مود السطفان
حاتم ، غلادس سعادة عازار . - المجلة العربية
للمعلومات . - مج (١٩) ، ع(٢) (١٩٩٨)
.- ص ١٣٠ .