

الفصل الثانی عشر
الخدمة المرجعية واتجاهاتها الحديثة

obeikandi.com

الفصل الثاني عشر

الخدمة المرجعية واتجاهاتها الحديثة

١ - مفهوم الخدمة المرجعية وأهميتها:

استقر مفهوم الخدمة المرجعية في مؤسسات المعلومات ولم يعد هناك خلاف يذكر حول هذا المفهوم ، حيث أن الخدمة المرجعية هي الرد أو الإجابة على أسئلة المستخدمين بشكل شخصي ما بين المستفيد والاختصاصي وبشكل مباشر . أما الخلاف البسيط الموجود فهو بشأن امتدادات وشمول مجال الخدمة المرجعية ، فهناك مفهوم ضيق للمجال يعتبر أن الخدمة المرجعية هي الإجابة على أسئلة المستخدمين باستخدام المصادر المرجعية المعروفة سواء المطبوعة منها أم الرقمية ، وهناك مفهوم واسع لمجال الخدمة المرجعية يعتبر أن الخدمة المرجعية هي الإجابة على أسئلة المستخدم باستخدام جميع المصادر المتاحة للمكتبة أو مركز المعلومات سواءاً كانت من مقتنياتها أو تستطيع الوصول إليها عبر وسائل تكنولوجيا الاتصال أو شبكة الإنترنت ، وسواءً كانت الإجابة من مصادر مرجعية أم مصادر غير مرجعية . وهناك مفهوم أوسع وأشد رحابة للخدمة المرجعية يذهب إلى أن الخدمة المرجعية هي مجموعة الخطوات والعمليات والوظائف المتعلقة بتلقى أسئلة المستخدمين والإجابة عليها ، وتدريبهم وإرشادهم وتنظيم عملية الإعارة التعاونية أيضاً ، وأن الهدف النهائي لها هي تحقيق أقصى فائدة واستفادة ممكنة من المصادر المتاحة .

والخدمة المرجعية مهما كان ضيق أو اتساع مجال مفهومها أو أنشطة تقديمها هي أضمن وأقيم خدمات المكتبات والمعلومات بلا جدال ، فهي الخدمة الوحيدة المباشرة التي تقدم وجهاً لوجه ما بين المستخدمين والاختصاصيين وعادة ما يقوم هؤلاء المستخدمين بتقويم كل نشاط المكتبة أو مركز المعلومات في ضوء ما يقدم لهم من خدمات مرجعية ، فإذا كان المستخدم راضياً عن الخدمة وحصل على إجابة على تساؤلاته ، فإنه سوف يحكم على كل النظام بشكل جيد والعكس صحيح ، ذلك أن الخدمة المرجعية هي الواجهة التي يراها المستخدم ،

فمهما كانت نفقات التزويد وحجم المكتبات وتكلفة وجهد الإعداد الببليوجرافى ، فما يهم المستفيد هو ما يحصل عليه من إجابات مباشرة وسريعة وفورية ودقيقة ومتكاملة فى قسم الخدمات المرجعية .

تتميز أيضاً الخدمة المرجعية بميزة لا تتوفر فى باقى خدمات أى مكتبة و مركز معلومات، فهى خدمة تتعامل مع معلومات النص ، مع الحقائق والمعلومات والبيانات داخل مصادر المعلومات ، ولا تتعامل مع المصادر نفسها مثل خدمة الإعارة مثلاً التى تقدم للمستعير الوثيقة كاملة ، أما فى الخدمة المرجعية فإن المستفيد يسأل عن معنى كلمة أو تاريخ موضوع أو إحصائية سكانية أو عاصمة دولة أو عنوان مؤسسة ، وهو هنا لا يريد فى أغلب الحالات الوثيقة التى تتحدث عن ذلك ، وإنما يريد المعنى أو التاريخ أو الإحصائية أو المدينة أو العنوان ، وبالتالي فهى خدمة يلقى فيها المستفيد تساؤلاته ، ويقوم أخصائى المراجع والخدمة المرجعية بكل العمل مهما كان دقيقاً ومفصلاً ومجهداً وطويلاً ، ويأت بالرد المطلوب إلى المستفيد .

٢ - نشأة الخدمة المرجعية وتطورها :

ولعل الأهمية البالغة السابقة كانت سبباً كافياً لأن تكون الخدمة المرجعية من أقدم خدمات المكتبات على الإطلاق ، ونستطيع أن نتبع تاريخها بداية من القرون الوسطى فى مكتبات الدولة العباسية أو فى مكتبات الأديرة والكنائس فى أوروبا بعد ظهور الطباعة مباشرة، ففي القرن السادس عشر والسابع عشر ، كان هناك خدمة فعالة ودائمة للرد على الاستفسارات وإرشاد المستفيدين ، إلا أن التطورات الاجتماعية والتوسع الشديد فى التعليم بداية من نهاية القرن التاسع عشر ، وزيادة عدد المستفيدين بسبب الزيادة السكانية وإفتتاح عدد كبير من الجامعات فى أوروبا ثم فى الولايات المتحدة فى الربع الأول من القرن العشرين أدى لأول مرة إلى إفتتاح أقسام خاصة داخل المكتبات الجامعية والمكتبات العامة للخدمة المرجعية وفصلها عن باقى أنواع المكتبات ، وبدأت تتضح أيضاً وظيفة ومهام أخصائى المراجع . ومع التوسع فى عمليات البحث العلمى وما تبعه من زيادة أعداد المكتبات المتخصصة ثم بعدها مباشرة مراكز التوثيق المتخصصة ثم مراكز المعلومات بدأت الخدمة المرجعية تتجه فى هذه المؤسسات إلى التخصص بحيث أصبحت هناك خدمات مرجعية

قانونية أو زراعية أو اقتصادية ، وأصبح هناك أيضاً أخصائى خاص للإجابة على الأسئلة المرجعية فى كل تخصص . ومع انتشار النظم الآلية فى السبعينيات من القرن العشرين أسند إلى أقسام الخدمات المرجعية نشاط البحث فى قواعد المعلومات ، وأخيراً ومنذ العقد الأخير للقرن الماضى أصبح من المألوف أن يكون قسم الخدمة المرجعية هو أيضاً المسئول عن الاتصال بشبكة الإنترنت وتدريب المستفيدين على استخدامها ، كما أصبحت من المهام الرئيسية والمهارات المطلوبة فى أخصائى الخدمة المرجعية كيفية البحث فى الشبكة واستخدامها فى تلقى الأسئلة عبر البريد الإلكتروني والإجابة عليها بنفس الطريقة علاوة على تتبع الملفات الإلكترونية التى تحتوى على معلومات رقمية على الشبكة .

٣ - وظائف قسم الخدمة المرجعية ومسئوليته :

يعتمد تحديد وظائف ومسئوليات قسم الخدمة المرجعية على مجال ومفهوم الخدمة المرجعية نفسها كما تحدده المكتبة أو مركز المعلومات ضيقاً أو وسعاً ، كما أن حجم المصادر وعدد الأسئلة والاستفسارات وعدد المستفيدين كلها عوامل تحدد وظائف ومسئوليات قسم الخدمة المرجعية ، ولا شك أن هناك وظائف أساسية لا غنى عنها يقوم بها قسم الخدمة المرجعية وهى :

١ - متابعة المصادر المرجعية الحديثة بشكل دائم واختيار ما يصلح منها والتعاون مع قسم التزويد فى ذلك ، وكذلك متابعة تجديد إشتراكات المصادر المرجعية الدورية .

٢ - تقييم المصادر الموجودة بالفعل واستبعاد غير الحديث أو التالف أو قليل الاستخدام توفيراً لنفقات الحفظ والصيانة .

٣ - تنظيم المصادر المرجعية الموجودة سواء أكانت فى مكان منفصل أم موزعة طبقاً لتنظيم آخر رأت المكتبة أو مركز المعلومات أنه الأفيد لها ، ولا تستطيع أن نذهب إلى أن هناك تنظيم مثالى لمجموعة المصادر المرجعية فى مختلف أنواع المكتبات ومراكز المعلومات فذلك يعتمد على الحجم وعدد الاستفسارات وعدد المستفيدين وتخصص أو تخصصات المجموعة الموجودة ، وفى الغالب فى المكتبات الصغيرة ترتب المصادر فى مكان منفصل طبقاً للنوع (دوائر معارف - أدلة ... إلخ) أو للتصنيف . أما فى

المكتبات كبيرة الحجم فإنها ترتب فى الغالب بالتصنيف فى مكان منفصل ، وبعض المكتبات المتخصصة تضع المصادر المرجعية مع المصادر غير المرجعية على الرفوف فى تصنيف أو تنظيم واحد . ومهما كانت طريقة التنظيم المتبعة ، فإن أفراد قسم الخدمة المرجعية تكون من مسئولياتهم تنظيم المصادر والإشراف عليها .

٤ - تلقى استفسارات المستفيدين والإجابة عليها وهذا هو عماد الخدمة المرجعية والوظيفة الأساسية لهذه الأقسام .

٥ - الاحتفاظ بسجلات إحصائية عن نشاط القسم .

٦ - تحديد احتياجات القسم المالية والتجهيزية والبشرية سنويًا ضمن خطة المكتبة .

وبجانب هذه الوظائف والمهام المتفق عليها فى كل أقسام الخدمة المرجعية ، هناك بعض الوظائف الأخرى التى يمكن أن يقوم بها هذا القسم مثل :

١ - أعداد الأدلة الإرشادية التى تساعد المستفيدين على التعرف على المجموعات الموجودة وأماكنها وكيفية التعامل معها ، وأنواع الخدمات وكيفية الحصول عليها ، والنظم الآلية أو الأجهزة المتوفرة وكيفية استخدام .

٢ - تدريب المستفيدين على استخدام المصادر الموجودة أو الأدوات الاسترجاعية المتوفرة .

٣ - الإشراف تنظيمًا واستخدامًا وصيانة على بعض المجموعات ذات الطبيعة الخاصة مثل المصغرات الفليمية أو المصادر الإلكترونية الرقمية الموجودة أو المطبوعات الحكومية أو الكتب النادرة .

٤ - إعداد قوائم ببيوجرافية بناء على طلب المستفيدين أو فى المناسبات الوطنية والدينية الخاصة مثلًا .

٥ - الإشراف على عملية الإعارة التعاونية بين المكتبة أو مركز المعلومات وبين المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى ، وأيضًا تقديم خدمة الإحالة إلى المؤسسات الأخرى .

٦ - منذ بداية الثمانينات من القرن العشرين أصبحت كثير من المكتبات الجامعية والعامّة تسند مهمة الاتصال بقواعد وبنوك المعلومات إلى قسم الخدمة المرجعية .

٧ - منذ بداية التسعينيات من القرن العشرين يتولى قسم الخدمة المرجعية أيضاً فى بعض المكتبات ومراكز المعلومات مسئولية تنظيم تعامل المستخدمين مع شبكة الإنترنت وتدريبهم عليها .

إن المحصلة النهائية التى نخرج بها من هذا الجزء من الفصل أن مهام ومسئوليات ووظائف قسم الخدمة المرجعية منها ما لا غنى عنه مهما اختلف نوع وحجم ودرجة استخدام المكتبة أو مركز المعلومات مثل تكوين مجموعة المصادر المرجعية وتنظيمها والرد على الاستفسارات ، ومنها ما يقوم به القسم طبقاً للظروف الخاصة لكل مكتبة أو مركز معلومات مثل الاشراف على بعض المجموعات الخاصة كالمصغرات والأوعية الرقمية والمطبوعات الحكومية والكتب النادرة ، وتدريب المستخدمين والإعارة التعاونية وإعداد الأدلة الإرشادية وإحالة المستخدمين إلى المكتبات أو مراكز معلومات أخرى بها المعلومات المطلوبة وكذلك الاتصال بقواعد المعلومات وشبكة الإنترنت والتدريب على استخدامها .

٤ - مراحل خدمة الرد على الاستفسارات وإجراءاتها :

هناك خطوات منظمة ومتتالية يقوم بها أخصائى الخدمة المرجعية للرد على الاستفسارات التى يقدمها المستخدمين ، وهذه الخطوات وما يتبعها من إجراءات يمكن سردها فيما يلى :

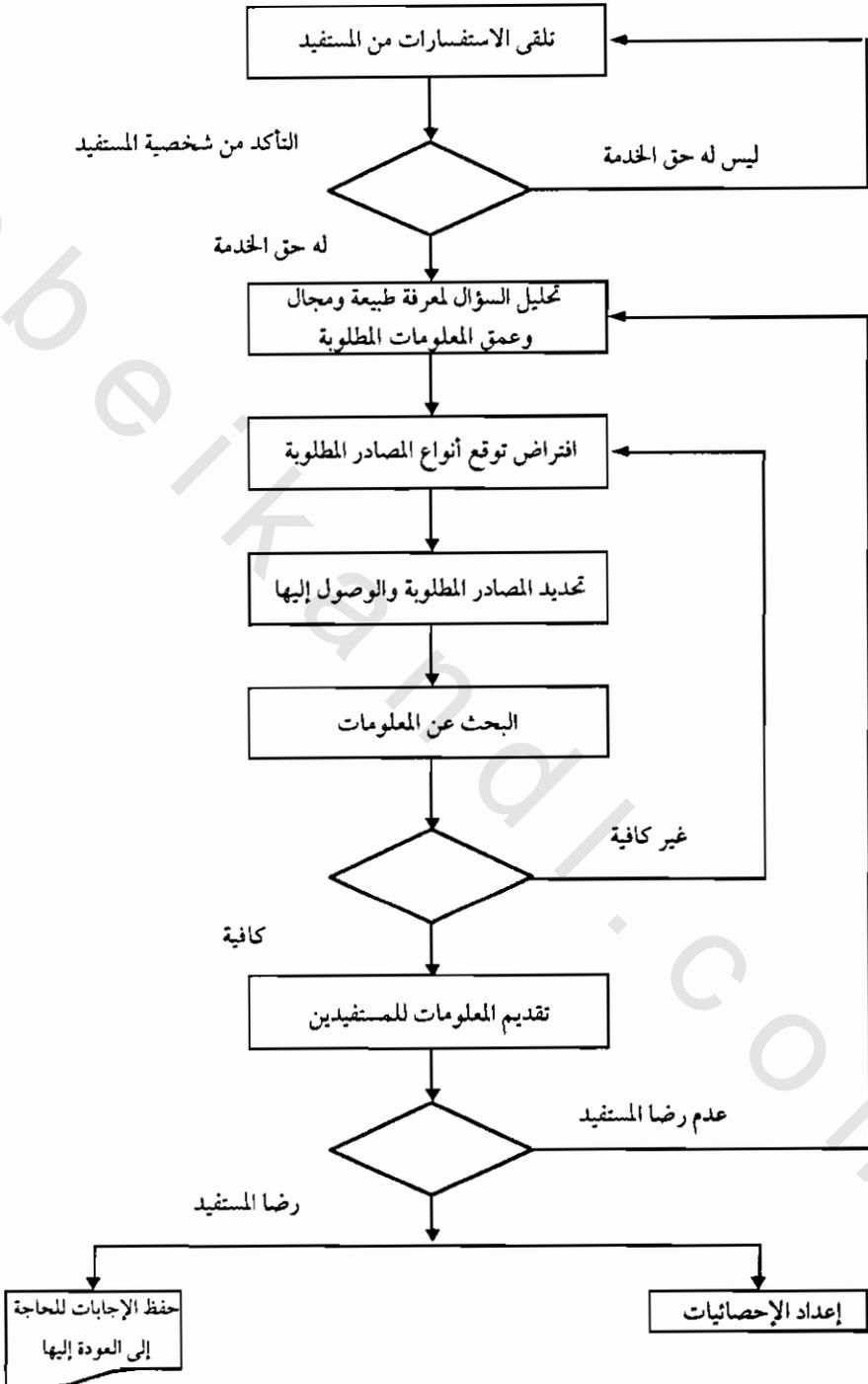
١ - تلقى الاستفسار من المستخدم سواء بشكل مباشر أو عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو تليفونياً .

٢ - التأكد من شخصية المستخدم وبياناته من أجل إحصائيات قسم الخدمة المرجعية ، أو للتأكد من اشتراكه فى هذه الخدمة فى المكتبات ومراكز المعلومات التى تقدم الخدمة المرجعية مقابل رسوم .

٣ - إجراء محادثة فى شكل حوار مع المستخدمين فى بعض الأحيان للتأكد من درجة عمق وتداخل المعلومات المطلوبة وتحديد المجال الزمنى واللغوى والموضوعى والمكانى لها .

٤ - يقوم الأخصائى بإفتراض أو توقع نوع أو أنواع المصادر المرجعية الكافية للإجابة على الاستفسار ، ويقوم بإسترجاع ذاتى لطريقة تنظيمها ومجالها وطبيعة المعلومات الموجودة بها .

- ٥ - يقوم الأخصائى بعد ذلك بتقليل حجم المصادر التى توقعها فى المرحلة السابقة لتقليل الجهد والوقت المطلوب ، فيقوم باستبعاد بعضها أو تركها لمرحلة لاحقة إذا لم يجد الإجابات فى المصادر التى وضع لها أولوية فى البحث .
 - ٦ - يقوم الأخصائى بتحديد مكان أو أماكن المصادر المرجعية المطلوبة داخل المكتبات أو مراكز المعلومات أو فى مكتبات ومراكز معلومات أخرى يتعاون معها ، أو مواقع هذه المصادر إذا كانت فى شكل رقمى على شبكة الإنترنت .
 - ٧ - البحث عن المعلومات المطلوبة داخل المصادر واستخراج المعلومات وإعادة ترتيبها بالشكل الذى طلبه المستفيد .
 - ٨ - تقديم المعلومات إلى المستفيد بالطريقة المطلوبة إما مباشرة أو بالفاكس أو تليفونياً أو عن طريق البريد الإلكتروني وفى بعض الأحيان يتم بريدياً .
 - ٩ - قياس رضا المستفيد عن المعلومات المطلوبة وهل حققت كفاية احتياجاته .
 - ١٠ - فى حالة ما كانت المعلومات غير كافية يقوم بإعادة الخطوات من البداية مرة أخرى .
 - ١١ - فى حالة كفاية المعلومات يقوم بتسجيل الإجابة فى ملف الاستفسارات فى بعض المكتبات ومراكز المعلومات التى تحتفظ بسجل ورقى أو رقمى يشكل قاعدة معلومات كاملة لتوفير الوقت والجهد والتكاليف فى حالة وصول نفس الاستفسار مرة أخرى خاصة فى نوعية الاستفسارات التى تتكرر دائماً .
 - ١٢ - تسجيل العملية كلها فى سجل إحصائيات نشاط القسم ،
 - ١٣ - التوصية بالحصول على مصدر مرجعى أو الإشتراك به إذا تبين من العملية السابقة عدم وجوده وكانت هناك حاجة كافية لذلك .
 - ١٤ - إعادة المصادر المرجعية إلى الرفوف فى مكانها إذا كانت المصادر المستخدمة ورقية وتحركت من مكانها أثناء البحث عن المعلومات .
- والشكل رقم (٣١) يمثل المراحل السابقة التى تمر بها إجراءات تقديم خدمة الرد على الاستفسارات .



شكل رقم (٣١) إجراءات ومراحل تقديم خدمة الرد على الاستفسارات

5 - سمات أخصائى الخدمة المرجعية وإعداده :

يعد أخصائى الخدمة المرجعية واحداً من أهم العاملين فى المكتبات ومراكز المعلومات ، ويعتمد الرضاء الكلى للمستفيدين عن أنشطة المكتبة أو مركز المعلومات على كفاءته وجهده وقدرته فى كثير من الأحيان ، فهو الشخص الذى يقع على عاتقه التعامل المباشر والشخصى مع المستفيدين والإجابة على استفساراتهم ، وإرضاء حاجاتهم المعلوماتية ، ذلك أن المستفيد لا يهتم حجم المجموعات أو تكلفتها أو مقدار الجهد الذى يبذل فى تنظيم المواد وإعداد الأدوات الاستراتيجية لها أو الجهد الإدارى المبذول ، بل أن جل اهتمامه هو الحصول على المعلومات التى يطلبها فى أقل وقت وأدق وأحدث المتاح من المعلومات ، لهذا نجد أن أخصائى الخدمة المرجعية عادة ما يتميزون عن باقى أقرانهم فى الأقسام الأخرى فى المزايا والمرتبات ، ولا يأتى ذلك من فراغ بل من الدور الملقى على عاتقهم ، والمؤهلات والخبرات والسمات التى يتحلون بها .

إذا بدأنا بالمؤهلات المطلوبة من أخصائى الخدمة المرجعية ، فهو لابد أن يحصل على درجة جامعية فى المكتبات والمعلومات ويفضل إذا كان نظام الدراسة يسمح باختيار مقررات أن يكون تركيز هذا الأخصائى على مقررات مصادر المعلومات والخدمات وخاصة المرجعية منها علاوة على مقررات فنى استخدامات الحاسبات والشبكات وقواعد المعلومات والمصادر الإلكترونية وشبكة الإنترنت ، كما أن دراسة مقرر عن المكانز أو التحليل الموضوعى الدقيق يكون مطلوباً فى كثير من الأحيان ليستطيع الأخصائى صياغة استراتيجيات البحث وتحويل لغة الاستفسارات إلى اللغة أو اللغات المستخدمة فى الأدوات الاستراتيجية .

أما فى المكتبات المتخصصة أو مراكز المعلومات فمن الأفضل أن يحمل أخصائى الخدمة المرجعية درجة جامعية أخرى فى موضوع تخصص المكتبة أو مركز المعلومات حتى يستطيع فهم الأسئلة وتكون لديه الألفة والخبرة بالمصطلحات المتداولة فى هذا الموضوع أو التخصص . ولا شك أن إجادة اللغة الإنجليزية بجانب اللغة الوطنية تكون متطلباً آخر فى معظم الأحيان حتى يستطيع الأخصائى فهم المعلومات الموجودة فى المصادر المستخدمة أو استخدام شبكة الإنترنت للإجابة على بعض الاستفسارات .

أما عن الخبرات المطلوب توفرها في هذا الأخصائي فهي منصبة على الخبرة في التعامل مع المصادر المرجعية ، فهو مطالب دائماً بفهم مجال وتنظيم ومعلومات وسليبات وإيجابيات كل مصدر منها ، ومطالب أيضاً بتتبع العروض النقدية التي تظهر تبعاً في المجالات المتخصصة عن كل المصادر الحديثة أو الطبقات الجديدة منها ، وفي جانب الخبرة بالمصادر فلا بد أيضاً أن تتوفر في الأخصائي الخبرة والدراية بالمصادر الموجودة على شبكة الإنترنت وفي المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى القريبة .

وهناك سمات شخصية عادة ما تكون أحد المكونات الهامة في أخصائي الخدمة المرجعية بجانب المؤهلات والدراسة والتدريب والخبرة ، هذه السمات ناتجة أساساً من طبيعة عمله المباشر مع المستفيدين ، فهذا الأخصائي لا بد أن تتوفر لديه اللباقة والهدوء والكياسة والصبر والقدرة على المحاوررة والتفاعل الإنساني مع المستفيد ، ومعظم أخصائي الخدمات المرجعية الجيدين خاصة في المكتبات العامة والجامعية يكونوا من نفس الحى أو البيئة أو من خريجي نفس الكلية ولديهم علاقات شخصية مع أغلب المستفيدين ذلك أن عمل قسم الخدمة المرجعية والأخصائيين به ، عمل يعتمد في المقام الأول على الألفة والتفاهم الشخصى أكثر مما يعتمد على الإجراءات النظامية والتعامل الرسمى الجاف .

٦ - الخدمة المرجعية الرقمية المركزية :

يقصد بهذا النوع من الخدمة المرجعية الاعتماد الكلى على شبكة الإنترنت فى الإجابة على الاستفسارات ، سواء فى الإجابة باستخدام الملفات الرقمية الموجودة بها ، أو باستخدام الشبكة كوسيلة اتصال مع المستفيدين بتلقى الأسئلة والإجابة عليها ، ثم بالاتصال بمكتبات أخرى تشترك معاً فى خدمة مركزية للإجابة على الأسئلة ، كل منها حسب ما تملكه أو تستطيع الوصول إليه من المصادر .

والخدمة المرجعية الرقمية المركزية هى أحدث طرق التعاون بين المكتبات ومراكز المعلومات والذى بدأ مع بداية القرن العشرين بوجود خدمات فهرسة مركزية ، ثم التزويد التعاونى ثم الإعارة التعاونية ، وهذا التعاون اعتمد على مسلمات فى العمل المعلوماتى ألا وهو من المستحيل على مكتبة واحدة أو مركز معلومات واحد أن يقتنى أو يشترك أو يستطيع الوصول إلى كل مصادر المعرفة البشرية ، فهذا خارج إمكانيات أي مؤسسة مهما أوتيت من

إمكانيات مادية وبشرية وتجهيزية وبالتالي من الأفضل المشاركة في الأعباء الناتجة عن التزويد أو الإعدادات البليوجرافى وبالتالي سوف ينعكس ذلك على الاستفادة الجماعية من المعرفة الموجودة فى المصادر .

وكان العامل التكنولوجى دافعاً آخر نحو الخدمة المرجعية المركزية ، حين سهلت تكنولوجيا الاتصال عن بعد ربط المستخدمين بالمكتبات ومراكز المعلومات من ناحية ، وربط هذه المؤسسات معاً من ناحية أخرى ، وحين بدأ الإتجاه نحو تحويل مصادر المعلومات خاصة المرجعية منها إلى شكل رقمى وإتاحته على شبكة الإنترنت ، وبالتالي أصبح من الممكن تلقي الاستفسارات والبحث أو تحويل الاستفسار إلى مكتبة أخرى والرد على المستخدمين فى دقائق قليلة وبكميات كبيرة من المعلومات وبعدة أشكال ممكنة للرد ، سواء مطبوعاً أو رقمياً . وهناك زيادة حادة فى استخدام شبكة الإنترنت فى تلقي الاستفسارات المرجعية والرد عليها قدرت بحوالى ٦٠ - ٧٠ ٪ من جملة الاستفسارات ، وهناك زيادة ماثلة فى استخدام المصادر المرجعية الرقمية للرد على الأسئلة المرجعية حيث أنها كانت مع بداية الألفية الثالثة تقدر بنحو ٦٥ ٪ من جملة الاستفسارات أمكن الرد عليها باستخدام المصادر المرجعية الرقمية وساعد على ذلك بالطبع أن نحو ٢٥ ٪ من المصادر المرجعية أصبح متاحاً الآن فى شكل رقمى وهذه النسب السابقة كلها تزيد بين ٣ - ٥ ٪ سنوياً .

يعتمد نظام الخدمة المرجعية الرقمية سواء المركزى أو التعاونى أو الخاص بمكتبة واحدة على وجود خدمة افتراضية Virtual غير مرتبطة بمكان وليس لها وجود مادي فى أغلب الأحيان ، يتلقى الأسئلة عبر الإنترنت ثم يحولها إلى مجموعة من أخصائى المراجع فى أماكن متفرقة وكل منهم له اختصاصه فيقوم بتلقى الاستفسار والبحث عن الإجابة من ملفات الإنترنت أو بالاتصال بأقسام الخدمة المرجعية فى مكتبات ومراكز معلومات أخرى ، ثم إرسال الإجابة مباشرة إلى المستخدم ، وأنجح نماذج هذه الخدمة هو مشروع تشرف عليه وتموله وزارة التربية فى الولايات المتحدة وتنسق عمله مكتبة الكونجرس وتشترك فيه عشرات المكتبات الأمريكية الكبرى بعنوان (VRD) The Virtual Reference desk (انظر شكل رقم (٣٢) .

About VRD.org **Virtual Reference Desk**
Supporting Information

Home Page
Contact Us
Search Site
Site Map
For Kids

- Home Page
- Conferences
- VRD Network
- AskA+ Locator
- DIG-REF
- AskA Consortium
- Publications
- Resources
- Education Initiative
- What's New?
- VRD Learning Center

About VRD

The Virtual Reference Desk (VRD) is a project dedicated to the advancement of digital reference and the successful creation and operation of human-mediated, Internet-based information services. VRD is sponsored by the United States Department of Education.

What is Digital Reference?

Digital reference, or "AskA", services are Internet-based question-and-answer services that connect users with experts and subject expertise. Digital reference services use the Internet to connect *people with people* who can answer questions and support the development of skills.

VRD Resources and Services

Connecting AskA Services and Users

- **Collaborative AskA Service.** A network of AskA services and volunteer information professionals that ensure user questions are addressed by the most appropriate experts.
- **The Learning Center.** A Web site for the K-12 community with curriculum-related Web sites, frequently asked questions, and other previously asked questions.
- **AskA+ Locator.** A searchable database of high-quality K-12 AskA services.

Supporting Service Development

- **Incubator Software.** Developed for start-up AskA services; provides a front-end for the public and management system for administrators and experts.
- **Instruction and Support.** Consulting and training services for help desk providers, federal government agencies, libraries, the K-12 education community, and other types of organizations building digital reference services.
- **Research and Development.** Research on interoperability standards, metadata and other aspects of digital reference services.

Facilitating Collaboration and Discussion

- **Digital Reference Conference.** The Virtual Reference Desk Project organizes and provides conferences on digital reference issues for information professionals in libraries and other contexts.
- **Publications.** VRD edits and publishes books, articles, and other materials on the topic of digital reference service,

file://A:\About%20VRD.htm

19/12/2004

شكل رقم (٣٢)
مكتب المراجع الافتراضي

including VRD conference proceedings, instructional manuals, AskA digests, journal articles, and white papers.

- **AskA Consortium.** A group of organizations dedicated to shaping the field of digital reference through collaboration and discussion.

For more information, contact: Blythe Bennett, VRD Project Coordinator (vrd@vrd.org)

- Awards and Recognition
- Project Information

Revised 5/13/02

| Home | Contact Us | Search Site | Site Map | For Kids | About VRD |
| Conferences | VRD Network | AskA+ Locator | DIG_REF | AskA
Consortium |
| Publications | Resources | Education Initiative | What's New? | VRD
Learning Center |

(تابع) شكل رقم (٣٢)

وكان قد بدأ بتجربة عام ٢٠٠٠ حيث قامت مكتبة الكونجرس بالتعاون مع مركز المكتبات فى أوهايو (OCLC) ببدأ تقديم خدمة مرجعية رقمية مركزية بين المكتبة والمركز و ١٦ مكتبة أخرى للرد على الاستفسارات فى أى مكان فى الولايات المتحدة وخارجها ويعمل ٢٤ ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع حيث يتلقى المكتب الافتراضى الاستفسارات ويحولها إلى اخصائيين مدربين للإجابة عليها مباشرة ، وهذا المشروع تطور الآن إلى الخدمة الرائدة فى هذا المجال المسماه Questionpoint حيث تشترك أكثر من ٨٠ مكتبة مع بداية عام ٢٠٠٣ فى الإجابة على الأسئلة المرجعية حسب المصادر والملفات المتاحة لها ثم تحفظ الإجابات فى قاعدة معلومات ضخمة متاحة لجميع المكتبات المشتركة حتى يمكنها العودة إلى هذه الإجابات إذا تكررت الأسئلة .

وهناك انتشار واسع فى الأعوام الأولى من الألفية الثالثة لهذا النوع من الخدمات فى الولايات المتحدة وكندا وإنجلترا يمكن التعامل معه عن طريق شبكة الإنترنت لعله أشهرها Refdesk. Com/ASK the experts (انظر شكل رقم ٣٣) حيث يمكن أن يتلقى هذا المكتب الاستفسارات فى مئات الموضوعات بداية من المشاكل والعلاقات الشخصية والاجتماعية إلى الشئون الصحية والأمراض والفنون والموسيقى إلى الأشخاص والتراجم

[Search Net] | [Facts Subject Index] | [Facts Encyclopedia] | [Newspapers USA/World] | [Report Broken Links]
| [Fast Facts] | [First Things First] | [Quick Reference] | [Site Map] | [HOME]

Click to Win One Of Many Great Prizes
In Our \$150,000 Holiday Giveaway
Spin the prize wheel and win instantly
Spin Prize Wheel

> Save on long distance > Boost your career > Earn your degree
Visiting our advertisers supports Refdesk | Advertise on Refdesk | Disclaimer

Search the Web

Go

Google search

Tell a friend about
Refdesk.com

Help/Support Refdesk



ASK THE EXPERTS

SERVICES

Sponsored Links
(What's This...)

- Advice with Dr. Dave and Dr. Dee - Free advice on family, relationships, etiquette and medication.
- AllExperts.com - covers a variety of topics including music, sports, health, love and romance, and more
- Ask A+ Locator - a database of experts on the Internet willing to answer questions. The database can be searched or browsed by subject or alphabetically.
- Ask an Expert Page - get answers to questions about science, math, movies, the Internet, and more
- Ask an Expert Sources - links to experts in K-12 curricular related topics
- Ask Jeeves
- Ask LISA - 'Live Internet Selection Assistance' from TheAdmissionsOffice.com. The person behind the scenes is a college counselor and will be available to answer 'general' college admissions questions that you may have.
- Ask PointAsk - "Get Answers from Real People!"
- Experts.com - "We are a resource used worldwide by Attorneys, Journalists, Media, Researchers and the world to locate Authors, Consultants, Spokespersons, Subject Matter Experts, and Expert Witnesses"
- Experts Exchange - "#1 Knowledge Sharing Community on the Web."
- ExpertWitness.com - Directory of Expert Witnesses.
- Village.com - Experts Directory - Dozens of experts willing and able to help out no matter what your concerns on topics covering health, finances, fitness, parenting, cooking and more. Some experts have regularly scheduled times when you can chat with them online
- Keen.com - "Your Live Answer Community"
- MathCentral - Quandaries & Queries
- National Registry of Experts
- Pitco's Ask an Expert Page - get answers for questions in science and technology, health, entertainment, business, law, and more
- SeniorSite, Ask the Experts - Ask experts on seniors a question in areas such as Long Term Care, Pharmacy, Medical and More
- Scientific American - Ask the Expert
- Teacher2Teacher - an educational question-and-answer service for teachers and parents who have questions about teaching math.

<http://www.refdesk.com/expert.html>

19/12/2004

شكل رقم (٣٣)

ref desk. com

والشعر والأدب مروراً بكل ما يختص بالعلوم الاجتماعية والعلوم والتكنولوجيا، ويعمل هذا الموقع على مدار الساعة ويقوم بالرد مجاناً على الأسئلة . وهناك موقع مشابهة ولكن للأسئلة البسيطة التي يهتم بها رجل الشارع العادي الثقافة يعمل أيضاً مجاناً وعلى مدار ساعات أيام الأسبوع ويهتم أكثر بموضوعات الحياة العامة والشخصيات الجماهيرية هو Infoplease All the Knowledge you need (انظر شكل رقم ٣٤) حيث يستخدم المصادر المرجعية الرقمية خاصة دوائر المعارف والتقويم والقواميس اللغوية للإجابة عن أسئلة مثل ماذا حدث في هذا اليوم أو معنى كلمة أو مصطلح أو معلومات سريعة عن شخصية عامة أو معلومات سريعة عن موضوع عام . والحقيقة أن هناك عشرات من هذه الخدمات المتاحة الآن أهمها في إنجلترا U. K. ASK librarian وفي كندا والولايات المتحدة ASK a librarian .

الجدير بالذكر أن هذه الخدمات يمكن أن تكون أيضاً داخل مكتبات ومراكز معلومات تشكيل إدارى واحد وتتاح للعاملين أو المتسبين لهذه المؤسسة فقط ، ونجد مثل هذه الخدمات في مكتبات الجامعات الأمريكية بالذات ، وأشهرها خدمة Central Reference Services Library Gateway (انظر شكل رقم ٣٥) حيث أنشأت جامعة ألبانى بالولايات المتحدة مكتباً افتراضياً مركزياً يتلقى أسئلة طلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة باستخدام البريد الإلكتروني ثم يحول الاستفسار إلى مكتبة الكلية أو القسم المختص الذى يرسل الإجابة مباشرة بالبريد الإلكتروني إلى المستفيد ويخطر فى نفس الوقت المكتب الافتراضى المركزى بالإجابة ليقوم بحفظها فى قاعدة معلومات النظام والتي يتصل بها عن طريق الإنترنت وشبكة حاسبات الجامعة وجميع مكتبات الكليات والأقسام للبحث السريع عن أى إجابات سابقة .

يبقى أن نذكر أن هناك تفكير جدى فى أن تنشأ مكتبة الملك فهد الوطنية بالتعاون مع المكتبات الجامعية السعودية وكلها مكتبات ضخمة الحجم والإمكانات وبها نظم آلية متكاملة، مشروعا تعاونياً لتقديم خدمة مرجعية رقمية مركزية ، ولا يزال التفكير فى المشروع فى مراحل الأولى ولم يظهر شيء إلى حيز التنفيذ بعد .

Add a FREE local Weather Indicator to Your System



OK



infoplease
All the knowledge you need

Enter search term in All Infoplease Search

Home Almanacs Atlas Encyclopedia Dictionary Encyclopedias December 19, 2004

World & News

United States

History & Gov't

Biography

Sports

Arts & Ent.

Business

Society & Culture

Health & Science

Homework Center

Fact Monster
Kid's reference,
games, quizzes

Daily Almanac »

Syndication

This Day in History

Today's Birthday

Word of the Day

Editor's Favorites

Winter Holidays

People in the News,
2004

Obituaries, 2004

Winter Solstice

Election 2004

2005 Calendar

Features | more ...

The History of the Crossword Puzzle

In 1913, it was a "word-cross"; in ancient Rome, a word square



Crossword Puzzle Guide

Crossword word search, lists of words, and more

Quizzes: A Series of Unfortunate Events

We recommend you DO NOT try our Lemony Snicket quizzes

Top Ten: Major Causes of House Fires

Poll: **2004 Media Coverage**

Quiz: **Toy Trivia**

Crossword: **Winter**

Year-by-Year Chronology: **1900-2004**

Enter a year:

New from Infoplease

Great Almanacs From the Editors of Information Please and TIME.

Completely revised and updated for 2005.



This Day in History
The ghosts of Christmas

Today's Birthdays
Richard Leakey

Today's News
Reuters

Facts Behind the News
Ridge | Storms | Troops

What Does It Mean?
sycophant

Biograph of the da

Ed Sullivan 1901-197



Search 30,000 Bios

Winter Holiday Roundup

- The Christmas Tree
- Low Temperatures
- Largest U.S. Churches

Weather Fact

Astronomical Outlook

Who said?

I don't want to achieve immortality through my work. I want to achieve immortality by living forever. **Answer**

[more Daily Almanac]

Live
tr
F
t
pa
Of
Gr
P
am
Shop
New
Home
FINI
• Inn
• Fur
• Ins



➔ Central Reference Services ➔

Second Floor, Room 200 Main Library

1408 W. Gregory Dr. | Urbana IL 61801 | (217) 333-2290 | Fax: (217) 333-1110

LIBRARY CATALOGS

ONLINE RESEARCH
RESOURCES

LIBRARY SERVICES

LIBRARY HELP

SITE MAP/SEARCH

HOME

➔ Need Immediate Help? Ask A Librarian ➔



➔ Reference Resources

[Online Reference Collection](#)
[Reference Library Collection](#)
[Databases Available in the Reference Library](#)

➔ Orientation and Instruction

[Instructional Services](#)
[Getting Around in the Reference Library](#)
[Finding Materials in the UIUC Library](#)
[Research Guide](#)
[Ethnography of the University \(EOTU\) Project](#)

➔ About Central Reference

[Services](#) | [Hours](#) | [Staff](#) | [Contact us](#)



Central Reference and Information Services is responsible for information and instructional services for a diverse clientele of undergraduate and graduate students, faculty, staff, alumni, residents of Illinois, and the general public. Using the collections at the UIUC libraries and extensive digital resources, we assist our clientele in meeting their information needs and developing effective strategies for finding and using print and digital resources.



University of Illinois at Urbana-Champaign

[Library Gateway Homepage](#)

Comments to reflib@uiuc.edu.

Updated 4.22.04

Maintained by [VWeb](#)

٧ - الاتجاهات والمسارات المستقبلية للخدمة المرجعية :

الخدمة المرجعية من أكثر أنشطة وعمليات وخدمات المكتبات والمعلومات تأثراً بالتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية في البيئة المحيطة ، لهذا نجد أن هناك تغييراً مستمراً في وظائف ومسئوليات أقسام الخدمة المرجعية ، وفي إجراءات ووسائل تقديم هذه الخدمة . ونستطيع أن نرصد بعض الاتجاهات والتوقعات التي ربما تسير فيها الخدمة المرجعية مستقبلاً في النقاط التالية :

١ - تقديم خدمة مرجعية مركزية تعتمد على تكنولوجيا الاتصال عن بعد وخاصة شبكة الإنترنت واعتماداً على الإتجاه العالمى لتحويل المعرفة البشرية إلى شكل رقمى يؤدي ذلك :

أ - تقليل النفقات لاشتراك أكثر من مكتبة معاً .

ب - توصيل المعلومات إلى مكان المستفيد .

ج - إمكانية ربط استراتيجيات البحث بعدة ملفات رقمية معاً فى وقت واحد .

وسبق فى العنصر السابق من هذا الفصل الحديث عن بعض أشهر هذه الخدمات .

٢ - الاعتماد على نظم الخبرة Expert System فى تقديم خدمة الرد المباشر عن الأسئلة بتخزين أكثر الأسئلة تردداً والإجابات المحتملة عليها فى نظم رقمية تشكل قاعدة معلومات تجيب بشكل فوري على السؤال بإجابات سابقة التجهيز ومعظم هذه النظم تعمل بالصوت حالياً .

٣ - تقديم الخدمة المرجعية مقابل رسوم إما رسوم اشتراك شهرى أو سنوى أو رسوم للإجابة عن كل استفسار وربما كان هذا هو الحل الوحيد الذى وجدت معظم المكتبات - خاصة العامة - أنه الأمثل لمواجهة زيادة نفقات المكتبات فى الوقت الذى تنخفض فيه المخصصات المالية أو على الأقل لا تماشى مع زيادة أسعار مصادر المعلومات ومرتببات العاملين وتكاليف الأجهزة والاتصالات .

٤ - ظهور مؤسسات تجارية تقوم بنفس عمل أقسام الخدمة المرجعية بشكلها المألوف ، فهذه المؤسسات التجارية وكلها فى مكاتب إدارية وأحياناً فى أماكن سكنية لا تتطلب رأس مال سوى حاسبات شخصية وخطوط اتصال بشبكة الإنترنت وأحصائى خبير بالبحث،

تعلن عن نفسها فى مواقع على شبكة الإنترنت وتتلقى الاستفسارات بالبريد الإلكتروني وتبحث عن المعلومات المطلوبة فى ملفات الشبكة وتتلقى الرسوم فى حسابات بنكية من بطاقات الاعتماد وتقوم بالإجابة على الاستفسار بالبريد الإلكتروني ، ويقوم بذلك بشكل فردى أو فى شكل شركات صغيرة أخصائى الخدمة المرجعية المتقاعدين .

٥ - تغيير فى أسس وطرق إعداد أخصائى الخدمة المرجعية ، فبعد أن كان هذا الأخصائى يدرس فى مقررات أقسام وكليات المكتبات والمعلومات أو فى بعض الدورات التدريبية مبادئ الخدمة المرجعية والمصادر المرجعية وكيفية تقييمها واستخدامها وكيفية بناء استراتيجيات المحاوره والبحث ، أصبح إعداد هذا الأخصائى يتطلب دراسة والتدريب على شبكة الإنترنت وبالذات لغات الملفات الرقمية والبريد الإلكتروني وطرق البحث فى الشبكة ، والنشر الإلكتروني وقواعد وبنوك المعلومات وطرق البحث فيها وتقييم المعرفة الرقمية علاوة على سلوك المستفيدين فى طلب والبحث عن المعلومات ، يضاف إلى ذلك كيفية التغلب على المشاكل التجهيزية والبرمجية البسيطة التى تحدث أحياناً فى أجهزة الحاسبات الشخصية الصغيرة .

٦ - تغيير استراتيجيات أقسام الخدمة المرجعية فى إقتناء المصادر المرجعية أو الاشتراك فيها ، بدلاً من تكوين مجموعات ضخمة من المصادر داخل جدران هذه الأقسام مما يتطلب نفقات باهظة فى الشراء والإقتناء والتحديث السنوى والأثاث والحفظ والصيانة ، وإعداد كبيرة من الأخصائين المؤهلين تزيد مرتباتهم من أعباء وتكاليف الخدمة ، ومساحات مكانية أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات تعجز فى توفيرها لتضخم أعداد المجلدات والعاملين والمستفيدين فى وقت واحد ، أصبحت هذه الاستراتيجية الآن تقوم على الوصول والقدرة على التعامل عن بعد بدلاً من الإقتناء والحصول ، وبالتالي تميل أقسام الخدمة المرجعية الآن إلى تقليل المساحة وتقليل عدد المجلدات المادية وتجه أكثر وأكثر إلى أن تكون افتراضية بلا جدران ولا رفوف ولا مجلدات فى أحيان كثيرة ومتزايدة واعتماداً على توفر وسائل الاتصال عن بعد وشبكة الإنترنت التى تتيح التعامل مع المعرفة البشوية بصرف النظر عن مكانها .

المصادر

- إيمان فاضل السامرائي . الإتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية . - المجلة العربية للمعلومات . - معج ١١ ، ع ١ ، ١٩٩٥ .
- حسن بن عواد السريحي . قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز: دراسة حالة . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - س ٢٢ ، ع ٤ ، أكتوبر ٢٠٠٢ .
- خالد عبد الفتاح وأمجد عبد الهادي الجوهري . الخدمة المرجعية : أنماطها الحديثة ومصادرها المتخصصة/ راجعه محمد فتحى عبد الهادي . - القاهرة ، ٢٠٠٤ .
- غادة عبد الوهاب أصيل . التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية : خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات . - الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . - ع ١٨ ، ٢٠٠٢ .
- غالب عوض النوايسة . المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة . - عمان : دار صفاء ، ٢٠٠٣ .
- مجبل لازم مسلم المالكي . المراجع : التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها . - عمان : مؤسسة الوراق ، ٢٠٠٠ .
- محمد فتحى عبد الهادي وأسامة السيد محمود وفايقة محمد على حسن . مصادر المعلومات المرجعية المتخصصة . - ط ٢ . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠٢ .
- Bopp, Richard & Smith, Linda. Reference and information services: an introduction.- 3rd ed.- Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 2001.
- Chowdury, G. & Chowdury, S. Introduction to digital libraries . - London: Facet Publishing, 2003.
- Kasowits, A. S. (ed.) digital reference and materials : A collection building issues . - N. Y.: Nilran, 2003.

- Katz, William. Introduction to reference work.– 9th ed. N. Y: McGraw-Hill, 2002.
- WWW. ASK Javees. Intrent file.
- WWW. Uk. ASK librarian. Intrent file.
- WWW. Vertual Reference desk. VRD. Intrent file.

ببليوجرافية

- إبراهيم عبد الموجود حسن .
صناعة الموسوعات فى العصر الحاضر .- المجلة العربية للمعلومات .- مج ١٩ ، ع ١ (١٩٩٨) .- ص ٨٧-١١٣ .
- أحمد على محمد تاج .
دوائر المعارف العربية : دراسة لواقعها والتخطيط لإنشاء دوائر معارف عربية جديدة .- القاهرة : أ. تاج ، ١٩٨٦ .- ٢٩٦ ورقة .
أطروحة (ماجستير) - جامعة القاهرة . كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق .
- إيمان أحمد السيد الصفطاوى .
خدمة المراجع بدار الكتب القومية بمصر : دراسة ميدانية للتعرف على واقعها والتخطيط لتطويرها فى المستقبل .- القاهرة : أ. الصفطاوى ، ١٩٩٦ .
أطروحة (ماجستير) - جامعة القاهرة . كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق والمعلومات .
- جاسم محمد جرجيس .
المراجع والخدمات المرجعية فى مراكز التوثيق والمعلومات / تأليف جاسم محمد جرجيس ، عبد الجبار عبد الرحمن .- بغداد : مركز التوثيق الإعلامى فى دول الخليج ، ١٩٨٥ .- ٩٥ ص .
- حسن بن عواد السريحى .
قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز : دراسة حالة .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- س ٢٢ ، ع ٤ (أكتوبر ٢٠٠٢) .- ص ٣١-٥٢ .
- حسنى عبد الحافظ .
الموسوعة الرقمية .. هل تكون بديلاً عن الموسوعة الورقية ؟ .- أحوال المعرفة .- س ٩ ، ع ٣٦ (نوفمبر ٢٠٠٤) .- ص ٧٤-٧٦ .

- حسين على محفوظ .
دوائر المعارف والموسوعات العربية والشرقية في ١٢ قرنًا : القرن الثالث الهجرى -
القرن الرابع عشر الهجرى .- المورد .- مج ٦ ، ع ٤ (١٩٧٧) .- ص ٣٤١-٣٦٨ .
- سعد محمد الهجرسى .
المراجع العامة : دراسة نظرية نوعية عن القواميس ودوائر المعارف .- الجيزة : مطبعة
جامعة القاهرة والكتاب الجامعى ، ١٩٨٠ .- ٧٠ ص .
- سعد محمد الهجرسى .
المراجع ودراساتها فى علوم المكتبات .- القاهرة : جمعية المكتبات المدرسية ، ١٩٧٧ .
- سعود عبد الله الحزيمى .
المراجع العربية : دراسة شاملة لأنواعها العامة والمتخصصة .- ط ٢ .- الرياض : دار
عالم الكتب ، ١٩٩٧ .- ٦٣٤ ص .
- السيد السيد النشار .
الخدمة المرجعية فى المكتبات ومراكز المعلومات .- القاهرة : العربى للنشر والتوزيع ،
١٩٩٢ .- ١٢٦ ص .
- عامر إبراهيم قنديلجى .
دور المصادر المحوسبة فى الخدمة المرجعية الحديثة والرد على استفسارات الباحثين .-
المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات .- مج ٦ ، ع ١ (٢٠٠٠) .- ص ١-١٦ .
- عبد الستار الحلوجى .
مدخل لدراسة المراجع .- القاهرة : دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٩١ .- ١٧٩ ص .
- على السلیمان الصوينع .
مصادر التراجم السعودية : دراسة توثيقية وقائمة ببيوجرافية مشروحة .- الرياض :
مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٩٩٧ .- ٢٥٨ ص .
- عماد عيسى صالح .
تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية فى عصر الثورة الرقمية .- مكتبات . نت .- مج ٥ ،
ع ١ ، ٢ (يناير - فبراير ٢٠٠٤) .- ص ١٤-١٩ .

- غادة عبد الوهاب أصيل .
التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية : خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات .
الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . - مج ٩ ، ع ١٨ (يوليو ٢٠٠٢) .
ص ١٩٩-٢١٣ .
- غالب عوض النوايسة .
المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة . - عمان :
دار صفاء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣ . - ٢٩٣ ص .
- فايقة حسن .
تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت
والأقراص المدمجة . - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . - مج ٩ ، ع ١٨
(يوليو ٢٠٠٢) . - ص ١٤٧-١٧٠ .
- مجبل لازم مسلم المالكي .
المراجع : التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها . - عمان : مؤسسة
الوراق . ٢٠٠٠ . - ١٨٥ ص .
- محمود محمد الطناحي .
الموجز في مراجع التراجم والبلدان والمصنفات وتعريفات العلوم . - القاهرة : مكتبة
الخانجي ، ١٩٨٥ . - ١١٨ ص .
- منى محمد أمين شاكر عبد اللطيف .
كتب المراجع الصادرة في البلاد العربية : دراسة تحليلية . - القاهرة : م . عبد اللطيف ،
١٩٨٤ . - ٢ مج .
أطروحة (ماجستير) - جامعة القاهرة . كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق .
- وجدى رزق غالى .
معجم المعجمات العربية : رصد حصري شارح للمعجم العربي المطبوع . - بيروت :
مكتبة لبنان ، ١٩٩٣ . - ٢٨٥ ص .
- Guide to reference books / edited by Robert Balay .- 11th ed.-
Chicago : American Library Association, 1996.

- Katz, William A.
Introduction to reference work, volume I, Basic information services .- 8th ed. .- Boston: McGraw-Hill, 2002.
- Kumar, Krishan.
Reference service .- 5th ed. - New Delhi : Vikas Publishing House, 1998.
- Reference and information services : an introduction / General editors, Richard E. Bopp, Linda C. Smith .- 3rd ed .- Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 2001.
- Sweetland, James H.
Fundamental reference sources .- 3rd ed.- Chicago : American Library Association, 2001.