

واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية في مدينة أربيل

The reality of information services in private university libraries in the city of Erbil

م.م. عبدالرزاق عبدالقادر سليمان

millimeter. Abdul Razzaq Abdul Qadir Suleiman

جامعة أربيل التقنية - المعهد التقني الإداري أربيل - قسم المعلومات والمكتبات

Erbil Technical University – Erbil Administrative Technical Institute – Department
of Information and LibrariesAbdulrazaq.sleman@Epu.edu.iq

المستخلص

يتناول البحث في جانبه النظري خدمات المعلومات من حيث مفهومها، والتطرق للمكتبات الجامعية، وأنواع خدمات المعلومات، واستعراض أهم هذه الخدمات وأساليب تقديمها في المكتبات ومؤسسات المعلومات عمومًا، والإشارة إلى معايير اعتماد خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خصوصًا، فضلًا عن استعراض البحث في جانبه العملي واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية بمدينة أربيل لمعايير الاعتماد من حيث ملائمة كفاءة العاملين على فهم طبيعة الخدمات، وآلية استخدامها، وأنواع الخدمات المقدمة في هذه الجامعات.

وتوصل البحث إلى أن هناك اهتمام من المكتبات الجامعية بخدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية كخدمة أساسية لأي مكتبة بغض النظر عن نوعها، وكذلك افتقار المكتبات الجامعية لخدمة الاستنساخ بالرغم من أهميتها والتي تكاد تكون أسهل الخدمات للقيام بها.

لذلك يوصي البحث بضرورة الاهتمام بالخدمات المكتبية المختلفة وتقديمها للمستخدمين واتباع افضل السبل واستثمار الامثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديمها للخدمات، والتأكيد على الاهتمام بلوحة الاعلانات لإشعار المستخدمين بالتطورات الحديثة بكل ما هو جديد في المكتبات الجامعية كأبسط أساليب خدمة الإحاطة الجارية للمعلومات.

الكلمات المفتاحية: المكتبات الجامعية، خدمات المعلومات، الجامعات الأهلية، معايير الاعتماد.

Abstract

In its theoretical aspect, the research deals with information services in terms of their concept, addressing university libraries, types of information services, and reviewing the most important of these services and methods of providing them in libraries and information institutions in general, and pointing out the accreditation standards for information services in university libraries in particular, as well as In its practical aspect, the research reviews the reality of information services in private university libraries in the city of Erbil according to accreditation standards in terms of suiting the competence of personnel to understand the nature of services, the mechanism of their use, and the types of services provided in these universities.

The research found that there is a pay attention from university libraries in the circulation service, both internal and external, as a basic service for any library, regardless of its type, as well as the university libraries' lack of the photocopy service, despite its importance, which is almost the easiest service to provide.

Therefore, the research recommends the need to pay attention to various library services and provide them to users, and to follow the best methods and optimal investment in information and communications technology in providing services, and emphasizing attention to the announcement board to notify users of recent developments and everything new in university libraries as the simplest method of providing ongoing information.

Keywords: University libraries, Information services, Private universities, Accreditation standards.

المقدمة

أصبحت المكتبات الجامعية إحدى المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقويم الجامعات والاعتراف بها، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو اخفاقها على مدى توفيق الجامعة في اقتناء مكتبة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الاستفادة من محتوياتها، وكذلك تتوقف المكتبة على مدى قدرتها في توفير المعلومات والخدمات المعلوماتية، لذلك فإن المكتبات ومؤسسات المعلومات لا بد أن تواكب التطورات العصرية الحديثة التي تحدث في العالم، ولا بد لها أن تسيطر على المعرفة البشرية وتنظمها من أجل إيصالها إلى المستفيدين لتلبية احتياجاتهم المعرفية.

تلعب خدمات المعلومات دورًا حيويًا في تعزيز تجربة المستفيدين في المجتمع الجامعي من الطلبة والباحثين والعاملين في المكتبات الجامعية، وتسعى خدمات المعلومات في هذه المكتبات إلى تلبية احتياجات المستفيدين منها، وتعزيز بيئة أكاديمية فعّالة ومثمرة من خلال توفير وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتعزيز مهارات البحث والتعلم.

مشكلة البحث

نظرًا لتعدد احتياجات الباحثين العلمية وتنوعها وتخطيها للحدود اللغوية والمكانية، فقد أصبحت لزامًا على المكتبات الجامعية أن تلبي هذه الاحتياجات وتدعمها بالتطورات الحديثة لتحقيق أداء أفضل لأن خدمات المعلومات المقدمة تنعكس على أداء الطلبة وسلوكهم ومستواهم ونتائجهم العلمي، ولا سيما أن المكتبات الجامعية الأهلية قد أضفت موقعًا ومكانة مهمًا في محاولة تلبية الاحتياجات المعلوماتية واستيعابها ودورها في الارتقاء والتميز للجامعة، وعليه تتمحور مشكلة البحث حول طبيعة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية بمدينة أربيل وفقًا لمعايير اعتمادها ومدى انعكاس كفاءة العاملين على أداء هذه المكتبات وقدرتها على تلبية الاحتياجات المعلوماتية لمستفيديها.

الأسئلة البحثية

يسعى البحث الإجابة عن الأسئلة البحثية الآتية:

١. ما طبيعة ومجالات خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية الأهلية؟
٢. ما الإجراءات الواجب اتخاذها لتحسين خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية؟
٣. ما مدى نجاح المكتبات الجامعية الأهلية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة للمستفيدين؟

٤. ما الأدوات والمعايير المعتمدة في تنظيم وتقويم مستوى وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية؟
٥. ما سبل وأساليب معالجة نقاط القوة والضعف الناجمة عن خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية الأهلية؟
٦. ما مدى تأثير وفعالية مؤهل الاختصاص على كفاءة العاملين على تقديم خدمات المعلومات؟

أهمية البحث

تكمُن أهمية البحث في جانبين، الأول منهما يتعلق بأنه يمثل إضافة جديدة لإثراء النتاج الفكري للمتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات، والجانب الثاني يمثل منطلقاً لتسليط الضوء على المكتبات الأكاديمية ومنها المكتبات المركزية على وجه الخصوص في الجامعات الأهلية التي بدأت يتسع دورها في المجتمع والتي لم تحظ بالدراسة وتقييم الأداء في إقليم كردستان عمومًا ومدينة أربيل خصوصًا.

أهداف البحث

يسعى البحث للتعرف على ما يأتي:

١. طبيعة مجالات تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية.
٢. الإجراءات المتبعة لتحسين نوعية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية.
٣. المعايير والنظم المتبعة لتقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية.
٤. قدرة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين.

منهج البحث

اعتمد البحث على منهجي المسحي في تناول موضوع البحث والجوانب المكونة له والموضوعات المرتبطة به، والوصفي في وصف الموضوعات وتوضيح وتوثيق مدلولاتها بدقة.

مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من المكتبات الجامعية الأهلية في مدينة أربيل والتي بلغ عددها (٨) جامعات. أما عينة البحث فقد شملت (٦) مكتبات الجامعة، وتم أستبعاد جامعتين منها وذلك لعدم وجود المكتبات المركزية في الجامعات .

أدوات جمع البيانات

اعتمد الباحث لجمع البيانات المطلوبة على:

١. أدبيات الموضوع لاستقراءها في الجانب النظري.
٢. المقابلة الشخصية لأمناء المكتبات الجامعات الأهلية
٣. الزيارات الميدانية للمكتبات والملاحظات المباشرة.

حدود البحث

١. الحدود الموضوعية: تتضمن موضوع خدمات المعلومات والجوانب المتعلقة به لتوضيح وتكامل العناصر المكونة له.
٢. الحدود الزمنية: اقتصرت على السنة الدراسية ٢٠٢٢-٢٠٢٣
٣. الحدود المكانية: المكتبات المركزية في الجامعات الأهلية بمدينة أربيل.

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة القادسية وسبل تطويرها (٢٠١٥). رابحة كاظم حبيب العتابي، منصور عيدان عكرب الخالدي. - مجلة القادسية في الآداب والعلوم، مج (١٥)، ع(٢). ص ٢٣٤-٢٧٧

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وهي كالاتي:

١. احتواء المكتبة المركزية على ٤٢٧٣٨ عنواناً موزعة حسب الاختصاصات الإنسانية والعلمية، وفي مكتبات الكليات تضم مكتبة كلية التربية أكبر مجموعة مكتبية والبالغ عددها ٧٩٥٠ عنوان، وفي مكتبات الأقسام تضم مكتبة قسم اللغة العربية في كلية التربية أكبر مجموعة مكتبية والبالغ عددها ٣٠١٠ عنوان.
٢. اقتصار الخدمات المكتبية بالدرجة الأساس على خدمة الإعارة في جميع المكتبات في أفضل حالاتها، والضعف في تقديم الخدمات الأخرى كخدمة الإنترنت وخدمة الأقراص المكنزة والخدمة المرجعية والاحاطة الجارية.

٣. غياب خدمة الاستساخ للمستفيدين على الرغم من توفر أجهزة الاستساخ في جميع مكتبات الكليات إلا انها تستخدم فقط للشؤون الإدارية في المكتبات.

ثانيا: دراسة تطبيق المعايير العالمية في المكتبات الجامعية العراقية: إقليم كردستان انموذجا(رسالة ماجستير) (٢٠١٩). سالم ياسين حسيب، الجامعة المستنصرية، كلية الآداب، قسم المعلومات والمكتبات.

والنتائج التي توصلت إليها الدراسة لما يخص خدمات المعلومات هي كالآتي:

١- محدودية خدمات المعلومات في المكتبات المركزية للجامعات الثلاثة (صلاح الدين، السليمانية، دهوك) والتي اقتصرت على خدمات الإعارة والمراجع وإجراءها بالطرق التقليدية دون الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات.

٢- أمناء المكتبات العاملين في المكتبات المركزية للجامعات الثلاثة من حملة شهادة دكتوراه من غير اختصاص المعلومات والمكتبات وهذا مخالف وفقا للمعايير العالمية والعربية فضلا عن التشريعات العراقية.

٣- افتقار العاملون في المكتبات المركزية للجامعات الثلاثة الى التدريب والتطوير المهني مما يؤثر سلبا على واقع عمل العاملين وكذلك الكفاءة والانجاز في العمل وأداء المكتبات من حيث تقديمها للخدمات، ما سينعكس سلبا على مستوى المستفيدين ورضاهم.

الجانب النظري

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

أولاً: المكتبات الجامعية (University Libraries)

تعرف المكتبات الجامعية هي تلك المكتبات أو المجموعات المكتبية التي تنشأ وتمول وتدار من الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة؛ وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المتنوعة للمجتمع الأكاديمي المكوّن من الطلبة والتدريسيين والعاملين في هذه المؤسسات الأكاديمية، وذلك من أجل دعم العملية التعليمية والبحث العلمي، ويمكن ان تكون هناك مكتبة مركزية واحدة في الجامعة، كما يمكن ان تكون هناك مكتبة مركزية وعددا من المكتبات الفرعية أو مكتبات الكليات المرتبطة إداريا وماليا بالمكتبة المركزية للجامعة (ترتوري ٢٠٠٨، ١٢٥).

ثانيا: خدمات المعلومات (Information Services)

تعني خدمات المعلومات تهيئة المكتبة لتكون مكتبة متخصصة، ومن أهدافها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي تقتنيها المكتبة أو مؤسسة المعلومات. وهذا يكون عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ومسح الانتاج الأدبي وقوائم القراء والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في الدوريات، وخدمة المعلومات تساعد المستفيدين من خدمات المكتبات في حل المشكلات الناجمة عن التضخم الهائل للمعلومات، ومن الخدمات المعلومات نجد هذه الخدمات في المكتبات: الإحاطة الجارية والبت الانتقائي والترجمة وغيرها. (النوايسة ٢٠٠٢، ١٤٧).

ثالثاً: أهمية خدمات المعلومات

- ١- إحاطة المستفيدين بمصادر المعلومات التي تلبي احتياجاتهم الموضوعية.
- ٢- الإحاطة السريعة بالمعلومات ومصادرها المتنوعة.
- ٣- مواكبة احتياجات الباحثين المعلوماتية المتغيرة حسب ظروف الحاجة الى المعلومات.
- ٤- مراعات الدقة في تقديم المعلومات في الوقت والشكل المناسبين.
- ٥- تلافي النقص المعلومات نتيجة تشتت الانتاج الفكري في طبقات النشر المتعددة.
- ٦- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية خلال تقديم المعلومات في اصناف تتلاءم واحتياجات المستفيدين (المدادحة ٢٠٠٧، ٣١-٣٢).

رابعاً: أنواع خدمات المعلومات

قبل التطرق إلى خدمات المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات بشكل عام، يجب الإشارة إلى أنواع خدمات المعلومات والتي تقسم من حيث طبيعتها إلى نوعين، هما:

أ. **الخدمات الفنية (الخدمات غير المباشرة):** وهي 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 المقتنيات وعملية الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص.

ب. **الخدمات العامة (الخدمات المباشرة):** وتسمى احياناً بخدمات المستفيدين وهي الإجراءات التي تقدمها المكتبات ومؤسسات المعلومات للمستفيدين مباشرة او التي تتعامل فيها مع المستفيد بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات: الإعارة، الخدمة المرجعية والإرشادية، خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات، الترجمة وتحليل المعلومات وخدمة البحث عن الإنتاج الفكري وغيرها (قاسم ١٩٨٤، ٦٦-٦٧).

بناءً على ما تم توضيحه من أنواع خدمات المعلومات، يمكن تناول تلك الخدمات في المكتبات ومؤسسات المعلومات بإيجاز وكالاتي:

١ - خدمة الإعارة (Circulation):

تعدّ هذه الخدمة -بنوعها الداخلية والخارجية- واحدة من أهم الخدمات العامة في المكتبات ومؤسسات المعلومات، وأحد المؤشرات المهمة على فعالية المكتبات وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبات واستخدام مقتنياتها المعلوماتية.

وقد تعرّف الإعارة بأنها: عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها والاستفادة منها داخل المكتبات أو خارجها من خلال مدة زمنية معينة على وفق نظام معين (المدادحة ٢٠٠٧، ٣١-٣٢).

٢ - الخدمات المرجعية (Reference Services)

تعدّ هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومؤسسات المعلومات، والمعروف ان كل مكتبة أو مؤسسة المعلومات مهما كان حجمها يضم قسماً للمراجع يشرف عليه امين المراجع، وبغض النظر عن حجم المكتبة فأن هناك أسئلة توجه اليها من المستفيدين ومن الواجب عليها الاجابة عن مثل هذه الاسئلة بغض النظر عن طبيعتها، وتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين: (عليان ٢٠١٧، ١٦٢-١٦٣).

أ. الخدمات المرجعية المباشرة، والتي تتضمن:

- الاجابة على الاسئلة المرجعية بصورة مباشرة.
- ارشاد المستفيدين وتوجيههم الى الاماكن التي يحتاجونها من المكتبة أو مؤسسة المعلومات.
- تعليم المستفيدين وتدريبهم على استخدام المراجع.
- تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد القوائم البيبليوغرافية عند الضرورة.
- تصوير بعض الصفحات من المراجع.

ب. الخدمات المرجعية غير المباشرة، والتي تتضمن:

- اختيار المراجع المناسبة للمكتبة أو مؤسسة المعلومات.
- ترتيب المراجع على الرفوف وإعادة المراجع الى أماكنها الصحيحة.
- تبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات والمؤسسات الأخرى.
- تقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقترحة.

٣- خدمات التكشيف والاستخلاص (Indexing and Abstracting Services):

تعدّ الكشافات أدلة منظمة وفق قواعد معينة لأهم المواد والافكار والحقائق والإعلام والمعلومات والمحتويات التي تتضمنها مصادر المعلومات من الكتب والدوريات والصحف والمراجع والخرائط وغيرها، وتكون هذه المواد او الموضوعات ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وفرعية مرتبة على وفق نظام معين كالترتيب الهجائي او الموضوعي او المصنف لتسهيل عملية استرجاع المادة او المعلومة المطلوبة عند الحاجة بأقل جهد وبأسرع فرصة ممكنة. (العناسوة ٢٠٠٩، ١١-١٢).

أما المستخلصات فهي عبارة عن ملخص لإحدى المطبوعات أو الوثائق مصحوب بوصف ببليوغرافي يضمن سهولة الوصول الى الوثيقة الاصلية، ويتلخص الهدف الرئيس للمستخلصات في توفير وقت الباحث عن المعلومات عن طريق تقديم معلومات سريعة ومركزة وشاملة في الوقت نفسه عن الوثائق التي قد يحتاج إليها للأغراض المختلفة، كذلك فإن المستخلص الجيد يمكن الباحث من معرفة مدى أهمية الوثيقة الاصلية ومدى علاقتها بمجال بحثه، أو تخصصه أو اهتماماته (النوايسة ٢٠٠٢، ٤١٧-٤١٨).

٤- خدمات تدريب المستخدمين (User Training Services):

تدريب المستخدم هي من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير في المكتبات ومؤسسات المعلومات لتدريب المستخدمين على كيفية استخدام المقتنيات والصادر والمجموعات والخدمات التي المكتبية للأغراض المختلفة. ولهذا فإن هذه الخدمة تعدّ قضية مهمة لكل من المكتبات والمستخدمين. ولذلك تعدّ برامج تدريب المستخدمين في غاية الأهمية للمكتبات الجامعية بسبب ضخامتها وضخامة جمهورها، ويمكن للمكتبات أن تنظم هذه البرامج في مستويات مختلفة وذلك وفقا لطبيعة المكتبة (عليان، مصطفى و النجاوي ٢٠٠٥، ٢٣٧-٢٣٨).

٥- الخدمات الببليوغرافية (Bibliographic Services):

تعدّ الخدمات الببليوغرافية على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا، لذلك فهي أساسية وضرورية للمكتبات الاكاديمية خصوصاً (الجامعية والمتخصصة) بسبب طبيعة جمهورها واحتياجات مستخدميها وأهمية الوقت في حياتهم، ويمكن وصف الببليوغرافيا بأنها أدلة او مفاتيح للوصول الى مصادر

المعلومات. وبعض المكتبات ومؤسسات المعلومات تقوم بإعداد قوائم بيبليوغرافية مختلفة قد تأتي بناءً على طلب الباحثين، أو توقعاً لحاجة ما قد تظهر في مناسبة معينة منتظرة، ويفضل ان تكون محتويات هذه القوائم متوفرة في المكتبات عند طلبها من الباحثين، ويعدّ قسم المراجع مسؤولاً عن هذه الخدمات، والذي بدوره يمكن أن ينسق مع الاقسام الاخرى وخاصة قسم التسويق أو الفهرسة أو الإعارة في تقديم هذه الخدمات. هذا وقد ساهم ادخال الحاسوب في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية والاشتراك في قواعد وشبكات المعلومات ولاسيما الإنترنت في تطوير مستوى الخدمات الببليوغرافية (ترتوري ٢٠٠٨، ٢٢٤-٢٢٥).

٦- خدمات التصوير (Photocopy Services):

تعدّ من الخدمات الاساسية والضرورية وخصوصاً عند توفر المواد والمصادر المطلوبة لدى المكتبات ومؤسسات المعلومات الأخرى والتي لا يمكن للمستفيد أو الباحث استعارتها، ولهذا تعدّ هذه الخدمة مكملة لخدمة الإعارة وتمكن الباحثين من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة، ولذا ادخلت هذه الخدمة الى المكتبات ومؤسسات المعلومات ولاسيما الضخمة منها، وانتشرت آلات التصوير بين المراجع والدوريات وغيرها من المقتنيات، وتستفيد المؤسسات المعلوماتية من هذه الخدمة في اكثر من مجال لتبادل الوثائق من خلال تصويرها، وتوفير صور الوثائق النادرة ووضعها بين أيدي الباحثين للمحافظة على الاصل. ويقسم التصوير إلى النوعين هما:

اولاً: التصوير الفوتوغرافي الاعتيادي المتبع في معظم المكتبات والمؤسسات الاكاديمية.

ثانياً: التصوير المصغر على الميكروفلم أو الميكروفيش (عليان، مصطفى و النجداوي ٢٠٠٥، ٢٨٧).

٧- خدمة الترجمة (Translation Services):

تمثّل الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات والمؤسسات المعلوماتية ان تسهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الاهمية لعدد كبير من المستفيدين، وتكاد هذه الخدمة تنحصر في المكتبات المتخصصة، ويمكن للمكتبات ومؤسسات المعلومات تقديم هذه الخدمة من خلال:

١- تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الاجنبية المهمة المطلوبة.

٢- إعداد المستخلصات لهذه المصادر باللغة المحلية.

٣- مساعدة الباحثين في ايجاد المترجمين والمؤسسات التي يمكن القيام بالترجمة.

٤- توفير المصادر الاجنبية المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين (عليان، مصطفى و النجداوي ٢٠٠٥، ٢٨٧-٢٨٨)

٨- خدمة الاحاطة الجارية (CAS)(Current Awareness Services):

تتضمن هذه الخدمة عمليات استعراض الوثائق ومصادر المعلومات المختلفة الواصلة حديثا في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية، واختيار المصادر وثيقة الصلة باحتياجات الباحثين المستفيدين في مجال معين من المجالات وتسجيل هذه المواد لدى المكتبة او مؤسسة المعلومات (ترتوري ٢٠٠٧، ٢٢٦).

توفر هذه الخدمة أمام المستفيدين فرص الاطلاع بصورة مستمرة على ما يبذله غيرهم من جهود وما يتوصل إليه من النتائج من موضوع اختصاصاتهم واهتماماتهم، يتم تقديم هذه الخدمة السؤال الاول مرة ثم اجراء الاحاطة خلال مدة زمنية بمجرد اعادة طرح السؤال أو الطلب على القاعدة أو القواعد المراد بحثها بطريقة تلقائية عن طريق الحاسوب في مدة زمنية محددة حسبما يريدها المستفيد. ويتم إشعاره بالنتائج من كل مرة معها كانت المعادلات الزمنية متقاربة وكمثال على القواعد التي تقدم هذه الخدمات قاعدة (Sweet Scan) وهي قاعدة البيانات تتضمن ١٤٠٠٠ مجلة في جميع المواضيع تحدث أسبوعيا (Anderson n.d.).

أساليب وطرائق تقديم خدمة الاحاطة الجارية:

هناك عدد من الطرائق والوسائل التي تستخدمها المكتبات ومؤسسات المعلومات في تقديم خدمات الاحاطة الجارية للمعلومات لإحاطة الباحثين علما بما يستجد في مجال تخصصاتهم وذلك كالاتي: (النشرة الاعلامية، وقوائم الاضافات الجديدة، ولوحة الاعلانات والعرض، ومعارض الكتب وارسال إشارات ببيولوجرافية، وتداول الدوريات، واستنساخ قوائم محتويات الدوريات، والتعريف بالبحوث الجارية).

٩- البث الانتقائي للمعلومات (SDI) Selective Dissemination of Information):

تنطوي هذه الخدمة على مفهوم خدمة الاحاطة الجارية ذاتها ولكنها أكثر تحديدا ودقة وترتبط بتلبية احتياجات المستفيدين المحددين على وفق اهتماماتهم الموضوعية التي تحدد في ملف يسمى بسمات المستفيدين (User Profile). وهذه الخدمة تعنى بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات أيا كان مصدرها الى تلك النقاط الموجودة في المؤسسة (وفق رغبات واهتمامات كل باحث على حدة) التي تتوفر فيها احتمالية الاستفادة منها في الاعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية (Chandel n.d.).

١٠- خدمات البحث بالاتصال المباشر (Online Search Services):

وتعرف هذه الخدمة بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بصورة مباشرة عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا (ترتوري ٢٠٠٨، ٢٢٨).

ومن أهم نظم البحث بالاتصال المباشر نظام المكتبة الوطنية الطبية الامريكية (Medline) ونظام (Dialog) ونظام (ERIC) ونظام (OCLC) وغيرها (همشري ٢٠٠٨، ٣٢٥).

مزايا وفوائد البحث بالاتصال المباشر

للبحث بالاتصال العديد من الفوائد والمزايا التي تشجع المكتبات ومؤسسات المعلومات على تقديم هذه الخدمات والعمل على تعزيزها:

- ١- الوصول المباشر الى كميات كبيرة من المعلومات المتاحة في قواعد وشبكات المعلومات التي لديها مئات الملايين من التسجيلات.
- ٢- الوصول للمعلومات من نقاط وصول متعددة، إذ يستطيع الباحث الوصول للتسجيلات من خلال العناوين، المؤلفين، المواضيع، الواصفات... الخ.
- ٣- الشمولية في التغطية لجميع مصادر المعلومات المتاحة أثناء اجراء البحث.
- ٤- لا تتطلب سوى جهاز حاسوب متصل بالإنترنت، يقوم من خلاله اختصاصي المعلومات بإجراء البحث وطباعته.
- ٥- اضافات مستمرة لما يستجد من المعلومات، اي أن هناك تحديث سريع للمعلومات أولا بأول، وعلى هذا الأساس فإن متابعة النتاج الفكري الموضوعي تكون أفضل وبكفاءة أعلى.
- ٦- إمكانية الحصول على مخرجات ورقية مع امكانية طلب نسخة من الوثيقة الاصلية لتوفير الجهد المبذول في الاعمال الروتينية والكتابية المتبعة في تسجيل المعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية (عبادة ٢٠٠٥، ١١٨-١١٩).

١١- خدمات الإنترنت (Internet Services):

تسعى المكتبات الجامية ومؤسسات المعلومات دوماً لتحقيق حاجات المستخدمين من خدمات ومنتجات للمعلومات، وبما أن الإنترنت عبارة عن مكتبة عالمية غنية بالمصادر والمعلومات فإنها توفر للمكتبة الجامية الكثير من الأدوات ومصادر المعلومات، ومن هذه المصادر:

- ١- أدلة موارد الإنترنت وتشمل أدلة المنتديات وأدلة البرامج والفهارس العامة للمكتبات ومؤسسات المعلومات وغيرها من المواد المتوفرة.
- ٢- منتديات النقاش والمؤتمرات الالكترونية والاسئلة المتكررة، وهي قائمة بأسئلة والأجوبة حول موضوعات محددة.
- ٣- النشرات والدوريات الالكترونية، وتمثل التنوع الموجود في الاصدارات المطبوعة من المجلات والنشرات والصحف الى الدوريات العلمية.
- ٤- أرشفة النصوص الكاملة للكتب والاعمال الاخرى القصيرة.
- ٥- الاعمال المرجعية العامة مثل القواميس العامة والفنية وقواميس الاختصارات، والموسوعات وغيرها من الأدوات المرجعية.
- ٦- أدلة استخدام الإنترنت ومواد التدريب لشرح جميع تطبيقات الإنترنت لجميع الفئات والمستويات.
- ٧- إتاحة الاف من البرامج الحاسوب لجميع الاغراض ولجميع أجهزة الحاسوب وملحقاته في المكتبات ومؤسسات المعلومات (ترتوري ٢٠٠٨، ٣٦٠-٣٦١).
- ٨- الشبكات الاجتماعية: هي مواقع ضخمة تقدم مجموعة من الخدمات التي من شأنها تدعيم التواصل والتفاعل بين اعضائها ويمكنهم تبادل ومشاركة المعلومات والمصادر، وهذه الشبكة التي يتواجد فيها ملايين الاعضاء من الأفراد والمؤسسات ما أتاح للمكتبات الاستفادة منها لتعلن عن خدماتها. وكذلك أتاحت فهارس للبحث من خلالها. اذ قامت العديد من المكتبات بتطوير البرمجيات وتطبيقاتها ما يتيح للمستخدم البحث في فهارسها عبر تلك الشبكات (Chioma and Japheth 2016).

خامساً: أساليب تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات

نظراً لتعدد خدمات المعلومات لذا فإن تقديمها يتطلب مجموعة من الأساليب وكالاتي:

- ١- التعريف بخدمات المعلومات والمكتبات وتسهيل سبل الوصول اليها.
- ٢- تدريب وإرشاد المستخدمين على كيفية استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها من خلال البرامج المناسبة للتدريب والإرشاد.
- ٣- الإشراف الفني للمكتبات الفرعية المرتبطة بالجامعة وتأمين مركزية الإجراءات الفنية ولا مركزية الإدارة والخدمات.

- ٤- تقديم الاستشارات الفنية في مجال المعلومات والمكتبات للجهات والافراد.
- ٥- تنظيم الدورات التدريبية في ميدان مجال المعلومات والمكتبات ضمن اطار برامج التعليم المستمر.
- ٦- التعاون والتنسيق مع المكتبات ومؤسسات المعلومات وغيرها من المؤسسات ذات العلاقة داخل العراق وخارجه بما يحقق المنافع المتبادلة في الاجراءات والخدمات المكتبية.
- ٧- تنظيم الندوات والمؤتمرات والحلقات الدراسية والمشاركة في النشاطات التي تنظمها جهات اخرى.
- ٨- إعداد الدراسات والبحوث في مجال المعلومات والمكتبات وإصدار النشرات والكشافات والمستخلصات والادلة وقوائم المؤلفات التي تخدم المكتبات والمستفيدين.
- ٩- إقامة معارض الكتب العامة والمتخصصة والمشاركة في المعارض التي تقيمها الجهات الاخرى (موقع درر ٢٠٢٢).

سادساً: معايير اعتماد خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

يمكن الإشارة إلى عدد من المعايير أو الأطر أو مؤشرات الأداء لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، وكالاتي:

١. معيار ايزو (ISO) رقم ١١٦٢٠ لسنة ٢٠٠٨:

نتيجة للتغيرات الحاصلة في المفاهيم المكتبية والمعلوماتية واهتماماتها والخدمات التي تقدمها المكتبات ومؤسسات المعلومات، اذ ساعد هذا المعيار على معرفة كيفية إجراء العمليات الحسابية في عملية التقييم والاداء، وتوجد لجنة متخصصة لتطوير هذا المعيار وهي لجنة البحث والتطوير وكانت من اعمالها الأساسية.

- أ- وجود اهداف الرئيسية لتقديم الخدمات.
- ب- متابعة واجراءات وعمليات التنفيذ من قبل إدارة المكتبة.
- ج- تحديد المؤشرات التي يجب على اساس يتم تقييم المكتبة.

أما بخصوص مؤشرات اداء المكتبات ومؤسسات المعلومات التي تتعلق بخدمات المعلومات يمكن تلخيصها بالآتي:

- أ- الإعارة من حيث سرعتها وعددها.
- ب- توفير الإعارة بين المكتبات.

- ج- خدمة المراجع.
 د- توفير خدمة البحث التقليدي (إعداد البليوغرافيات).
 هـ- توفير خدمة البحث الالكتروني.
 و- مدى استعمال الاجهزة الالكترونية. (عبدالرزاق ،٢٠١١ ، ٥٩-٧٨).

٢. معايير الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) الخاص بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:
 ينص معيار الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الخاص بالمكتبات الجامعية وتحديداً في الفقرة (هـ) والمتعلقة بخدمات المعلومات على الآتي:

أولاً: خدمات المعلومات التقليدية:

تشتمل المعايير العامة للخدمات التقليدية على مجموعة من خدمات المعلومات مع التركيز على أهمها في المكتبات الجامعية وكالاتي:

- ١- خدمات الإرشاد والتوجيه.
- ٢- الخدمة المرجعية الشاملة.
- ٣- خدمات الإعارة.

ثانياً: خدمات المكتبات الرقمية وتشمل ما يأتي:

- ١- نظام عالمي.
- ب- نظام متكامل يخدم جميع المعايير العالمية في مجال إدارة المكتبات.
- ج- نظام متوافق مع جميع بروتوكولات الاتصال وتبادل المعلومات بين النظم وتدريب العاملين على تشغيله. (حسيب ،٢٠١٩ ، ١٥٨-١٥٩).

٣. التشريعات العراقية للمكتبات الجامعية الخاصة بخدمات المعلومات:

تنص التشريعات العراقية المحلية بالإضافة إلى أساليب تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات فإنها تنص بشكل عام على خدمات المعلومات الخاصة بالنظم الآلية وتقنيات المعلومات من حيث تجهيز المكتبات الجامعية بالأثاث والمقتنيات المكتبية المطلوبة وتقنيات المعلومات والاتصالات التي تؤمن سير العمل فيها بالمستوى المطلوب (موقع درر ٢٠٢٢).

٤. معيار رقم (٧) الخاص بالمكتبات الجامعية في اقليم كردستان:

يصدر هذا المعيار عن مديرية ضمان الجودة الاعتمادية التابعة لجهاز الإشراف وضمان الجودة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في حكومة اقليم كردستان، وهذا المعيار اصدر برقم ٤٢٧٦ في ٤/٤/٢٠٢١.

تأخذ المعايير بنظر الاعتبار تقييم المكتبات الجامعية ضمن متطلبات ارتقاء مستوى تلك الجامعات وترتيبها ضمن تسلسل الجامعات. وعليه يتضمن المعيار رقم (٧) وفقاً للخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الجامعية ما يأتي:

- ١- للحصول على نقطة كاملة يجب ان يحتوي المكتبة الجامعية على (١٠٠٠٠) عنوان موجود في نظام اليكتروني على خط الإنترنت في موقع الجامعة او موجود في قاعدة البيانات.
- ٢- للحصول على نقطة كاملة يجب ان يحتوي المكتبة (١٠) عناوين مجلات عالمية مقابل كل قسم ومحتويات المجلة وان يكون الكترونية او الورقية اضافة الى المجلات الداخلية.
- ٣- للحصول على نقطة كاملة لقاءات المطالعة للمكتبة، ٢، ٥ متر مربع مقابل (١٠٠) طالب في الجامعة (مديرية ضمان الجودة والاعتمادية: ٢٠٢١).

الجانب العملي

واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية بمدينة أربيل

يستعرض الباحث مجموعة من الجوانب المتعلقة بخدمات المعلومات، وكالاتي:

أولاً: كفاءة العاملين في تقديم خدمات المعلومات:

يُدرج في أدناه البيانات المتعلقة بعدد العاملين في المكتبات الجامعية الأهلية لبيان مدى انعكاس الخلفية التخصصية على إدراك العاملين لمفهوم خدمات المعلومات وطبيعتها وسبل تقديمها، وذلك لاستدال مدى تطابقها

مع معيار قدرة المتخصص على سير تقديم الخدمات المعلوماتية، وعليه كانت البيانات في الجدول (١) أعداد العاملين وتخصصاتهم على النحو الآتي:

الجدول (١) أعداد العاملين وتخصصاتهم في الجامعات الأهلية

ت	الجامعات	العاملين	الاختصاص
١	جامعة تيشك	2	دكتوراه فيزياء / دبلوم مكتبات
٢	جامعة جيهان	1	دبلوم مكتبات
٣	الجامعة اللبنانية الفرنسية	1	بكالوريوس فيزياء
٤	جامعة أربيل / جامعة قلات	1	بكالوريوس علم الأحياء
٥	جامعة نولج	1	دبلوم تمريض
٦	جامعة بيان	1	إعدادية

يتضح من الجدول (١) أن القوى العاملة في المكتبات قليلة جدا لا يتلاءم مع أي من المعايير، وأن أغلب المكتبات يوجد فيها موظف واحد ومن غير ذوي الاختصاص في المعلومات والمكتبات، وكذلك خبرة الموظفين ضئيلة حول الخدمات المكتبية والمعلوماتية.

ثانيا: المجموعات المكتبية وتقديم خدمات المعلومات:

يبين الجدول (٢) المجموعات المكتبية للمكتبات الجامعية ومعرفة مدى استخدام هذه المكتبات لخدمات: الإحاطة الجارية للمعلومات، والبحث الانتقائي للمعلومات، والتكشيف وغيرها لإحاطة المستخدمين وأشعارهم بكل ما يدعم جهودهم العلمية والبحثية في مجالاتهم وتخصصاتهم، ومعرفة الطرق والأساليب المتبعة في ذلك، وعليه كانت البيانات في الجدول (٢) مصادر المعلومات في الجامعات الأهلية على النحو الآتي:

جدول (٢) مصادر المعلومات في الجامعات الأهلية

ت	الجامعات	مصادر المعلومات		
		الانجليزية	العربية	الكردية
١	جامعة تيشك	9793	2723	3436
٢	جامعة جيهان	5893	9600	4200

١١٠٠٠	2000	4000	5000	جامعة اللبنانية الفرنسية	٣
٠	-	-	-	جامعة أربيل / جامعة قلات	٤
٠	-	-	-	جامعة نولج	٥
٣٠٠٠	-	3000	-	جامعة بيان	٦

ثالثاً: خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية:

يتعلق الجدول (٣) بالخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة في المكتبات الجامعية وكانت البيانات في

الجدول (٣) خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية كالآتي:

جدول (٣) خدمات المعلومات في الجامعات الأهلية

تدريب الموظفين	التعاون بين المكتبات	ترجمة	الاستساخ	الإحاطة الجارية والبنث الانتقائي	ببليوجرافيا الاستخلاص والتكشيف	الخدمات المرجعية	الإعارة	اسم الجامعة	ت
x	X	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تيشك	١
x	X	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	جيهان	٢
x	X	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اللبنانية فرنسية	٣
x	X	X	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>	أربيل/ قلات	٤
x	X	X	x	X	X	X	<input type="checkbox"/>	نولج	٥
x	x	X	x	X	X	X	<input type="checkbox"/>	بيان	٦

يتضح من الجدول (٣) أن المكتبات الجامعية جميعها تقدم خدمة الإعارة، والخدمة المرجعية المتمثلة بالإجابة على أسئلة واستفسارات المستفيدين، واستمررا الجامعات في تقديمها بالأسلوب البدائي التقليدي باعتبارها خدمات اساسية لأي مكتبة يتم تأسيسها، والملاحظ انها لم تضيف منذ انشائها وحتى انجاز البحث أي خدمة جديدة غلى خدمات المعلومات المذكورة.

رابعاً: الخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

يوضح الجدول (٤) طبيعة ونوع الخدمات الالكترونية المقدمة في المكتبات الجامعية، إذ اتضح أن معظم المكتبات الجامعية تقدم خدمة الإنترنت لمستفيديها واثاحتها بشكل ضمن أقسام المكتبة، في حين أن مكتبة جامعية واحدة فقد تقدم إلى جانب خدمة الإنترنت خدمة الأقراص المكتنزة لمقتنيات ومصادر المكتبة او لتخزين بعضا من نتائج البحث المباشر، بينما تقتقر المكتبات برمتها إلى الاتصال والاشترك بقواعد وشبكات المعلومات العالمية لدعم المكتبة بالتسجيلات الببليوغرافية أو النصوص الكاملة للمصادر التي تلبية احتياجات المستفيدين الحالية والمحتملة، وكانت البيانات في الجدول (٤) الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية الأهلية بالشكل الآتي:

جدول (٤) الخدمات الالكترونية في الجامعات الأهلية

ت	اسم الجامعة	خدمات الإنترنت	الاقراص المكتتزة	الاشتراك في قواعد المعلومات
١	تيشك	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
٢	جيهان	<input type="checkbox"/>	X	X
٣	البنانية الفرنسية	<input type="checkbox"/>	X	X
٤	أربيل/ قلات	X	X	X
٥	نولج	<input type="checkbox"/>	X	X
٦	بيان	<input type="checkbox"/>	X	X

النتائج:

بناءً على ما تم طرحه في البحث بجانبه النظري والعملي وتحليل البيانات، توصل البحث إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

- ١- اهتمام المكتبات الجامعية بخدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية كخدمة أساسية لأي مكتبة بغض النظر عن نوعها.
- ٢- عدم الاهتمام بلوحة الاعلانات لإشعار المستفيدين بالمصادر والتطورات الجارية في مجال اهتماماتهم.
- ٣- افتقار المكتبات الجامعية لخدمة الاستنساخ بالرغم من أهميتها والتي تكاد تكون أسهل الخدمات للقيام بها.
- ٤- أغلب العاملين في المكتبات الجامعية من غير متخصصين في المعلومات والمكتبات.
- ٥- عدم إدراك العاملين في المكتبات الجامعية لمفهوم وطبيعة الخدمات المعلوماتية.
- ٦- الخدمات المرجعية ضعيفة بالرغم من تقدمها في المكتبات الجامعية ومعرفتها بطبيعتها ومفهوم هذه الخدمة مع غياب للخدمات الأخرى مثل الخدمات الببليوغرافية والتكشيف والاستخلاص.

- ٧- الغياب التام لمفهوم وفلسفة خدمتي الاحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات واللذان تعتبران خدمات أساسية للباحثين في المجتمع الجامعي.
- ٨- افتقار المكتبات الجامعية لخدمة الترجمة في دعم التوجهات العلمية للمستفيدين.
- ٩- محدودية الاستفادة من خدمة الاقراص المكتتزة في المكتبات الجامعية لتخزين إما مصادر المعلومات أو نتائج العمليات البحثية للمستفيدين.
- ١٠- بالرغم من توفر خدمات الانترنت في معظم المكتبات الجامعية وإدراك أهميتها إلا أنه لا يتم الاستفادة منها بما يتناسب والتقدم التكنولوجي ومواكبة التطورات الحالية.
- ١١- افتقار المكتبات الجامعية إلى الاشتراك في أي من قواعد وشبكات المعلومات العالمية للاستفادة منها في تزويد المكتبات بالتسجيلات الببليوغرافية والحصول على النصوص الكاملة لمصادر المعلومات.
- ١٢- ضعف التعاون والإعارة الداخلية بين المكتبات والذي لا يرتقي حتى إلى الإعارة بأبسط صورها.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث، يوصي البحث بجملة من التوصيات وكالاتي:

- ١- الاهتمام بالخدمات المكتبية المختلفة وتقديمها للمستفيدين واتباع افضل السبل واستثمار الامثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديمها للخدمات.
- ٢- الاهتمام بلوحة الاعلانات لإشعار المستفيدين بالتطورات الحديثة بكل ما هو جديد في المكتبات الجامعية كأبسط أساليب خدمة الإحاطة الجارية للمعلومات.
- ٣- إتاحة اجهزة الاستتساخ في متناول يد المستفيدين لتصوير ما يحتاجونه من المصادر باعتبارها ابسط الخدمات.
- ٤- طبع أدلة ارشادية لتوضيح المعلومات حول المكتبات وأقسامها وأوقات الدوام.
- ٥- ادخال المكتبات الجامعية للنظم الآلية المحوسبة في مجال المعلومات والمكتبات في اجراءاتها اليومية.
- ٦- الاشتراك في قواعد بيانات وشبكات المعلومات العالمية للحصول لإثراء الإجراءات الفنية والمجموعات المكتبية.
- ٧- الاهتمام بخدمة الترجمة خاصة ترجمة البحوث العربية والانجليزية ووضع المستخلصات في متناول يد المستفيد للاطلاع على مضمون احدث ما ينشر في مجالات العلوم المختلفة.
- ٨- الاهتمام بالعاملين من حيث العدد والتأهيل والتطوير لقدراتهم في تقديم الخدمات المعلوماتية في المجتمع الجامعي.

١٠- العمل على اقحام المعايير المتعلقة بخدمات المعلومات سواء اكانت محلية أو عربية أو عالمية بما ينسجم ومضمون عمل المكتبات الجامعية وتطوير أدائها من حيث تقديم الخدمات وفهم طبيعة الإجراءات المكتبية الحديثة ونظم المعلومات المحوسبة.

المصادر

Anderson, Paul. *What is web2.0 ideas, Technologies and Implication for education* .

n.d.

Chandel, A. S. *Current awareness service and selective dissemination of information from periodical literature*. n.d.

Chioma, Euriel Uzohue, and Abdulazeez Yaya Japheth. "Provision of current awareness services and selective dissemination of information by medical librarians in technological area." *American journal of information science and computer engeneering*, 2016.

أحمد نافع المدادحة. *الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين*. المعتر للنشر، ٢٠٠٧.

جنان صادق عبدالرزاق. "ISO استخدام تقييم الاداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ١١٦٢٠".

مجلة جامعة المستنصرية /كلية الاداب قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠١١، الإصدار الثاني عشر .

حسان حسين عباددة. *استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات*. دار الصفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥.

حشمت قاسم. *خدمات المعلومات* . القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤.

ربحي مصطفى عليان. *المراجع والخدمة المرجعية*. دار المنهجية للنشر والتوزيع، ٢٠١٧.

سالم ياسين حسيب. *تطبيق المعايير العالمية في المكتبات الجامعية العراقية: اقليم كردستان أنموذجاً*. رسالة ماجستير،

بغداد: جامعة المستنصرية، ٢٠١٩.

عليان، ربحي مصطفى ، و أمين النجداوي. *مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات*. عمان: دار الصفاء،

٢٠٠٥.

عمر أحمد همشري. *مدخل الى علم المكتبات والمعلومات*. دار الصفاء والنشر، ٢٠٠٨.

غالب عوض النوايسة. *خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات*. دارالصفاء، ٢٠٠٢.

محمد علي العناسوة. *التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات*. دار الكتاب العالمي،

٢٠٠٩.

- محمد عوض ترتوري. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. دار الحامد، ٢٠٠٨.
- محمد عوض ترتوري. دارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. دار الحامد، ٢٠٠٧.
- موقع درر. ١١ ١٥، ٢٠٢٢.