

موقع المكتبة على شبكة الانترنت وورها في تقديم خدمات المعلومات

المدرس المساعد
عبد النبي شنته فرج

باحث أقدم
شاكر طاهر باشط البهادلي
جامعة البصرة – كلية الآداب

مقدمة :

تواجه المكتبات ومراكز المعلومات في هذا العصر تحولات جديدة في اهدافها وخدماتها ونمط علاقتها بالمستفيدين حيث انعكست هذه التحولات بشكل مباشر على طبيعة المكتبات بحكم انها مؤسسات مرنة تخضع وتستجيب لما يطرأ على محتوياتها من تغيرات سواء كانت اجتماعية او اقتصادية او تقنية . ولعل اهم هذه التحولات في المجال التقني هو ظهور شبكة الانترنت وتطورها المستمر المتلاحق والذي اصاب عالم العمل بقوة في مختلف المجالات والتخصصات حيث ساعدت هذه الشبكة على اختزال المسافات وتقليصها والغاء بعض الحواجز التي كانت تقف عقبة امام المستفيد والباحث مثل الحواجز الزمانية والمكانية واللغوية وغيرها .

مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث في التعرف على اهمية وجود موقع للمكتبة على شبكة الانترنت بحيث يتفق هذا الموقع مع سياسة المكتبة وتوجهها ومجتمع المستفيدين منها وايضاً لا بد ان تتميز هذه المواقع بالمصداقية والموثوقية ودقة المعلومات المتوفرة فيها .

هدف البحث

تهدف الدراسة الى التعرف على اهمية بناء موقع خاص بالمكتبة او مركز المعلومات على شبكة الانترنت والقاء الضوء على دور واهمية هذا الموقع في تقديم خدمات المعلومات ثم وصف اهم الخدمات التي يمكن تقديمها من خلال موقع المكتبة على شبكة الانترنت .

أهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة في كونها تنطلق من أهمية وحاجة المستفيدين الى خدمات المعلومات التي يمكن ان يوفرها موقع المكتبة على شبكة الانترنت اسوة بالمكتبات التقليدية اضافة الى حجم هذه الخدمات لانها تعكس نشاط واهداف وقدرة المكتبات على افادة المستفيدين .

نبذة تاريخية عن الانترنت

الانترنت هي مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في الاف الاماكن حول العالم ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب استخدام حواسيب اخرى للعثور على معلومات او التشارك في ملفات ولا يهم نوع الحاسوب المستخدم وذلك بسبب وجود نظم وبروتوكولات يمكن ان تحكم وتسهل عملية التشارك هذه .

يعتبر عام 1969 هو التاريخ الحقيقي لولادة شبكة الانترنت فقد بدأت كشبكة لوكالة مشاريع الابحاث المتقدمة والتي كانت احدى الوكالات المدعمة رسمياً من قبل وزارة الدفاع الامريكية وقد اطلق على الشبكة تسمية شبكة اربانيت وقد بدأت هذه الشبكة عملها في شهر ايلول من العام المذكور ومن خلال مواقع اربعة مشاركة في الشبكة هي جامعة كاليفورنيا في مدينة لوس انجلس ومعهد ستانفورد للابحاث وجامعة كاليفورنيا في سانتا باربارا وجامعة بوتنا ثم بدأت هذه الشبكة تنمو وتتطور منذ ذلك التاريخ (2) .

وفي تطور اخر ادى الى التوسع في استخدام شبكة الانترنت في عام 1991 قيام جامعة مينوسوتا الامريكية بانجاز برنامج جديد يمثل تسهيلات جديدة في الوصول الى المعلومات المخزونة في الشبكة اطلق عليه اسم غوفر وفي العام التالي طرحت مؤسسة تعرف باسم سيرن مشروع الشبكة العنكبوتية عبر العالم World – Wide – Web والتي اشتهرت باسم (WWW) الذي اصبح من الادوات والخدمات الواسعة والمهمة .

وعلى هذا الاساس فان الانترنت هي اكبر مزود للمعلومات في الوقت الحاضر حيث انها ام الشبكات او شبكة الشبكات تضم عدداً كبيراً من شبكات المعلومات المحوسبة المحلية (LAN) او الواسعة (WAN) الموزعة على مستويات اقليمية وعالمية في مختلف بقاع ومناطق المعمورة والتي تقدر جميعها في الوقت الحاضر في حدود (400) الف شبكة معلومات محوسبة (3) .

خدمات المعلومات والانترنت

لقد أصبح الانترنت والمعلومات تقريباً لا يفترقان فأن الباحث عند استخدامه الانترنت انما يبحث عن المعلومات التي يحتاجها ومهما كان نوع هذه المعلومات سواء كانت معلومات مرجعية او دوريات او عن طريق الرسائل او الحوارات المباشرة او استخدام الاقراص المدمجة وغيرها مما يتيح الى الباحث الوصول الى كم هائل من المعلومات دون الحاجة الى التنقل من مكان الى اخر مع تنوع المعلومات التي يستطيع الباحث الوصول اليها عن طريق الانترنت مع السرعة وسهولة سحب المعلومات و تخزينها على اجهزة الحاسوب الشخصي وغيرها .
 لذلك كان لتكنولوجيا المعلومات اسهام ملحوظ في تغطية بعض الجوانب المتعلقة بشبكة المعلومات خاصة فيما يتعلق بمكوناتها وكيفية التعامل مع مصادر المعلومات المتاحة عليها بحثاً وتقييماً⁽⁴⁾ .

ان المستخدم للانترنت والباحث عن المعلومات قد يواجه مشكلة في استخدام محركات البحث المستخدمة من قبل مقدم المعلومات اذ ان هذه المحركات تختلف من موقع الى اخر وتختلف فيما بينها في المدى والتغطية وعرض البيانات والنتائج .
 مصادر المعلومات المتاحة على الانترنت لا تنمو وحسب وانما بعض الاحيان تخنفي وتغير محتوياتها بصورة مستمرة فضلاً عن عدم وجود ضبط لجودة المعلومات المقدمة⁽⁵⁾ .

ان استخدام خدمات المعلومات على الانترنت قد تواجه بعض المشاكل نتيجة لاختلاف البرامج المقدمة من موقع الى آخر خاصة عندما تكون هذه المعلومات قد برمجت بطريقة لا تلائم البرنامج الذي تستخدمه مكتبات اخرى مما يشكل عقبة في الوصول الى هذه المعلومات لذلك فان الانترنت مع الكم الهائل من المعلومات التي يقدمها لا يستطيع الباحث الاستغناء عن الطرق التقليدية في الوصول الى المعلومات .

أهمية وفائدة تقديم خدمات المعلومات من خلال موقع المكتبة على شبكة الانترنت :

لم تعد المكتبات في شكلها التقليدي تسد حاجة المستفيدين والباحثين مع هذا الكم الهائل والمتزايد في المعلومات وتطورها بشكل متسارع لا يستطيع العمل اليدوي التقليدي القيام به اضافة الى تصنيفه ومعالجته واخراجه بصورته النهائية فضلاً عن الميزانيات التي يجب توفيرها لسد هذا الجانب من العمل وفي كثير من الاحيان يتعثر الحصول على هذه الميزانيات لذا اتجهت المكتبة الى استخدام التكنولوجيا في تسهيل اعمالها ومنها الانترنت لما يوفره من سرعة

ودقة في معالجة المعلومات وتنظيمها واعداد الببليوغرافيات التي تستطيع المكتبة تقديم هذه الخدمة والفائدة الى المستفيد في جميع المجالات فضلاً عن اتاحتها فرصة الحصول على النص الكامل وقد تكون على شكل صورة وصوت .

ان الفائدة التي تقدمها المكتبة في موقعها على شبكة الانترنت تتلخص بما يلي :

- (1) تنوع المصادر التي تقدمها هذه الخدمة والتي تشجع على زيارة موقع المكتبة .
- (2) حداثة المعلومات المقدمة في موقع المكتبة مع تقديم الإصدارات الحديثة .
- (3) الاطلاع على الصحف والدوريات والمجلات .
- (4) آخر الأخبار والاحداث التي تحدث في مجتمع المكتبة .
- (5) الاعمال التجارية والمعلومات المتعلقة بها .
- (6) تقديم الخدمات السمعية والبصرية وسهولة خزنها واسترجاعها .
- (7) فائدة الخدمة المرجعية الآلية .

من هذا نرى الفائدة الجمة التي تقدم للباحثين في مجال المعلومات والبحوث فهم يفضلون زيارة موقع المكتبة على الانترنت لانهم يعتبرون ان المصادر والمراجع الموجودة في الموقع اكثر حداثة وفائدة من المطبوعات فضلاً عن تحقق فائدة لجميع المستفيدين من الطلبة بالذات هو جعلهم يعرفون ما للانترنت من معينات تساعدهم في حياتهم التعليمية ومعرفة كيفية استخدامها⁽⁶⁾ .

ان الباحث والمستخدم لمجموعات المكتبة المختلفة على شبكة الانترنت تعطيه الفرصة والقدرة على البحث عن المعلومات مع زيادة مهارته في استخدام التكنولوجيا في التعامل مع المعلومات بعيداً عن الطرق التقليدية فضلاً عن السرعة والمرونة في الزمان والمكان وخروجه من اطاره المحلي الى العالمي والحصول على بيانات ومعلومات والاطلاع على آخر المستجدات في جميع المجالات مع تبادل الرأي والخبرات مع الاخرين .

ما هي خدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة على شبكة الانترنت :

ان خدمات المعلومات والمقدمة من قبل المكتبة في موقعها على شبكة الانترنت متنوعة وذات فائدة كبيرة لمجتمع المعلومات نستطيع ايجازها بما يلي :

1 (الخدمة المرجعية :

يقصد الاجابة على كافة الاسئلة والاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الاجابة على الاستفسارات واسئلة المستفيدين وقد ساعدت الانترنت على تطوير مفهوم الخدمة المرجعية بشكل كبير وظهرت اساليب جديدة اثرت بشكل مباشر وايجابي على طريقة تقديم الخدمة ويمثل هذا التأثير في :

- 1 - السرعة في تلقي الاسئلة والاستفسارات والرد عليها .
- 2 - ظهور اساليب جديدة ومتميزة في الاتصال والتواصل بين المستفيد وخصائي المراجع .
- 3 - توفير الوقت والجهد والتكلفة لكل من الطرفين (المكتبة والمستفيد) .

2) الفهرس المباشر للمكتبة Library Web Catalog

تعد الفهارس بكافة اشكالها وانواعها الوسيلة المناسبة للتعرف بما تحويه المكتبة من مصادر المعلومات وقد اتجهت المكتبات الكبيرة بما فيها المكتبات الوطنية والمكتبات الجامعية والمكتبات العامة الى تحويل فهارسها من الشكل التقليدي اليدوي الى الفهارس الالية ، الامر الذي سهل على المكتبات اتاحتها للمستفيدين من خلال الشبكات سواء كانت شبكات محلية او خارجية .

3) مصادر المعلومات الالكترونية

تعد مصادر المعلومات الالكترونية او ما يطلق عليها البعض مصادر المعلومات المحوسبة جزءاً مهماً لا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة ومصادر المعلومات الالكترونية اشكالها كثيرة ومتعددة فمنها ما هو متاح على وسيط الكتروني مثل الاقراص وتقنيات التخزين الجديدة ومنها ما هو متاح في فضاء الشبكات مثل مصادر المعلومات الالكترونية على الانترنت .

4) خدمة البحث في قواعد المعلومات

قواعد المعلومات من اهم مصادر المعلومات التي تحرص المكتبات الكبيرة على توفيرها للمستفيدين ، نظراً لما تتميز به هذه القواعد من خصائص وامكانات ويتم تأمين قواعد المعلومات في المكتبة من خلال طريقتين :

- انشاء قواعد معلومات خاصة بالمكتبة : وهي عبارة عن قواعد معلومات قامت المكتبة بأنشائها وتصميمها .

- الاشتراك في قواعد المعلومات المحلية والدولية .

5) خدمة الاحاطة الجارية :

الاحاطة الجارية بمعناها البسيط هي احاطة المستفيد بكل ما يشتد من اوعية معلومات جديدة وصلت الى المكتبة حديثاً وقد تتجاوز هذا المفهوم الى احاطة المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة او مركز المعلومات يمكن للمكتبة من خلال موقعها على الانترنت تقديم هذه الخدمة بشكل متميز وذلك من خلال استخدام بعض الاساليب الحديثة المتطورة لاحاطة المستفيد بكل ما يستجد .

6) الاعارة وما يتصل بها :

اتجهت العديد من المكتبات في الونة الاخيرة الى تحسيب عمليات الاعارة حيث اصبحت تتم بواسطة الحاسب الالي في جميع اجراءاتها وعملياتها والاعارة كما نعلم من العمليات السهلة والبسيطة والتي يمكن للمستفيد في حال تحسيبها ان يقوم باجراءات الاعارة بنفسه وذلك باستخدام التقنيات الحديثة . وهو ما تتجه اليه المكتبات في الوقت الحاضر .

خدمة الحوار الالكتروني المباشر من موقع المكتبة على الانترنت :

ان نظام المحادثة (internet Realy chat) من الانظمة الحديثة التي تستخدم بكثرة من قبل المتصفح لمواقع الانترنت لما توفره من معلومات مباشرة للمستفيد ، وتعتبر المحادثة chatting احد النماذج الجديدة لتقديم الخدمة المرجعية خلال البيئة الالكترونية (cgat) وتقدم هذه البرامج الآلية تفاعلاً أكثر مع المستفيد مقارنة ببرامج الارسال الحالية (12) . فضلاً عن امكانية استخدامها من قبل أكثر من مستفيد وزائر في الموقع وتعتبر هذه الخدمة في الوقت الحالي أكثر استخداماً من قبل المستفيدين ومستعملي الانترنت وتستطيع المكتبة من خلال موقعها ادخال هذه الخدمة وتفعيلها وعمل قاعات خاصة بالمكتبة ومتخصصة بموضوعاتها مع تقديم تعريف للمستفيدين بما تحويه هذه القاعات وما تقدمه في مجال البحث ، وتستطيع المكتبة استضافة عالم او استاذ من أي مكان في العالم لالقاء محاضرة في نفس المكان الذي يوجد فيه الاستاذ وبتكلفة قليلة مع استطاعة جمهور المشاهدين رؤية ومتابعة المحاضرة على شاشة العرض ومناقشته حول القضايا التي يطرحها (13) .

ان هذه الخدمة وفرت لامناء المكتبات المختلفة والمتباعدة لعقد الاجتماعات فيما بينهم ومناقشة احدث التطورات في المكتبات وتبادل الخبرات ، كما اتاحت هذه الخدمة للمستفيدين عقد

حلقات دراسية ونقاشية مع زملائهم في مختلف انحاء العالم لمناقشة القضايا السياسية والاجتماعية وآخر اخبار الساعة ومناقشة الاصدارات الحديثة في جميع مجالات الحياة .
ان موقع المكتبة ومن خلال نظام المحادثة يتيح لمسؤولي الموقع الاتصال بالجمهور بشكل مباشر والتعرف على ميولهم واهتماماتهم ونقاط القوة والضعف في الموقع وما يقدمه والخدمات التي يودون ادخالها الى موقع المكتبة والرد على اسئلتهم واستفساراتهم فضلاً عن اتاحتها التعرف على آخر التطورات الموجودة في مكتبات العالم مع التعريف بطريقة المحادثة بالمكتبة وما تحويه وانواع الخدمات التي تقدمها مع الارشادات لكيفية زيارة الموقع وتصفحه والنوافذ الموجودة في الموقع .

وقد وفرت هذه الخدمة للباحثين وطلاب الدراسات العليا لاكمال دراستهم عن طريق الانترنت من خلال نظام المحادثة الذي يتيح للمشرف والطالب من الاتصال المباشر وارسال البحوث والوثائق ومناقشتها وابداء الرأي حولها دون الحاجة الى السفر فضلاً عن قلة التكاليف ومعرفة احدث المصادر في مجال البحث .

تدريب المستخدمين :

اصبح في الوقت الحاضر الحصول على المعلومات من الضروريات التي لا يمكن الاستغناء عنها لذلك اصبحت الحاجة الى تعليم المستخدمين كيفية التعامل مع هذه المعلومات الضخمة ومعرفة كيفية تنظيمها واسترجاعها من اوعيتها الحديثة واول ما يمكن ان يتدرب عليه المستخدم استخدام الحاسب الالى اذ انه حلقة الوصل بين المستخدم والمعلومات الموجودة والمخزونة بشكل الكتروني على موقع المكتبة في شبكة الانترنت لذا توجهت المكتبات الى اعداد وتقديم دورات في هذا المجال لتطوير قابليات ومهارات المستخدمين في هذا المجال ويقصد بتدريب المستخدم كل ما يبذله العاملون في المكتبة لاكساب المستخدم المهارات الاساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة وما تقدمه من خدمات او بعبارة اخرى كل ما يشتمل على جميع انواع الانشطة المخصصة لتعليم المستخدم من خدمات المكتبة وتسهيلاتها وتنظيمها واستراتيجية البحث عن طريق استخدام مصدر مرجعي او اكثر ومحاضرات عن استخدام المكتبة⁽¹⁴⁾ .
كما يتم تدريب المستخدم عن طريق الارشاد الفردي واستخدام دليل المكتبة والمستخلصات التي تحوي تعليمات عن المكتبة وطريقة البحث عن المعلومات فضلاً عن استخدام الاشرطة المرئية التي تكون اكثر فائدة في تدريب المستخدم والاهتمام بخلفيات المستخدمين ومجالات تخصصهم مع اتاحة الفرصة لتشجيعهم لتطوير قابلياتهم مع توجيههم وتعليمهم طريقة

البحث عن الموضوع وان يكون ضمن الموضوع المراد بحثه واجراء الدراسة عليه وملائماً مع قدراتهم في تنظيم ومعالجة المعلومات المتاحة .

كما يمكن ان يتضمن التدريب كيفية ادخال البيانات في الحاسوب والبحث عن كاتب او معلومات فيه والتصفح في قاعدة البيانات الشاملة في الحاسوب اذ يمكن البحث عن المؤلف او كتابه بما يفيد الحاجات التي يرغب الطلبة والمستفيدين البحث عنها والتعرف عليها (15) .
يقوم المشرف على المكتبة بتعريف المستفيد النظام المستخدم في فهرسة وتصنيف الكتب والعمل الفني في المكتبة ويعطيهم فكرة مبسطة عن العمل المكتبي مع محاولة اجراء ذلك بصورة عملية امامهم بما يرسخ المعلومات النظرية عندهم والاخذ بنظر الاعتبار التطورات المستقبلية في العمل ودخول التقنيات الحديثة في العمل .

ان المكتبة تستطيع ادخال تكنولوجيا المعلومات الى موقعها على الشبكة والتي تعني استخدام كافة الوسائل الاعلامية ومنها مصادر المعلومات والاجهزة والمعدات والبرامج لاعداد معلومات والمعالجة الالية للمعلومات (16) ونضع امكاناتها في تدريب المستفيد على هذه الطريقة في البحث مع تدريبيه وتعليمه مهارات استخدام الانترنت والتصفح واستخراج المعلومات من الموقع والشبكة .

ان تدريب المستفيدين نستطيع ان نوجزها بانها عملية صقل وتنمية وتطوير مهارات المستفيدين واعطائهم ما يحتاجونه من ادوات تمكنه من التعامل على المعلومات والتطور الحاصل في ترتيبها وتنظيمها واستخدامها بالصورة الصحيحة وبما يمكنه من القيام بوظيفته على اكمل وجه وبما يتعلق بما تقدمه المكتبة من خدمات مباشرة او عن طريق موقعها الالكتروني على الانترنت .

طرق تقديم خدمات المعلومات على شبكة الانترنت :

ان الفائدة المرجوة من وجود موقع المكتبة على الانترنت تقديم المعلومات بالخدمات بصورتها النهائية الى المستفيدين ويتم تقديم هذه الخدمات بعدة طرق منها : -

(1) تصف الموقع وزيارته والاطلاع بما تحويه المكتبة من مطبوعات ومصادر معلومات اخرى وامكانية الدخول اليها ومعرفة مواصفاتها ؟

(2) التسجيلات الصوتية بانواعها المختلفة مع تنوع قنوات الصوت منها المنفرد Mono والمجسم Stereo والرباعي Quad (17) مع امانية استخدام الاقراص الصوتية التي تمكن المستفيد من استرجاع المعلومات والاستماع الى التسجيلات الصوتية النادرة والتعلم على

المصطلحات المستخدمة في فتح هذه النافذة مع امكانية نسخ من هذه التسجيلات والاحتفاظ بها بصورة شخصية .

- (3) الافلام التي تحوي على معلومات موثقة بالصورة والصوت تمكن المستفيد من الاطلاع على ماهية هذه الافلام بصورة واضحة ودقيقة فالصورة تعني عن الف كلمة .
- (4) استخدام نظام المحادثة (Chat) واخذ المعلومات بشكل مباشر من خلال موقع المكتبة وغرف الدردشة واستعمالها بصورة صحيحة .
- (5) استخدام نظام (فالسبلي Facsimile) أي نقل صورة ورقية لوثيقة معينة من مصدرها الاصلي الى جهة اخرى تحت التصرف وفهرسة بشكل يسمح بالنسخ (18) .
- خلال ما تقدم من عرض وتحليل لتسهيلات المكتبة على شبكة الانترنت ومردوداتها توصل الباحثان الى جملة من الاستنتاجات الآتية :-

(1) ان المنتجات العلمية والتقنية والثقافية المتسارعة تحتم توافر وسائل اسرع وأكثرأ لا يصال هذه المنتجات الى من يحتاجها لاي غرض من الاغراض وفي هذا يعتبر الانترنت بديلاً لكل وسائل العصر الناقلة للمعلومات باشكالها المختلفة (النص ، الصورة ، الرسم ، الرقم) وعليه فان ارتباط المكتبات بالانترنت لم يعد ترفاً بل ضرورة العصر الذي نعيش فيه .

ان المكتبات التي لا تعرف طبيعة هذا العصر والاستفادة من معطياته على الانترنت ستبقى بعيدة عن هذه المجريات .

(2) بالرغم من المردودات الايجابية والفنية التي يمكن ان تتحقق للمكتبات عن طريق الارتباط بالانترنت فان هناك عدة من المشكلات التي ربما تواجهها هذه المكتبات والتي نستطيع حصرها بالاتي :-

- أ - مقارنة التغيير حيث ان العديد من المستفيدين ومن العاملين في المكتبات ربما لا يحبذون الارتباط بالانترنت وخاصة اولئك الذين لم يتعاملوا في حياتهم مع الحاسبات وليست لديهم مهارات التعامل معها .
- ب - الاختناقات في المعلومات والتوقفات المؤقتة في النظام والتي تحدث نتيجة المستفيدين من الانترنت باعداد كبيرة .
- ج - الحاجز اللغوي حيث ان المستفيد الذي لا يجيد اللغة الانكليزية يواجه قيود في الاستفادة من خدمات المكتبة على الانترنت .
- د - عطل الخطوط الهاتفية وهذه الخطوط ليست بالمستوى الذي يؤهلها لتقديم خدمات سريعة .

قائمة المصادر حسب ورودها في البحث

- 1 - رحيم عبود ، احلام فرج الصوصاع . مركز المعلومات والتوفيق ونظم معلوماتها . - عمان : دار الزهراء للنشر والتوزيع ، 2007 ، 242 ص .
- 2 - ابو بكر محمود العوش،التقنية الحديثة في المعلومات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات.- ط2. - طرابلس : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2003 ، 115 ص .
- 3 - المصدر نفسه ، 121 ص .
- 4 - هشام محمود عزمي . عز مناهج مقترح لتناول شبكة الانترنت في اقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الخليجية . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ج 18 ، س 2002 ، ص 67 .
- 5 - عبد الرحمن فراج . مصادر المعلومات المتاحة على الانترنت : اشكالها وبعض خصائصها . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ع10 ، س 2002 ، ص 185 .
- 6 - ابو بكر محمود الهوش (مصدر سابق) ، 127 ص.
- 7 - محمد جعفر عارف ، محسن السيد العربي . مكتبة الانترنت العامة : نموذج المكتبات الرقمية دراسة تحليلية لاهدافها ووظائفها وخدماتها . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع 18 ، مج9 ، س 2002 ، ص 27.
- 8 - المصدر نفسه ، 33 ص.
- 9 - احمد محمد امان ، قياس الاداء بمكتبة مبارك العامة ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع 20 ، مج11 ، س 2002 ، ص 220.
- 10- احمد عبد الله العلي ، المكتبة العامة في خدمة المجتمع . - القاهرة : دار الكتاب الحديثة، 2006 ، 208 ص .
- 11 - المصدر نفسه ، 217 ص .
- 12 - غادة عبد الوهاب عبد الحميد ، التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية : خدمة الرد على الاسئلة والاستفسارات . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع 18 ، مج9 ، س 2002 ، ص 204 .
- 13 - احمد عبد الله العلي (مصدر سابق)، 215 ص .
- 14 - ابو بكر محمود الهوش (مصدر سابق) ، 192 ص .

- 15 - عبد الله اسماعيل الصديقي .- ط 2 .- التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبة المدرسية عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2005 ، 165 ص .
- 16 - احمد عبد الله العلي : اسس علم المكتبات والمعلومات : النشأة ، المجالات ، الوظائف ، المصطلحات .- القاهرة : دار الكتاب الحديث ، 2005 ، 67 ص .
- 17 - محمد عبد الله الهوش ، المكتبات العصرية ومراكز المعلومات : دراسات ومقومات وتطبيقات .- ط 1 .- القاهرة : دار الفكر العربي، 2007 ، ص100- 101 .
- 18 - عبد اللطيف الصوتي .- ، دراس ؟ المكتبات والمعلومات . - ط 1 .- بيروت : دار الفكر المعاصر ، 2001 ، 263 ص .
- 19 - فالح عبد الله الضرمان ، قياس الجودة الشاملة لمواقع المكتبات الجامعية على الانترنت ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع 23، س 2005، ص 33 .
- 20 - عبد اللطيف الصوتي (مصدر السابق) ، 267 ص .