

مدى تفعيل قوائم برونو للخدمات ا المرجعية  
في المكتبات العامة المصرية ودورها  
في نجاح المقابلة المرجعية

إعداد

أ.د / محمد سعيد محمد سعيد

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد

كلية اللغة العربية - فرع جامعة الأزهر بالمنوفية

١٤٤٢هـ = ٢٠٢٠م



مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة  
المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية





مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في  
نجاح المقابلة المرجعية

د/ محمد سعيد محمد سعيد

قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات - كلية اللغة العربية بالمنوفية - جامعة

الأزهر

الإيميل الإلكتروني



[Mohamedsaid.Ian@azhar.edu.eg](mailto:Mohamedsaid.Ian@azhar.edu.eg)

**ملخص البحث :**

تناولت الدراسة مدى تطبيق قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية من قِبَل أخصائيي المراجع العاملين بها، ومدى علمهم بتلك القوانين، كما تناولت الدراسة أيضا مدى كفاية تلك القوانين لنجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات المرجعية بالمكتبات العامة المصرية محل الدراسة، ومن وجهة نظر أخصائيي المراجع أيضا، واتخذت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي منهجا لها، معتمده على الاستبانة وقائمة المراجعة كأدوات للدراسة، وتم تطبيق الدراسة على المكتبات العامة التابعة لقطاع شؤون الإنتاج الثقافي، والمكتبات العامة التابعة لمنظومة مكتبات مصر العامة، والمكتبات العامة التابعة لجمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أن جميع قوانين برونو للخدمات المرجعية باستثناء القانون الخامس، والعاشر، والحادي عشر مطبقة في المكتبات العامة المصرية من قبل أخصائيي المراجع العاملين بها، وأن أغلب أخصائيي المراجع على علم

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

بقوانين برونو ، وأن أغلب المستفيدين من الخدمات المرجعية وجميع أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة عينة الدراسة يرون أن قوانين برونو كافية لنجاح المقابلة المرجعية ، ومن أهم توصيات الدراسة: أنه على أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة المصرية ضرورة فتح قنوات اتصال بينهم وبين المستفيدين بعد انتهاء المقابلات المرجعية، وإرسال معلومات تتعلق بأسئلتهم السابقة. وعليهم أيضا العمل على تحطيم أية حواجز فاصلة بينهم وبين المستفيدين من الخدمات المرجعية.

الكلمات المفتاحية: قوانين برونو - الخدمات المرجعية - المقابلة المرجعية

- أخصائيو المراجع - المكتبات العامة - المستفيدون



## The extent to which Bruno's laws have activated reference services in Egyptian public libraries and their role in the success of the reference interview

Mohamed said Mohamed said

Department of Documents, Librarianship and Information - Faculty of Arabic Language in Menoufia - Al-Azhar University

E-Mail: Mohamedsaid.lan@azhar.edu.eg



### Abstract:

The study examined the extent of application of Bruno's laws for reference services in Egyptian public libraries by reference specialists working in them, and the extent of their knowledge of these laws. The study also examined the adequacy of these laws for the success of the reference interview from the point of view of the beneficiaries of the reference services in the Egyptian public libraries under study and from the point of view Reference specialists also, and the study took the descriptive and analytical approach as its approach, relying on questionnaires and checklist as tools for study, and the study was applied to the public libraries of the Cultural Production Affairs Sector and the public libraries of the Egyptian public libraries system and the public libraries of the Egypt Society for Culture and Community Development, One of the most important findings of the study is that all Bruno laws for reference services, with the exception of Laws five, tenth and eleventh, are applied in Egyptian public libraries by their reference specialists, and that most reference specialists are aware of Bruno's laws, and that most of the beneficiaries of reference services

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية



and all reference specialists working in libraries The general study sample believes that Bruno's laws are sufficient for the success of the reference interview, and one of the most important recommendations of the study is that reference specialists working in Egyptian public libraries must open communication channels between them and the beneficiaries after the reference interviews are completed, and send information related to their previous questions. They must also work to break down any dividing barriers. Between them and the beneficiaries of the reference services.

**Keywords:** Bruno Laws - Reference Services - Reference Interviews -Reference Professionals - Public Libraries - Beneficiaries of Reference Services.

## تمهيد:

يكمن الغرض الرئيس من وراء المقابلة المرجعية في مساعدة المستفيدين والأخذ بيدهم بدءاً من تلقى الأسئلة وانتهاءً بالحصول على الإجابات وبالشكل الذي يَرْضَى عنه المستفيدون، ويستطيع أخصائيو المراجع أن يستخدموا في ذلك عدة إرشادات ومبادئ وقوانين وفنيات تعينهم على ذلك العمل، ومن المتوقع أن تكون قوانين برونو ضمناً للممارسات السليمة التي ينبغي أن يقوم بها أخصائيو المراجع لكي تنجح المقابلة المرجعية، ومن هنا أراد الباحث أن يرصد مدى تفعيل هذه القوانين في المكتبات العامة المصرية كما يريد أن يرصد مدى كفاية تلك القوانين في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر المستفيدين ومن وجهة نظر أخصائيي المراجع أيضاً.

### القسم الأول: الإطار المنهجي للدراسة

#### ١/١ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المقابلة المرجعية فهي العمود الفقري للخدمة المرجعية التي تعتبر من أهم خدمات المعلومات التي تقدم بالمكتبات، كما تنبع أهمية الدراسة من حيث كونها الدراسة العربية الأولى التي تتناول مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ونقدها من وجهة نظر أخصائيي المراجع والمستفيدين من الخدمة المرجعية أيضاً.

#### ٢/١ أهداف الدراسة:

#### تهدف الدراسة إلى الآتي:

- ١- رصد مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية من قبل أخصائيي المراجع العاملين بها.
- ٢- مدى معرفة أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة المصرية بقوانين برونو للخدمات المرجعية.

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٣- معرفة مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر المستفيدين.

٤- معرفة مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر أخصائيي المراجع.

٣/١ تساؤلات الدراسة:

### تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١- ما مدى تطبيق قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة محل الدراسة من قِبَل أخصائيي المراجع العاملين بها؟

٢- ما مدى علم أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة المصرية بقوانين برونو؟

٣- ما مدى كفاية قوانين برونو لنجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات المرجعية بالمكتبات العامة محل الدراسة؟

٤- ما مدى كفاية قوانين برونو لنجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة محل الدراسة؟

٤/١ حدود الدراسة:

❖ الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية.

❖ الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة الميدانية لهذه الدراسة بداية من شهر يناير ٢٠٢٠ وحتى نهاية شهر فبراير ٢٠٢٠.

❖ الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في المكتبات العامة المصرية في المحافظة الآتية:

(الجيزة- القاهرة- الوادي الجديد- بورسعيد- الدقهلية- دمياط- الغردقة- الأقصر- البحيرة- الإسماعيلية- الشرقية- القليوبية- مرسى مطروح- المنيا)  
٥/١ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج.

٦/١ أدوات الدراسة:

أ- **الاستبانة؛** حيث قام الباحث بتصميم استبانتين (لجمع البيانات المطلوبة عن مدى تفعيل قوانين برونو بالمكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية) اعتماداً على الدراسات السابقة، والإنتاج الفكري المنشور، وقوانين برونو نفسها وتفسيرها أيضاً؛ فالاستبانة الأولى موجهة إلى المستخدمين من الخدمات المرجعية المترددين على المكتبات محل الدراسة، والاستبانة الثانية موجهة إلى أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات محل الدراسة وذلك لإكمال الصورة حول أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وتم تقسيم الاستبانة الأولى إلى أربعة بنود رئيسة وعناصر فرعية تتماشى مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها السابق عرضها، وتم تقسيم الاستبانة الثانية إلى أربعة بنود رئيسة وعناصر فرعية تتماشى مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها السابق عرضها، وتم التحقق من صدق الاستبانة وثباتها من خلال العرض على بعض الأساتذة المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات وتحكيمها منهم حتى تم الوصول إلى الشكل النهائي له، وتم إجراء الملحوظات والتعديلات المطلوبة، ثم قام الباحث بتجريب الاستبانة الأولى على المستخدمين من الخدمات المرجعية بمكتبة مصر العامة



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

بالجيزة، والاستبانة الثانية على أخصائي المراجع بمكتبة القاهرة الكبرى بالزمالك، وتم التأكد من أن وقت الإجابة عن الأسئلة ملائم تمامًا وهو حوالي ١٠ دقائق للاستبانة الأولى، و٧ دقائق للاستبانة الثانية.



### ب- قائمة المراجعة:

كما اعتمد الباحث على قائمة مراجعة بسيطة لجمع بعض المعلومات عن المكتبات محل الدراسة، وأخصائي المراجع بها وطبيعة عملهم.

#### ٧/١ مجتمع وعينة الدراسة:

استقر الرأي عند الباحث في البداية إلى أن يمثل جميع الجهات التي تتبعها المكتبات العامة في مصر وهي: (الهيئة العامة لقصور الثقافة - دار الكتب المصرية - المجالس المحلية - مراكز الشباب - قطاع شؤون الإنتاج الثقافي - منظومة مكتبات مصر العامة - جمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع)، ولكن بعد النزول للميدان وإجراء الدراسة الاستطلاعية المبدئية تم استبعاد: (المكتبات العامة التابعة لمراكز الشباب - المكتبات العامة التابعة لدار الكتب المصرية - المكتبات العامة التابعة للمجالس المحلية - المكتبات العامة التابعة لقصور الثقافة) وذلك بسبب عدم وجود مسمى وظيفي يطلق عليه (أخصائي مراجع) فأخصائيو المكتبات عندهم يعملون في كل شيء (خدمات مرجعية - عمليات فنية - إلخ)، ووقع الاختيار على المكتبات العامة التابعة لقطاع شؤون الإنتاج الثقافي والمكتبات العامة التابعة لمنظومة مكتبات مصر العامة - والمكتبات العامة التابعة لجمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع (جمعية الرعاية المتكاملة سابقاً).

وهذه المكتبات هي: (مكتبة القاهرة الكبرى بالزمالك)؛ حيث تتبع قطاع شؤون الإنتاج الثقافي، (مكتبة ٦ أكتوبر العامة بالعجوزة - مكتبة خالد بن الوليد بإمبابة- مكتبة مدينة نصر العامة - مكتبة شبرا الخيمة العامة - مكتبة المعادي العامة)؛ حيث إن هذه المكتبات تتبع جمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع (جمعية الرعاية المتكاملة سابقا)، (مكتبة مصر العامة فرع الزيتون-مكتبة مصر العامة بالوادي الجديد- مكتبة مصر العامة ببورسعيد- مكتبة مصر العامة بالمنصورة- مكتبة مصر العامة بدمياط- مكتبة مصر العامة بالگردقة- مكتبة مصر العامة بالأقصر- مكتبة مصر العامة بدمياط الجديدة- مكتبة مصر العامة بدمنهور- مكتبة مصر العامة بالإسماعيلية- مكتبة مصر العامة بالزقازيق- مكتبة مصر العامة بينها- مكتبة مصر العامة فرع الزاوية الحمراء- مكتبة مصر العامة بمرسى مطروح- مكتبة مصر العامة بالمنيا)؛ حيث تتبع هذه المكتبات منظومة مكتبات مصر العامة.



❖ تم توزيع الاستبانة الأولى على عينة مقصودة (٧٥ مستفيدًا من الخدمات المرجعية) بكل مكتبة من المكتبات العامة السابقة، ووزعت عليهم الاستبانة عشوائيا كما في الجدول رقم (١)، وتم استبعاد المستفيدين من المقابلة المرجعية الإلكترونية وذلك لسببين أولهما: (ليست كل القوانين تستوعب المقابلة المرجعية الإلكترونية، مثل القانون الثاني على سبيل المثال)، وثاني تلك الأسباب: (عدم التمكن من الوصول إلى المستفيدين من المقابلة المرجعية الإلكترونية؛ وذلك بسبب عدم إعطاء المكتبات محل الدراسة بيانات التواصل الخاصة بهؤلاء المستفيدين واعتبارها من الأسرار الخاصة بهم).

❖ تم توزيع الاستبانة الثانية على جميع أخصائيي المراجع العاملين بهذه المكتبات كما هو موضح أيضًا في الجدول رقم (١) :

مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة  
المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

جدول (١)

مجتمع وعينة الدراسة موزعة على الجهات التي تتبعها المكتبات، والمكتبات نفسها

العدد النهائي بعد استبعاد غير المكتمل والفاقد	العدد الأصلي لأخصائيي المراجع	عدد المستفيدين بعد استبعاد غير الصالح	عدد المستفيدين الذين تم توزيع الاستبانة عليهم	اسم المكتبة	الجهة التابعة لها المكتبة
٧	٧	٧٣	٧٥	القاهرة الكبرى	قطاع شون الإنتاج الثقافي
٣	٣	٥٤	٧٥	٦ أكتوبر العامة	جمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع
٢	٢	٦٦	٧٥	خالد بن الوليد العامة	
٣	٣	٧٥	٧٥	مدينة نصر العامة	
٢	٢	٥٧	٧٥	شبرا الخيمة العامة	
٦	٦	٦٥	٧٥	المعادي العامة	
٣	٤	٦٦	٧٥	مصر العامة بالأقصر	منظومة مكتبات مصر العامة
١	١	٥٥	٧٥	مصر العامة بدمياط الجديدة	
٣	٣	٦٤	٧٥	مصر العامة	



العدد النهائي بعد استبعاد غير المكتمل والفاقد	العدد الأصلي لأخصائيي المراجع	عدد المستفيدين بعد استبعاد غير الصالح	عدد المستفيدين الذين تم توزيع الاستبانة عليهم	اسم المكتبة	الجهة التابعة لها المكتبة
				بدمنهور	
٢	٢	٦٣	٧٥	مصر العامة بالإسماعيلية	
٩	١٠	٥١	٧٥	مصر العامة بالجيزة	
٢	٢	٥٢	٧٥	مصر العامة بالزيتون	
٣	٣	٤٨	٧٥	مصر العامة بالوادي الجديد	
٢	٢	٥٣	٧٥	مصر العامة ببورسعيد	
٣	٣	٤٢	٧٥	مصر العامة بالمنصورة	
٣	٣	٤٣	٧٥	مصر العامة بدمياط	
٢	٢	٥٨	٧٥	مصر العامة بالغردقة	



مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة  
المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

العدد النهائي بعد استبعاد غير المكتمل والفاقد	العدد الأصلي للمراجع	عدد المستفيدين بعد استبعاد غير الصالح	عدد المستفيدين الذين تم توزيع الاستبانة عليهم	اسم المكتبة	الجهة التابعة لها المكتبة
٣	٣	٥٤	٧٥	مصر العامة بالزقازيق	
٣	٣	٤٥	٧٥	مصر العامة بنها	
٥	٥	٥٤	٧٥	مصر العامة بالزاوية	
٤	٤	٤٧	٧٥	مصر العامة بمطروح	
٢	٢	٤٩	٧٥	مصر العامة بالمنيا	
٧٣	٧٥	١٢٣٤	١٦٥٠	العدد الإجمالي	

وبذلك تكون العينة الإجمالية بعد استبعاد الفاقد وغير المكتمل بالنسبة للمستفيدين من الخدمات المرجعية هو ١٢٣٤، والعينة الإجمالية بعد استبعاد الفاقد وغير المكتمل بالنسبة لأخصائيي المراجع هو ٧٣.

❖ قوانين برونو<sup>(١)</sup>: هي مبادئ أو أسس أو إرشادات قدمها فيليب سميث لضمان الممارسات السليمة التي ينبغي أن يقوم بها أخصائيو المراجع.

❖ المقابلة المرجعية<sup>(٢)</sup>: محادثة بين أخصائيي المراجع بالمكتبة والمستفيد من المكتبة، بهدف تحديد احتياجات المستفيد ومساعدة المستفيد في مقابلة هذه الحاجات.

#### ٩/١ أسلوب المعالجة الإحصائية

استخدم الباحث برنامج SPSS للتحليل الإحصائي للاستبانات، الذي يعرف بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical package for social science

#### ١٠/١ أسلوب صياغة الاستشهادات المرجعية:

تم اتباع Modern Language Association (MLA) في صياغة الاستشهادات المرجعية؛ وذلك لسهولة وبساطته، ولأنه النمط الأكثر شيوعاً في التخصص.

#### ١١/١ مراجعة الإنتاج الفكري الأجنبي والعربي

❖ تم الاعتماد في البحث على قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر مثل - Acadmic search premier – Acadmic search elite- Library and information abstracts – Dissertation abstracts international- Science direct –LISA- Proquest theses – EBSCO Academic search – ERIC –EBESCO LISTA في المراجعة العلمية الأجنبية، وفي المراجعة العربية تم الاعتماد على الدليل البيبليوجرافي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات للأستاذ الدكتور/ محمد فتحي عبد الهادي، فهارس المكتبات الجامعية المصرية والعربية، بالإضافة إلى موقع cybrarians، بالإضافة إلى البحث في بنك



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

المعرفة المصري في مراجعة الإنتاج الفكري الأجنبي والعربي، بالإضافة إلى محركات البحث المختلفة.



❖ لم يحظ موضوع دور قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية بالمكتبات بأي اهتمام على الإطلاق على الصعيدين العربي والأجنبي على الرغم من أهميته، وتأثيره في تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين، ولكن هناك دراستان أجنبيتان ودراسة واحدة عربية تناولت عرض قوانين برونو في صورتها النظرية فقط، وأما المقابلة المرجعية فهناك عدة دراسات أجنبية تناولتها، ودراستان عربيتان فقط.

### أولاً: الدراسات التي تناولت قوانين برونو:

❖ تناول محرراً دورية library juise<sup>(٣)</sup> عرض قوانين برونو دون شرح أو تفسير.

❖ وتناول «ويليام روبنسون»<sup>(٤)</sup> قوانين برونو أيضاً نظرياً وذلك في سياق حديثه عن المقابلة المرجعية.

❖ وتناول «رضا النجار»<sup>(٥)</sup> عرضاً لقوانين برونو باللغة الإنجليزية، وقام بترجمتها وتفسيرها دون نقد أو إجراء أي دراسة تطبيقية عليها.

### ❖ ثانياً: الدراسات التي تناولت المقابلة المرجعية:

❖ قدمت «هاتشنز»<sup>(٦)</sup> المهارات الشخصية والرسمية للمكتبيين التي ينبغي مراعاتها في المحادثة بين أخصائيي المراجع والقارئ، والوقت المتاح لإجراء المقابلة المرجعية، وتحديد الأسئلة والتحقق من احتياجات القراء.

❖ تحدثت «كولثار»<sup>(٧)</sup> عن عمليات البحث أثناء الخدمة المرجعية، كما ذكرت أن المقابلة المرجعية تتكون من المراحل الآتية: الاعتراف بالحاجة

للمعلومات، واختيار الموضوع والتخصص وتحديدتهما، واستكشاف مصادر المعلومات المحتملة وفحص مبدئي لها، وصياغة الحاجات وتفصيلها، وعرض الموضوع وإكماله.

❖ وقام «روس» و«دودني»<sup>(٨)</sup> بفحص سلوك أخصائيي المراجع عند إجراء المقابلة المرجعية حتى يتم تحقيق رضا المستفيد، وقد أكدوا على أهمية مهارات الاتصال الشخصية والاهتمام بأسئلة المستفيدين ومتابعة الأسئلة، والاهتمام بانتقاء الإحالات والمصادر، وقد ذكروا أنه ينبغي لمديري المكتبات إمداد أخصائيي المراجع بالقدر الكافي من إستراتيجيات ومهارات البحث والاتصال، وعلى أخصائيي المراجع أن يتعاملوا بمهنية أكثر مع المستفيدين.

❖ وأكد «موريس»<sup>(٩)</sup> على أن احتياجات المستفيد - وليس رغباته أو طلباته - هي ما ينبغي أن يكون في بؤرة الاهتمام في المقابلة المرجعية، وينبغي الاهتمام بها عند تقييم نظم المعلومات والخدمات.

❖ وعرضت «رادكلف»<sup>(١٠)</sup> القاعدة الأساسية في نجاح المقابلة المرجعية، وهي رضا المستفيد، وأوضحت أن رضا المستفيد يتزايد عندما يُعبر أخصائيو المراجع عن حاجات المستفيد ورغباته بكل دقة، وقد أوصت الدراسة أخصائيي المراجع باستعارة النماذج الطيبة لتحسين العلاقة مع المستفيدين، وذلك بمعرفة أخصائيي المكتبات العناصر الآتية: خصائص المستفيد، وسلوكياته، ورضاه، وطاعته، وعلاقته بأخصائيي المراجع، وشبهت «رادكلف» العلاقة بين أخصائيي المراجع والمستفيد بالعلاقة بين المريض والطبيب.

❖ وأكدت «فاين»<sup>(١١)</sup> على الاحترام المتبادل بين المستفيد وأخصائيي المراجع وتقدير دور كل منهما، والاهتمام بسلوكيات البحث عن المعلومات وأهميته في المقابلة المرجعية، ونصحت أخصائيي المراجع بالاهتمام بالتعرف



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

على السؤال بدقة وفهم أكثر من اهتمامه بتقديم الإجابات؛ لأن عدم فهم السؤال سيترتب عليه إجابات غير دقيقة وغير واضحة.



❖ وقامت «ناردي» و«فيكي»<sup>(١٧)</sup> بوصف أخصائي المراجع بأنه حجر كريم، واعتبرت أن مساعدة المستفيد في الحصول على ما يحتاجه من معلومات أثناء المقابلة المرجعية هي بمثابة علاج معلوماتي.

❖ وقدم «بوب» و«سميث»<sup>(١٨)</sup> عرضًا موجزًا عن المقابلة المرجعية في كتابهما *Reference and information service: An Introduction* تحدثا فيه عن خطوات المقابلة المرجعية وعناصرها لكي تكون ناجحة وفعالة، ومهارات أخصائي المراجع لكي تقدم المقابلة المرجعية بنجاح.

❖ واعتبر «كاتز»<sup>(١٩)</sup> المقابلة المرجعية روح وقلب الخدمة المرجعية، وقد أكد على أهمية النقاش والحوار الذي يحدث بين أخصائي المراجع والمستفيد، وركز على أهمية دور أخصائي المراجع ومهاراته في نجاح المقابلة المرجعية.

❖ وقدم «روس» و«نيلسن» وثلاثتهن<sup>(٢٠)</sup> خبرات عملية ومهنية مع أكثر من ٣٣٢ مستفيد في المكتبات العامة، وقد أكدوا على أهمية المقابلات المرجعية ومهارات أخصائي المراجع.

❖ ولفت مابري<sup>(٢١)</sup> الأنظار إلى تفعيل الشراكة التي تطورت في المقابلة المرجعية، وأكد على دور كل من أخصائي المراجع والمستفيد في المقابلة المرجعية، وعرض المهارات التي ينبغي توافرها في أخصائي المراجع ومهارات المستفيد في إلقاء السؤال، فالمستفيد يلعب دورًا مهمًا في إلقاء السؤال المرجعي، حيث إنه عندما يتفاعل المستفيد مع السؤال ويحدد الحاجة من السؤال بنسبة ٥٥٪ على الأقل؛ فإن الإجابة المرجعية من خلال المقابلة تصبح دقيقة وحيوية.

❖ وعرضت «كاري»<sup>(١٧)</sup> في كتابها عن الإنتاج الفكري للمقابلة المرجعية في عشر سنوات، وتناولت فيه أنماط المقابلة المرجعية التقليدية والرقمية، ومهارات أخصائيي المراجع ومقومات المقابلة المرجعية.

❖ وربط «شاهين»<sup>(١٨)</sup> بين المقابلة المرجعية والتفاوض بين المستفيدين وأخصائيي الخدمة المرجعية في سياق حديثه عن ركائز الخدمة المرجعية.

❖ وناقش «ويسكي»<sup>(١٩)</sup> تطبيقات إدارة المقابلة المرجعية من خلال المحادثة (fit)، مقارنة بالمقابلة المرجعية التقليدية الشخصية التي تتم وجها لوجه، كما ألفت الدراسة الضوء على مقترحات تدريبية في المقابلة المرجعية اعتماداً على المحادثة.

❖ وعرض «النجار»<sup>(٢٠)</sup> لمفهوم المقابلة المرجعية، وأهدافها، والمعوقات التي تواجه إجراء المقابلة المرجعية في البيئة التقليدية والرقمية، وذلك في سياق حديثه عن المراجع الإلكترونية.

❖ واستعرضت «فرانسيس»<sup>(٢١)</sup> الإنتاج الفكري الصادر عن الخدمات المرجعية والمقابلة المرجعية، وقد ركزت على الخصائص التي ينبغي أن يُلَمَّ بها أخصائيو المراجع عند إجراء المقابلة المرجعية، وذكرت منها الاهتمام بالمستفيد والتواصل البصري وامتلاك لغة غير شفوية، والاعتماد على الأسئلة مفتوحة النهايات.

❖ وقدم «دورتي»<sup>(٢٢)</sup> عرضاً لفنيات المقابلة المرجعية وخطوات المقابلة المرجعية وأهمية المقابلة المرجعية، واعتبرها جزءاً من تطبيقات المكتبات.

❖ وتحدث «بون»<sup>(٢٣)</sup> عن مقومات المقابلة المرجعية ومكوناتها، والمهارات التي ينبغي أن يتسم بها أخصائيو المراجع، وتقييم المقابلة المرجعية الرقمية.



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

### تعليق عام على الإنتاج الفكري السابق:

بعد العرض السابق يتضح أن الدراسات السابقة قد ركزت جميعها إما على دراسات تناولت عرضاً نظرياً لقوانين برونو سواء أكان باللغة العربية أم بالإنجليزية، أو دراسات تناولت المقابلة المرجعية وخطواتها وفنياتها والمهارات التي يجب أن تتوفر في أخصائيي المراجع الذي يقوم بالمقابلة المرجعية مع المستفيد، ولم يجد الباحث أي دراسة تتعلق بمدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية إلا أن الباحث قد استفاد من هذه الدراسات في إطارها النظري وتصميم الاستبانات.



## ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

١/٢ صاحب قوانين برونو:

لم تمدنا المصادر بمعلومات كافية وافية عن صاحب قوانين برونو، كما أنها لم تمدنا بمعلومات عن القوانين نفسها، ويرجع ذلك إلى عدم ذبوع هذه القوانين وانتشارها مثل القوانين الأخرى التي لاقت ذبوعاً وأصبحت من علامات التخصص مثل قوانين (رانجاناثان، وجورمان، وبرادفورد، ولوتكا) وغيرها<sup>(٢٤)</sup>.



والمعلومات المتاحة قدمت من خلال «إليوت كانتر» الذي كان يعمل في قسم المراجع في مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانيات في جامعة كاليفورنيا في سان دييغو بالولايات المتحدة، وقد عمل إليوت أيضاً محرراً لدورية library juice، وهي الدورية التي قدمت عرضاً لقوانين برونو في أربع مقالات مكررة<sup>(٢٥)</sup>.

ويشير «إليوت كانتر» إلى أن مؤلف قوانين برونو يدعى «فيليب سميث» وقد عمل في السبعينيات من القرن العشرين في قسم المراجع في جامعة كاليفورنيا، وقد شغل أيضاً وظيفة أخصائي المراجع بالقاعة الكبرى في مكتبة الكونجرس، ويبدو أن اهتمامه بالمراجع وعمله في قسم المراجع هو الذي شجعه على طرح هذه القوانين، وقد مات «سميث» في عام ١٩٩٥م، ومن اللافت للنظر أن المصادر التي بين أيدينا لم تمدنا بمعلومات عن السبب في تسمية هذه القوانين باسم برونو، وربما كان فيليب نفسه يشتهر باسم برونو.

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٢/٢ صيغة القوانين<sup>(٣٦)</sup>:

يعرض الباحث هنا الصيغة الرئيسية لقوانين برونو وهي التي عرضها فيليب

سميث:



- 1- Never assume anything about anyone.
- 2- Get off your duff [don't point , but go with the client ]
- 3- A ttempt to answer the original question [even if the real need lead to another question ]
- 4- Never take anything interesting to real with you to the desk [give your attention to the floor and likely clients]
- 5- Make it a practice to follow up on unresolved questions.
- 6- Keep in mind [you may have heard the question a thousand times, but it's the first time the user has ever asked it.
- 7- Dress comfortably
- 8- Avoid library jargon like the plague
- 9- Be prepared to drop all conversation with colleagues the instant a user appears
- 10- Always pass along any useful information you encounter in a search
- 11- Before coming to the desk , try to take a few minutes calisthenics
- 12- Be as concrete as possible when giving direction.

٢/٣ ترجمة القوانين<sup>(٣٧)</sup>:

- ١ - لا تفترض (تخمن) أي شيء عن أي شخص.
- ٢ - اخرج من عبلك (لا تكتفِ بالإشارة، اذهب مع المستفيد).
- ٣ - حاول الإجابة عن السؤال الأصلي (حتى إذا قادتك الحاجة الحقيقية للمستفيد إلى سؤال آخر).

- ٤- لا تصطحب أشياء مهمة معك لقراءتها على المكتب (وجه انتباهك للمكان والمستفيد المحتمل).
- ٥- اجعل متابعتك للأسئلة التي لم تجد جوابًا سلوكًا ملازمًا.
- ٦- تذكر أنك قد تكون سمعت سؤالًا ما ألف مرة، إلا أنه بالنسبة للمستفيد فإنها المرة الأولى التي يوجه فيها ذلك السؤال.
- ٧- كن ودودًا في معاملتك.
- ٨- تجنب استخدام المصطلحات المكتنية غير المفهومة.
- ٩- كن جاهزًا لإيقاف كل أطراف الحديث مع الزملاء في الحال عند ظهور المستفيد.
- ١٠- واصل على الدوام أي معلومات مفيدة تقع عليها خلال البحث إلى المستفيدين.
- ١١- قبل مجيئك لمكتب الخدمة، حاول أخذ بعض التمارين العقلية.
- ١٢- كن محددًا قدر الإمكان عند إعطاء التوجيهات.
- ٢/٤ أهداف المقابلة المرجعية :
- عادة ما يحاول أخصائيو المراجع تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال إجراء المقابلة المرجعية ومنها ما يأتي:
- ١- التعرف على الموضوع.<sup>(٢٨)</sup>
  - ٢- معرفة المعلومات المطلوبة والمحتاج إليها.
  - ٣- لماذا الحاجة إلى المعلومات.
  - ٤- تحديد المواد والمصادر الملائمة.
  - ٥- اكتمال عناصر الموضوع عند المستفيد.
  - ٦- قيمة المعلومات المطلوبة.



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٧- خطوط الموضوع وحدوده.

٨- التعرف على الصفات الشخصية للمستفيد.

٩- التعرف على أهداف المستفيد ودوافعه.

١٠- اكتشاف علاقة المستفيد بالموضوع.

٢/٥ عوامل نجاح المقابلة المرجعية:

عادة ما يتوقف نجاح المقابلة المرجعية على مجموعة من العوامل، منها:

١- الاعتراف بالحاجة للمعلومات.

٢- اختيار الموضوع والتخصص وتحديدتهما.<sup>(٢٩)</sup>

٣- استكشاف مصادر المعلومات المحتملة وفحص مبدئي لها.

٤- صياغة الحاجات المعلوماتية بشكل مناسب.

٥- عرض واستكمال بحث الموضوع.

٦- هل سأل المستفيد السؤال الحقيقي؟ وعبر عما يحتاجه بدقة؟

٧- هل فهم الاختصاصي السؤال بواقعية؟

٨- هل تم تحديد المصادر الأفضل؟ وهل هي متاحة؟<sup>(٣٠)</sup>

٩- هل تمت الإجابة عن السؤال بالشكل الصحيح؟

١٠- قدرة من يقوم بإجراء المقابلة على تحطيم الحواجز الفاصلة بينه وبين

المستفيد<sup>(٣١)</sup>

١١- التعرف الجيد على سمات المستفيد العلمية واللغوية والنفسية.

٢/٦ بروتوكولات المقابلة المرجعية:

عادة ما تتم المقابلة المرجعية وفقا لسلسلة من الخطوات المتتابعة:

❖ يُكوّن المستفيد السؤال ويصف المشكلة.



- ❖ يستوضح أخصائي المراجع حاجة المستفيد من المعلومات، وفي أحيان كثيرة يتطلب هذا الأمر خطواتٍ تعتمد على الرجوع للمستفيد وسؤاله في أسئلة بسيطة لتحديد المصادر المخصصة واستبعاد المصادر غير الملائمة للمستفيد.
- ❖ يقترح أخصائي المراجع مصادر معلومات إضافية وفقاً لحاجات المستفيد المعلوماتية، عندما يكتشف أن إطار المعلومات يدخل في نطاقه.
- ❖ تنتهي المقابلة المرجعية عند هذا الحد عندما يقدم أخصائي المراجع المعلومات المناسبة أو عمل إحالة لمصادر مساعده. (٣١)
- وفي أحيان كثيرة ينبغي أن يطمئن أخصائي المراجع إلى أنه قد تحققت حاجات المستفيد من المعلومات



مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة  
المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

ثالثاً: الجزء التطبيقي للدراسة:

١/٣ الخصائص الديمغرافية للدراسة:

تقوم الدراسة على عدد من الخصائص الديمغرافية للدراسة والمتغيرات المستقلة للخصائص الشخصية متمثلة في (النوع- العمر) سواء كان للمستخدمين من الخدمات المرجعية في المكتبات العامة محل الدراسة أو لأخصائيي المراجع العاملين بها.

١/١/٣ الخصائص الديمغرافية للمستخدمين من الخدمات المرجعية بالمكتبات محل

الدراسة

جدول (٢)

الخصائص الديمغرافية للمستخدمين من الخدمات المرجعية بالمكتبات محل الدراسة

العمر					النوع		
٦٠	-٥١	-٤١	٤٠-٣١	-١٨	ذكور	إناث	
فأكثر	٦٠	٥٠	٣٠				
٣	٦٩	٢٢٦	٤٠٤	٥٣٢	٣٦٥	٨٦٩	ك
٠,٣	٥,٦	١٨,٣	٣٢,٧	٤٣,١	٣٠,٩	٦٩,١	%
١٢٣٤					١٢٣٤		مجموع

يتضح من جدول رقم (٢) ما يأتي:

١ - ٦٩,١% من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة من الإناث، بينما ٣٠,٩% من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة من الذكور.

٢- ٤٣,١٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة منهم من (٣٠-١٨) سنة ويرجع ذلك إلى أن أغلب المترددين على المكتبات من الطلاب، وأن ٣٢,٧٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة منهم من (٤٠-٣١)، وأن ١٨,٣٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة منهم من (٥٠-٤١)، وأن ٥,٦٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة منهم من (٦٠-٥١)، وأن ٣,٠٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة منهم أكثر من ٦٠ سنة.

٢/١/٣ النوع:

### جدول (٣)

#### الخصائص الديمغرافية لأخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات محل الدراسة

العمر				النوع		
٦٠-٥١	٥٠-٤١	٤٠-٣١	٣٠-٢١	ذكور	إناث	
٠	١٣	١٩	٤١	٢٨	٤٥	ك
٠	١٧,٨	٢٦,١	٥٦,١	٣٨,٤	٦١,٦	٪
٧٣				٧٣		مجموع

يتضح من جدول رقم (٣) ما يلي.

١- ٦١,٦٪ من أخصائيي المراجع من الإناث، بينما ٣٨,٤٪ من أخصائيي المراجع من الذكور.

٢- ٥٦,١٪ من أخصائيي المراجع أعمارهم تتراوح من (٣٠-٢١) عاما ويرجع السبب في ذلك إلى أن مهام أخصائيي المراجع تحتاج إلى طاقات كبيرة، فتحرص المكتبات إلى إسناد هذه الوظيفة إلى هذا العمر، وأن ٢٦,١٪ من

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

أخصائيي المراجع أعمارهم تتراوح من (٣١-٤٠) عاماً، وأن ١٧,٨ ٪ من أخصائيي المراجع أعمارهم تتراوح من (٤١-٥٠)، ولا يوجد أخصائيو مراجع أعمارهم أكثر من ٥١ عاماً؛ وذلك لأن هذا العمر من المتوقع أن يتولى فيه أخصائيو المراجع الوظائف القيادية في المكتبات.



٢/٣ مدى فاعلية تنفيذ قوانين برونو؛

١ / ٢ / ٣ مدى تنفيذ (القانون الأول لبرونو): لا تفترض (تخمن) أي شيء عن

أي شخص.

ينبغي لأخصائيي المراجع لتنفيذ هذا القانون أن يتعرفوا على احتياجات المستفيدين، وأن يستمعوا إلى متطلباتهم إلى النهاية وبحرية كاملة، كما يجب عليهم ألا يخمنوا عن المستفيدين أية معلومات حولهم، وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستفيدين عن مدى بذل أخصائيي المراجع الجهد في التعرف على احتياجاتهم، ومدى استماع أخصائيي المراجع إلى متطلبات المستفيدين إلى النهاية وبحرية، كما قام الباحث بسؤال أخصائيي المراجع عن مدى تخمينهم معلومات عن المستفيدين.

١ / ٢ / ٣ مدى بذل أخصائيي المراجع الجهد في التعرف على احتياجات

المستفيدين

### جدول (٤)

مدى بذل أخصائيي المراجع الجهد في التعرف على احتياجات المستفيدين

٪	ك	مدى بذل أخصائيي المراجع في التعرف على احتياجات المستفيدين
٩٠,٣	١١١٤	يبذل أخصائيو المراجع الجهد في التعرف على احتياجات المستفيدين

٩,٧	١٢٠	لا يبذل أخصائيو المراجع الجهد في التعرف على احتياجات المستفيدين
١٠٠	١٢٣٤	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٤) أن ٣,٩٠٪ من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يبذلون الجهد في التعرف على احتياجاتهم، وهذا يدل على عدم اقحام القيم الذاتية لهم على المستفيدين، ومن ثمَّ فهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الأول لبرونو.

٣/٢/١/٢ مدى استماع أخصائيي المراجع إلى متطلبات المستفيدين إلى

النهاية وبحرية

#### جدول (٥)

#### مدى استماع أخصائيي المراجع إلى متطلبات المستفيدين إلى النهاية وبحرية

٪	ك	مدى استماع أخصائيي المراجع إلى متطلبات المستفيدين إلى النهاية وبحرية
٩١,٢	١١٢٥	يستمع أخصائيو المراجع إلى متطلبات المستفيدين إلى النهاية وبحرية كاملة
٨,٨	١٠٩	لا يستمع أخصائيو المراجع إلى متطلبات المستفيدين إلى النهاية
١٠٠	١٢٣٤	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٥) أن ٩١,٢٪ من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يستمعون إلى متطلباتهم إلى النهاية وبحرية كاملة، وهذا يدل على أن متطلبات المستفيدين واحتياجاتهم والمعلومات المتوفرة عنهم لدى أخصائيي المراجع مصدرها المستفيدون

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

أنفسهم، وليس تخميناً من أخصائيي المراجع، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الأول لبرونو.

٣/١/٢/٣ مدى تخمين أخصائيي المكتبات معلومات عن المستخدمين؛

### جدول (٦)

#### مدى تخمين أخصائيي المكتبات معلومات عن المستخدمين

مدى تخمين أخصائيي المكتبات معلومات عن المستخدمين	ك	%
لا يخمن أخصائيو المكتبات معلومات عن المستخدمين	٦٩	٩٤,٦
يخمن أخصائيو المكتبات معلومات عن المستخدمين	٤	٥,٤
المجموع	٧٣	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٦) أن ٩٤,٦ % من أخصائيي المراجع بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أنهم لا يخمنون أية معلومات عن المستخدمين، بل يتركون لهم الحديث عن أنفسهم وأسئلتهم، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الأول لبرونو، وبهذا تكون قد اكتملت الصورة حول تنفيذ القانون الأول لبرونو. ٢/٢/٣ مدى تنفيذ (القانون الثاني لبرونو): اخرج من عبك (لا تكتفِ بالإشارة، اذهب مع المستخدم).

ينبغي لأخصائيي المراجع لتنفيذ هذا القانون أن يتحركوا مع المستخدمين ولا يكتفوا بالإشارة، وهذا يتماشى مع مبدأ (أخصائي المراجع المتحرك أو المتنقل) (Rovong) (٣٣) وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستخدمين عن مدى تحرك أخصائيي المراجع معهم وعدم الاكتفاء بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات.



١/٢/٢٠٢٠ مدى تحرك أخصائيي المراجع مع المستفيدين وعدم الاكتفاء بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات.

## جدول (٧)

مدى تحرك أخصائيي المراجع مع المستفيدين وعدم الاكتفاء بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات

ك	%	مدى تحرك أخصائيي المراجع مع المستفيدين وعدم الاكتفاء بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات
١٠٠٧	٨١,٨	يتحرك أخصائيو المراجع مع المستفيدين ولا يكتفون بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات
٢٧٧	١٨,٢	لا يتحرك أخصائيو المراجع مع المستفيدين ويكتفون بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات
١٢٣٤	١٠٠	المجموع



يتضح من الجدول رقم (٧) أن ٨١,٨% من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يتحركون معهم ولا يكتفون بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الثاني لبرونو.

٣/٢/٣ مدى تنفيذ (القانون الثالث لبرونو): حاول الإجابة عن السؤال الأصلي (حتى إذا قادت الحاجة الحقيقية للمستفيد إلى سؤال آخر).

هذا القانون مرتبط بما أكد عليه «موريس»<sup>(٣٤)</sup> وهو أن احتياجات المستفيد - وليس رغباته أو طلباته - هي ما ينبغي أن تكون في بؤرة الاهتمام وينبغي لأخصائيي المراجع لتنفيذ هذا القانون أن يقوموا بتعديل صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجات المستفيدين الحقيقية، وأن يتعرفوا على السمات اللغوية والنفسية للمستفيدين، وأن يعتقدوا بأن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

صياغة ما يريدون بشكل صحيح وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستفيدين حول مدى تعديل أخصائيي المراجع صيغة السؤال لهم بما يتلاءم وحاجاتهم المعلوماتية، وسؤالهم أيضاً حول مدى تعرف أخصائيي المراجع على السمات العلمية واللغوية والنفسية لهم، وسؤال أخصائيي المراجع أنفسهم حول مدى اعتقادهم بأن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على صياغة ما يريدون بشكل صحيح.



مدى تعديل أخصائيي المراجع صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجات المستفيدين المعلوماتية.

### جدول (٨)

مدى تعديل أخصائيي المراجع صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجات المستفيدين المعلوماتية

ك	٪	مدى تعديل أخصائيي المراجع صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجات المستفيدين المعلوماتية
٩٦	٧٨,٢	يعدل أخصائيي المراجع صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجات المستفيدين المعلوماتية
٤	٢	لا يعدل أخصائيي المراجع صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجات المستفيدين المعلوماتية
٢٧	٢١,٨٨	لا يعدل أخصائيي المراجع صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجات المستفيدين المعلوماتية
١٢	١٠٠	المجموع
٣٤		

يتضح من الجدول رقم (٨) أن ٧٨,٢٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يقومون بتعديل صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجاتهم المعلوماتية إذا دعت الحاجة إلى ذلك، وفي هذا

دلالة على أن أخصائيي المراجع يتمتعون بقدر كبير من الفهم الجيد والقدرة على صياغة حاجات المستفيدين بشكل دقيق ومناسب، ويعطي مؤشراً على محاولة أخصائيي المعلومات الإجابة عن السؤال الأصلي العالق في ذهن المستفيدين، وليس الذي عبر عنه بصورة غير صحيحة، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الثالث لبرونو.



مدى تعرف أخصائيي المراجع على السمات العلمية واللغوية والنفسية للمستفيدين ٢/ ٣/٢/٣

### جدول (٩)

مدى تعرف أخصائيي المراجع على السمات العلمية واللغوية والنفسية للمستفيدين

ك	%	مدى تعرف أخصائيي المراجع على السمات العلمية واللغوية والنفسية للمستفيدين
١٠٣٤	٨٣,٨	يتعرف أخصائيو المراجع على السمات العلمية واللغوية والنفسية للمستفيدين
٢٠٠	١٦,٢	لا يتعرف أخصائيو المراجع على السمات العلمية واللغوية والنفسية للمستفيدين
١٢٣٤	١٠٠	المجموع

يعتبر تعرف أخصائيي المراجع على السمات العلمية واللغوية والنفسية للمستفيدين القاعدة الأساسية في نجاح المقابلة المرجعية كما أوضحت «رادكف»<sup>(٣٥)</sup>، ويتضح من الجدول رقم (٩) أن ٨٣,٨% من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يقومون بالتعرف على السمات العلمية واللغوية والنفسية لهم، ويرى الباحث أن هذا يساعد في معرفة السؤال الأصلي للمستفيدين، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الثالث لبرونو.

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة العصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٣/٢/٢٠٢٠ مدى اعتقاد أخصائيي المراجع بأن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على

صياغة ما يريدون بشكل صحيح

### جدول (١٠)

مدى اعتقاد أخصائيي المراجع بأن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على صياغة  
ما يريدون بشكل صحيح

ك	٪	مدى اعتقاد أخصائيي المراجع بأن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على صياغة ما يريدون بشكل صحيح
٦٤	٨٧,٦	يعتقد أخصائيو المراجع بأن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على صياغة ما يريدون بشكل صحيح
٩	١٢,٤	لا يعتقد أخصائيو المراجع بأن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على صياغة ما يريدون بشكل صحيح
٧٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن ٨٧,٦٪ من أخصائيي المراجع بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أنهم يعتقدون أن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على صياغة ما يريدون بشكل صحيح، وهذا يساعد أخصائيي المراجع دائماً إلى الوصول إلى السؤال الأصلي للمستفيد وإعادة صياغة أسئلة المستفيدين إذا ما شعر أخصائيو المراجع أنها غير دقيقة، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الثالث لبرونو، وبهذا تكون قد اكتملت الصورة حول تنفيذ القانون الثالث لبرونو.

٣/٢/٤ مدى تنفيذ (القانون الرابع لبرونو): لا تصطحب أشياء مهمه معك

لقراءتها على المكتب (وجه انتباهك للمكان والمستفيد المحتمل)

ويعتبر هذا القانون من صميم عمل أخصائيي المراجع بل وأخصائيي المكتبات بصفة عامة، ومن ضمن قوانين «رانجاناثان» أيضاً: (لا تهدر وقت المستفيد) أو حافظ على وقت المستفيد، وينبغي لأخصائيي المراجع لتنفيذ هذا القانون ألا ينشغلوا عن المستفيدين بقراءة أي شيء أثناء المقابلة المرجعية، وألا يسطحوا أي شيء معهم للقراءة أثناء العمل بصفة عامة، وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستفيدين عن مدى انشغال أخصائيي المراجع عنهم بقراءة شيء ما أثناء المقابلة المرجعية وسؤال أخصائيي المراجع أنفسهم عن مدى اصطحابهم لمواد يقرءونها أثناء العمل.



١/٤/٢/٣ مدى انشغال أخصائيي المراجع عن المستفيدين بقراءة شيء ما أثناء المقابلة

المرجعية

### جدول (١١)

مدى انشغال أخصائيي المراجع عن المستفيدين بقراءة شيء ما أثناء المقابلة المرجعية

ك	٪	مدى انشغال أخصائيي المراجع عن المستفيدين بقراءة شيء ما أثناء المقابلة المرجعية
١٠	٨١,	لا ينشغل أخصائيو المراجع عن المستفيدين بقراءة شيء ما أثناء المقابلة المرجعية
٠١	١	ما أثناء المقابلة المرجعية
٢٣	١٨,	ينشغل أخصائيو المراجع عن المستفيدين بقراءة شيء ما أثناء المقابلة المرجعية
٣	٩	
١٢	١٠٠	المجموع
٣٤		

يتضح من الجدول رقم (١١) أن ٨١,١٪ من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا ينشغلون عنهم بقراءة

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

شيء ما أثناء المقابلة المرجعية، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الرابع لبرونو.

مدى اصطحاب أخصائيي المراجع لمواد يقرأونها أثناء العمل

### جدول (١٢)

مدى اصطحاب أخصائيي المراجع لمواد يقرأونها أثناء العمل

ك	%	مدى اصطحاب أخصائيي المراجع لمواد يقرأونها أثناء العمل
٦٦	٩٠,٥	لا يصطحب أخصائيو المراجع مواد يقرأونها أثناء العمل
٧	٩,٥	يصطحب أخصائيو المراجع مواد يقرأونها أثناء العمل
٧٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن ٩٠,٥% من أخصائيي المراجع بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أنهم لا يصطحبون مواد يقرأونها أثناء العمل، وهذا يعطي دلالة على احترام المستفيدين والحرص على وقتهم، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الرابع لبرونو، وبهذا تكون قد اكتملت الصورة حول تنفيذ القانون الرابع لبرونو.

٥ / ٢ / ٣ مدى تنفيذ (القانون الخامس لبرونو): اجعل متابعتك للأسئلة التي

لم تجد جواباً سلوكاً ملازماً.

وهذا القانون مرتبط بمبدأ ذكره «صامويل جرين»<sup>(٣٦)</sup> يقول فيه: «على اختصاصي المكتبات عدم السماح للمستفيد مغادرة المكتبة دون إجابة سؤاله، مثل صاحب المتجر الذي لا يدع العميل يغادر متجره دون شراء»، ومرتبطة أيضاً بما أكدت عليه «روس» و«دودني»<sup>(٣٧)</sup> من ضرورة متابعة أخصائيي المراجع



لأسئلة المستفيدين، وبنبغي لأخصائيي المراجع لكي ينفذوا هذا القانون أن يتأكدوا من إشباع الحاجات المعلوماتية للمستفيدين، وأن يرأسلوهم بعد انتهاء المقابلة المرجعية، وأن يتأكدوا من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ، وأن يستشيروا زملاءهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من جرّاء المقابلات المرجعية مع المستفيدين، وللتأكد من ذلك قام الباحث بسؤال المستفيدين حول مدى تأكد أخصائيي المراجع من إشباع الحاجات المعلوماتية لهم، وحول مدى مرسلة أخصائيي المراجع لهم بعد انتهاء المقابلة المرجعية، وسؤال أخصائيي المراجع أنفسهم حول مدى استشارة زملائهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من جراء المقابلات المرجعية مع المستفيدين.

مدى تأكد أخصائيي المراجع من إشباع الحاجات المعلوماتية للمستفيدين ١/٥/٢٠٢٠

### جدول (١٣)

مدى تأكد أخصائيي المراجع من إشباع الحاجات المعلوماتية للمستفيدين

ك	%	مدى تأكد أخصائيي المراجع من إشباع الحاجات المعلوماتية للمستفيدين
١٠١٩	٨٢,٦	لا يتأكد أخصائيو المراجع من إشباع الحاجات المعلوماتية للمستفيدين
٢١٥	١٧,٤	يتأكد أخصائيو المراجع من إشباع الحاجات المعلوماتية للمستفيدين
١٢٣٤	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن ٨٢,٦% من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يتأكدون من إشباع الحاجات المعلوماتية لهم، وفي هذا دلالة على أن أخصائيي المراجع لا يتابعون الأسئلة مع المستفيدين، وأيضًا دلالة على أن أخصائيي المراجع لا يعطون

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

الفرصة للمستفيدين لإخبارهم بأن إجاباتهم كاملة أم لا، وهذا يرتبط مع مبدأ آخر مفقود عند أخصائيي المراجع عينة الدراسة وهو (لا تفترض أنك قد أجبت على أسئلة المستفيدين كلها)، وهذا يعطي مؤشراً على عدم تنفيذ القانون الخامس لبرونو.



مدى مراسلة أخصائيي المراجع للمستفيدين بعد انتهاء المقابلة المرجعية

### جدول (١٤)

مدى مراسلة أخصائيي المراجع للمستفيدين بعد انتهاء المقابلة المرجعية عند وجود أسئلة عالقة

ك	%	مدى مراسلة أخصائيي المراجع للمستفيدين بعد انتهاء المقابلة المرجعية عند وجود أسئلة عالقة
١٠١٤	٨٢,١	لا يقوم أخصائيو المراجع بمراسلة المستفيدين بعد انتهاء المقابلة المرجعية
٢٢٠	١٧,٩	يقوم أخصائيو المراجع بمراسلة المستفيدين بعد انتهاء المقابلة المرجعية
١٢٣٤	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن ٨٢,١% من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يقومون بمراسلتهم بعد انتهاء المقابلة المرجعية عند وجود أسئلة عالقة، وفي هذا دلالة على عدم متابعة أخصائيي المراجع للأسئلة التي قدمها المستفيدون، وهذا من صميم عمل أخصائي المكتبة بصفة عامة، وليس من صميم عمل أخصائي المراجع فقط، ويرجع ذلك إلى عدم وجود قواعد بيانات محدثة للمستفيدين من الخدمة

المرجعية بكافة المكتبات محل الدراسة، وهذا يعطي مؤشراً على عدم تحقيق القانون الخامس لبرونو.

٣/٥/٢/٢ مدى تأكد أخصائيي المراجع من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ

### جدول (١٥)

مدى تأكد أخصائيي المراجع من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ

ك	%	مدى تأكد أخصائيي المراجع من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ
٦٨	٩٣,١	لا يتأكد أخصائيو المراجع من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ
٥	٦,٩	يتأكد أخصائيو المراجع من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ
٧٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن ٩٣,١% من أخصائيي المراجع بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أنهم لا يتأكدون من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ، وفي هذا دلالة على عدم متابعة أخصائيي المراجع لوقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين، وهذا عامل سلبي؛ حيث إن متابعة الوقت عنصر جوهري مكمل لمتابعة الأسئلة نفسها، وهذا يعطي مؤشراً على عدم تحقيق القانون الخامس لبرونو.



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٤/٥/٢٠٢٣ مدى استشارة أخصائيي المراجع لزملائهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من  
جاء المقابلات المرجعية.

### جدول (١٦)

مدى استشارة أخصائيي المراجع لزملائهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من جراء  
المقابلات المرجعية

ك	%	مدى استشارة أخصائيي المراجع لزملائهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من جراء المقابلات المرجعية
٦١	٨٣,٥	لا يستشير أخصائيو المراجع زملاءهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من جراء المقابلات المرجعية
١٢	١٦,٤	يستشير أخصائيو المراجع زملاءهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من جراء المقابلات المرجعية
٧٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن ٨٣,٥% من أخصائيي المراجع بالمكتبات  
عينة الدراسة ذكروا أنهم لا يستشرون زملاءهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من  
جاء المقابلات المرجعية، وفي هذا دلالة على عدم متابعة أخصائيي المراجع  
للأسئلة التي قدمها المستفيدون وخصوصاً العالقة أمامهم، وربما هذا راجع إلى  
أن أخصائيي المراجع لا ينظرون إلى أنفسهم على أنهم مصدرٌ من مصادر  
المعلومات، وهذا شيء خاطئ؛ فأخصائيو المراجع مصدر قوي من مصادر  
المعلومات؛ نظراً لاحتكاكهم واتصالهم الدائم بالمستفيدين الذين يحتاجون  
للمعلومات، مما يشكل خبرة شخصية كبيرة تتبناها مصطلحات الراسمرفية أو  
الأوعية البشرية أو المعرفة الضمنية وهي المصطلحات التي تطلق على الإنسان  
عندما يكون حاملاً للمعرفة<sup>(٣٨)</sup>، وهذا يعطي مؤشراً على عدم تحقيق القانون

الخامس لبرونو، وهذا تكون قد اكتملت الصورة حول عدم تنفيذ القانون الخامس لبرونو.

٦/٢/٣ مدى تنفيذ (القانون السادس لبرونو): تذكر أنك قد تكون سمعت سؤالاً ما ألف مرة، إلا أنه بالنسبة للمستفيد فإنها المرة الأولى التي يوجه فيها ذلك السؤال.



وهذا القانون مرتبط بما ذكره «روس» و«دودني»<sup>(٣٩)</sup> حيث أكدتا على ضرورة أن يشعر أخصائيو المراجع المستفيدين بأهمية أسئلتهم، وينبغي لأخصائيي المراجع لكي ينفذوا هذا القانون أن يُشعروا المستفيدين بأهمية أسئلتهم، وأن يقوموا بمعرفة الدوافع من وراء أسئلة المستفيدين، وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستفيدين حول مدى إشعار أخصائيي المراجع بأهمية أسئلة المستفيدين، وسؤال أخصائيي المراجع حول مدى معرفة دوافع المستفيدين من وراء أسئلتهم.

١/٦/٢/٣ مدى إشعار أخصائيي المراجع للمستفيدين بأهمية أسئلتهم

### جدول (١٧)

مدى إشعار أخصائيي المراجع المستفيدين بأهمية أسئلتهم

٪	ك	مدى إشعار أخصائيي المراجع المستفيدين بأهمية أسئلتهم
٨٩,٩	١١١٠	يشعر أخصائيو المراجع المستفيدين بأهمية أسئلتهم
١٠,١	١٢٤	لا يشعر أخصائيو المراجع المستفيدين بأهمية أسئلتهم
١٠٠	١٢٣٤	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن ٨٩,٩٪ من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يشعرونهم بأهمية أسئلتهم،

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

وهذا لا بد أن يكون مبدأ مع جميع أخصائيي المكتبات، وليس أخصائيي المراجع فقط، وفي هذا دلالة على تثبيت العلاقة بين المستفيدين وبين أخصائيي المراجع وإشعارهم بأن سؤالهم قد سمع لأول مرة، وهذا يعطي مؤشراً أيضاً على تحقيق القانون السادس لبرونو.

مدى معرفة أخصائيي المراجع دوافع المستفيدين من الأسئلة:

### جدول (١٨)

مدى معرفة أخصائيي المراجع دوافع المستفيدين من الأسئلة المرجعية

ك	%	مدى معرفة أخصائيي المراجع دوافع المستفيدين من الأسئلة
٦٢	٨٤,٩	يقوم أخصائيو المراجع بمعرفة دوافع المستفيدين من الأسئلة
١١	١٥,٦	لا يقوم أخصائيو المراجع بمعرفة دوافع المستفيدين من الأسئلة
٧٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن ٨٤,٩% من أخصائيي المراجع بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أنهم يقومون بمعرفة دوافع المستفيدين من الأسئلة، ويرى الباحث أن هذا يساعد بكل تأكيد على معرفة المغزى الحقيقي من السؤال الذي ربما يتشابه مع مستفيدين آخرين، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون السادس لبرونو، وبهذا تكون قد اكتملت الصورة حول تنفيذ القانون السادس لبرونو.

٧ / ٢ / ٣ مدى تنفيذ (القانون السابع لبرونو): كن ودودا في معاملتك.

وينبغي لجميع أخصائيي المكتبات - وليس أخصائيي المراجع فقط - تنفيذ هذا القانون، وهذا من أول أدبيات التعامل مع المستفيدين بصفة عامة، وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستفيدين عن مدى معاملة أخصائيي المراجع لهم بود.



١/٧/٢/٢ مدى معاملة أخصائيي المراجع للمستفيدين بود

### جدول (١٩)

مدى معاملة أخصائيي المراجع للمستفيدين بود

٪	ك	مدى معاملة أخصائيي المراجع للمستفيدين بود
٨٢,١	١٠١٣	يعامل أخصائيو المراجع المستفيدين من الخدمة المرجعية بود
١٧,٩	٢٢١	لا يعامل أخصائيو المراجع المستفيدين من الخدمة المرجعية بود
١٠٠	١٢٣٤	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن ٨٢,١٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يعاملونهم بود، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون السابع لبرونو.

٨/٢/٣ مدى تنفيذ (القانون الثامن لبرونو): تجنب استخدام المصطلحات المكتبية غير المفهومة.

يرى النجار<sup>(١٤)</sup> في تفسيره للقانون الثامن من قوانين برونو أن هذا ليس معناه عدم استخدام مصطلحات مكتبية على الإطلاق، بل يفضل استخدام مصطلحات مكتبية بسيطة من باب الوعي المعلوماتي والمكتبي، وهذا لا بد أن يكون مبدأً مع جميع أخصائيي المكتبات، وليس أخصائيي المراجع فقط،

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

وللتأكد من تنفيذ هذا القانون قام الباحث بسؤال المستفيدين حول مدى استخدام أخصائيي المراجع مصطلحات مكتبية غير مفهومة معهم.

١/٨/٢/٣ مدى استخدام أخصائيي المراجع مصطلحات مكتبية غير مفهومة مع

المستفيدين

### جدول (٢٠)

مدى استخدام أخصائيي المراجع مصطلحات مكتبية غير مفهومة مع المستفيدين

٪	ك	مدى استخدام أخصائيي المراجع مصطلحات مكتبية غير مفهومة مع المستفيدين
٨٠,٥	٩٩٤	لا يستخدم أخصائيو المراجع مصطلحات مكتبية غير مفهومة مع المستفيدين
١٩,٥	٢٤٠	يستخدم أخصائيو المراجع مصطلحات مكتبية غير مفهومة مع المستفيدين
١٠٠	١٢٣٤	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن ٨٠,٥٪ من مستخدمي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يستخدمون مصطلحات مكتبية غير مفهومة، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الثامن لبرونو.

٩/٢/٣ مدى تنفيذ (القانون التاسع لبرونو): كن جاهزاً لإيقاف كل أطراف

الحديث مع الزملاء في الحال عند ظهور المستفيد:

ينبغي أن يطبق هذا القانون جميع أخصائيي المكتبات، وليس أخصائيي المراجع فقط، ولتنفيذ هذا القانون ينبغي ألا يتحدث أخصائيو المراجع مع بعضهم أثناء العمل مع المستفيدين، وللتأكد من ذلك قام الباحث بسؤال

المستفيدين حول مدى تحدث أخصائبي المراجع مع زملائهم أثناء العمل معهم.

١/٩/٢/٢ مدى تحدث أخصائبي المراجع مع زملائهم أثناء العمل مع المستفيدين

### جدول (٢١)

مدى تحدث أخصائبي المراجع مع زملائهم أثناء العمل مع المستفيدين

٪	ك	مدى تحدث أخصائبي المراجع مع زملائهم أثناء العمل مع المستفيدين
٩٠,٨	١١٢٠	لا يتحدث أخصائيو المراجع مع زملائهم أثناء العمل مع المستفيدين
٩,٢	١١٤	يتحدث أخصائيو المراجع مع زملائهم أثناء العمل مع المستفيدين
١٠٠	١٢٣٤	المجموع



يتضح من الجدول رقم (٢١) أن ٨٠,٥ ٪ من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائبي المراجع لا يتحدثون مع زملائهم أثناء العمل معهم، وفي هذا دلالة على احترام وقت المستفيد واحترام المستفيد نفسه، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون التاسع لبرونو.

١٠/٢/٣ مدى تنفيذ (القانون العاشر لبرونو): وَصَلْ على الدوام أي معلومات مفيدة تقع عليها خلال البحث إلى المستفيدين.

لكي يقوم أخصائيو المراجع بتنفيذ هذا القانون ينبغي لهم أن يرسلوا إلى المستفيدين معلومات ومصادر تتعلق بأسئلتهم السابقة، وأن يمد بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات. وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستفيدين حول مدى إرسال أخصائبي المراجع معلومات

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

تتعلق بأسئلتهم السابقة، وسؤال أخصائيي المراجع حول مدى إمداد بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات.

مدى إرسال أخصائيي المراجع معلومات ومصادر تتعلق بأسئلة المستفيدين

السابقة



### جدول (٢٢)

مدى إرسال أخصائيي المراجع معلومات تتعلق بأسئلة المستفيدين السابقة

ك	%	مدى إرسال أخصائيي المراجع معلومات ومصادر تتعلق بأسئلة المستفيدين السابقة
٩٩٩	٨٠,٩	لا يرسل أخصائيو المراجع معلومات ومصادر تتعلق بأسئلة المستفيدين السابقة
٢٣٥	١٩,١	يرسل أخصائيو المراجع معلومات ومصادر تتعلق بأسئلة المستفيدين السابقة
١٢٣٤	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٢) أن ٨٠,٩% من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يرسلون إليهم معلومات ومصادر تتعلق بأسئلتهم السابقة، ويرى الباحث أن هذا قصور في عمل أخصائيي المراجع، وسوف يؤثر سلبًا في العلاقة المستقبلية بين أخصائيي المراجع وبين المستفيدين، ومن ناحية أخرى يعطي مؤشرًا على عدم تحقيق القانون العاشر لبرونو.

### جدول (٢٣)

مدى إمداد أخصائيي المراجع بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات

ك	%	مدى إمداد أخصائيي المراجع بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات
٦١	٨٣,٥	لا يقوم أخصائيو المراجع بإمداد بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات
١٢	١٦,٥	يقوم أخصائيو المراجع بإمداد بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات
٧٣	١٠٠	المجموع



يتضح من الجدول رقم (٢٣) أن ٨٣,٥٪ من أخصائيي المراجع بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أنهم لا يقومون بإمداد بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات، ويرى الباحث أن هذا سوف يزيد من أعباء أخصائيي المراجع، ولا ينمي تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات التي يعملون بها، ومن ناحية أخرى يعطي مؤشراً على عدم تحقيق القانون العاشر لبرونو، وبهذا تكون قد اكتملت الصورة حول تنفيذ القانون العاشر لبرونو.

١١ / ٢ / ٣ مدى تنفيذ (القانون الحادي عشر لبرونو): قبل مجيئك لمكتب

الخدمة، حاول أخذ بعض التمارين العقلية

للتأكد من هذا قام الباحث بسؤال أخصائيي المراجع حول مدى ممارستهم

لبعض التمارين العقلية قبل الذهاب للعمل بقسم المراجع.

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة العصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

١/١١/٢/٣ مدى ممارسة أخصائيي المراجع لبعض التمارين العقلية قبل الذهاب للعمل

بقسم المراجع

### جدول (٢٤)

مدى ممارسة أخصائيي المراجع لبعض التمارين العقلية قبل الذهاب للعمل بقسم  
المراجع

ك	%	مدى ممارسة أخصائيي المراجع لبعض التمارين العقلية قبل الذهاب للعمل بقسم المراجع
٧١	٩٧,٢	لا يمارس أخصائيو المراجع بعض التمارين العقلية قبل الذهاب للعمل بقسم المراجع
٢	٢,٨	يمارس أخصائيو المراجع بعض التمارين العقلية قبل الذهاب للعمل بقسم المراجع
٧٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٤) أن ٩٧,٢% من أخصائيي المراجع عينة الدراسة ذكروا أنهم لا يمارسون أية تمارين عقلية قبل الذهاب إلى مكتب الخدمة المرجعية، ويرى الباحث أن هذا بسبب الموروثات الثقافية، وهذا يعطي مؤشراً على عدم تحقيق القانون الحادي عشر لبرونو.

١٢/٢/٣ مدى تنفيذ (القانون الثاني عشر لبرونو): كن محدداً قدر الإمكان

عند إعطاء التوجيهات.

لكي ينفذ أخصائيو المراجع هذا القانون ينبغي لهم أن يقوموا بإعطاء توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن أسئلة المستفيدين وللتأكد من هذا قام الباحث بسؤال المستفيدين حول مدى قيام أخصائيي المراجع بإعطاء توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن أسئلتهم.

### جدول (٢٥)

مدى قيام أخصائيي المعلومات بإعطاء توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن

أسئلة المستفيدين

ك	%	مدى قيام أخصائيي المراجع بإعطاء توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن أسئلة المستفيدين
١٠٠٧	٨١,٧	يقوم أخصائيو المراجع بإعطاء توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن أسئلة المستفيدين
٢٢٧	١٨,٣	لا يقوم أخصائيو المراجع بإعطاء توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن أسئلة المستفيدين
١٢٣٤	١٠٠	المجموع



يتضح من الجدول رقم (٢٥) أن ٨١,٧٪ من مستفيدي الخدمات المرجعية بالمكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يقومون بإعطائهم توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن أسئلتهم، وهذا يعطي مؤشراً على تحقيق القانون الثاني عشر لبرونو.

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٣/٢ مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر المستفيدين.

### جدول (٢٦)

مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر المستفيدين

ك	%	مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر المستفيدين
١٢٣٠	٩٩,٧	قوانين برونو كافية لنجاح المقابلة المرجعية
٤	٠,٣	قوانين برونو غير كافية لنجاح المقابلة المرجعية
١٢٣٤	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٦) أن ٩٩,٧% من مستفيدي المكتبات عينة الدراسة ذكروا أن قوانين برونو كافية لنجاح المقابلة المرجعية، وتؤثر تأثيراً إيجابياً فيها، وذلك بعد أن أطلعَ الباحثُ المستفيدين على تلك القوانين من خلال الاستبانة الموجهة إليهم.

٣/٤ مدى معرفة أخصائيي المراجع بقوانين برونو ومصادر تلك المعرفة.

١/٣/٤ مدى معرفة أخصائيي المراجع بقوانين برونو

### جدول (٢٧)

مدى معرفة أخصائيي المراجع بقوانين برونو

ك	%	مدى معرفة أخصائيي المراجع بقوانين برونو
٥٩	٨٠,٢	على علم ودراية بقوانين برونو
١٤	١٩,٨	لا نعرف قوانين برونو
٧٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٧) أن ٢, ٨٠٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة ذكروا بأنهم على علم ودراية بقوانين برونو، وفي هذا دلالة على الثقافة المهنية الواسعة لأخصائيي المراجع بالمكتبات محل الدراسة.

#### ٢/٣/٤ مصادر معرفة أخصائيي المراجع بقوانين برونو

#### جدول (٢٨)

#### مصادر معرفة أخصائيي المراجع بقوانين برونو

٪	ك	مصادر معرفة أخصائيي المراجع بقوانين برونو
٨٤,٤	٥٠	دورات تدريبية من قبل المكتبة التي تعمل بها
١٠,١	٦	قراءات حرة في مجال التخصص
٥,٥	٣	المناقشة مع بعض المتخصصين في المجال
١٠٠	٥٩	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٨) أن ٨٤,٤ ٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة علموا بقوانين برونو من خلال الدورات التدريبية التي قدمت لهم بمكتباتهم التي يعملون بها، وهم أخصائيو المراجع العاملون بالمكتبات العامة التابعة لمنظومة مكتبات مصر العامة، وهذا يدل على تميز التدريب بهذه المكتبات، و١, ١٠ ٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة علموا بقوانين برونو من خلال القراءات الحرة في مجال التخصص، وأن ٥,٥ ٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة علموا بقوانين برونو من خلال المناقشة مع بعض المتخصصين في المجال.



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٢/٥ مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر أخصائي  
المراجع.

### جدول (٢٩)

مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية من وجهة نظر أخصائي  
المراجع

٪	ك	مدى كفاية قوانين برونو في نجاح المقابلة المرجعية
١٠٠	٧٣	قوانين برونو كافية لنجاح المقابلة المرجعية
٠	٠	قوانين برونو غير كافية لنجاح المقابلة المرجعية
١٠٠	٧٣	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٩) أن جميع أخصائيي المراجع عينة الدراسة  
ذكروا أن قوانين برونو كافية لنجاح المقابلة المرجعية وتؤثر تأثيراً إيجابياً فيها.

## رابعاً: نتائج الدراسة وتوصياتها

### ١/٤ نتائج الدراسة

١- ٩٠,٣٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يبذلون الجهد في التعرف على احتياجاتهم، كما ذكر ٩١,٢٪ من المستفيدين عينة الدراسة أن أخصائيي المراجع يستمعون إلى متطلباتهم إلى النهاية وبحرية كاملة، كما ذكر ٩٤,٦٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة أنهم لا يخمنون أية معلومات عن المستفيدين بل يتركون لهم الحديث عن أنفسهم وأسئلتهم، وهذا يؤكد تحقيق القانون الأول لبرونو.

٢- ٨١,٨٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يتحركون معهم ولا يكتفون بمجرد الإشارة إلى مكان مصدر المعلومات، وهذا يؤكد تحقيق القانون الثاني لبرونو.

٣- ٧٨,٢٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يقومون بتعديل صيغة السؤال بما يتلاءم وحاجاتهم المعلوماتية إذا دعت الحاجة إلى ذلك، كما ذكر ٨٣,٨٪ من المستفيدين عينة الدراسة أن أخصائيي المراجع يقومون بالتعرف على السمات العلمية واللغوية والنفسية لهم، كما ذكر ٨٧,٦٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة أنهم يعتقدون أن المستفيدين لا يتمتعون بقدرة تامة على صياغة ما يريدون بشكل صحيح، وهذا يؤكد تحقيق القانون الثالث لبرونو.

٤- ٨١,١٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا ينشغلون عنهم بقراءة شيء ما أثناء المقابلة المرجعية، كما ذكر ٩٠,٥٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة أنهم لا يصطحبون مواداً يقرأونها أثناء العمل مع المستفيدين وهذا يؤكد تحقيق القانون الرابع لبرونو.



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٥- ٨٢,٦٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يتأكدون من إشباع الحاجات المعلوماتية لهم، كما ذكر ٨٢,١٪ من المستفيدين عينة الدراسة أن أخصائيي المراجع لا يقومون بمراسلتهم بعد انتهاء المقابلة المرجعية، كما ذكر ٩٣,١٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة أنهم لا يتأكدون من أن وقت الإجابة عن أسئلة المستفيدين في المقابلة المرجعية كافٍ، كما ذكر ٨٣,٥٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة أنهم لا يستشيرون زملاءهم حول الأسئلة العالقة أمامهم من جراء المقابلات المرجعية، وهذا يؤكد عدم تحقيق القانون الخامس لبرونو.



٦- ٨٩,٩٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يشعرونهم بأهمية أسئلتهم، كما ذكر ٨٤,٩٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة أنهم يقومون بمعرفة دوافع المستفيدين من الأسئلة، وهذا يؤكد تحقيق القانون السادس لبرونو.

٧- ٨٢,١٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يعاملونهم بود، وهذا يؤكد تحقيق القانون السابع لبرونو.

٨- ٨٠,٥٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يستخدمون مصطلحات مكتبية غير مفهومة، وهذا يؤكد تحقيق القانون الثامن لبرونو.

٩- ٨٠,٥٪ من المستفيدين المكتبات عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يتحدثون مع زملائهم أثناء العمل معهم، وهذا يؤكد تحقيق القانون التاسع لبرونو.

١٠- ٩, ٨٠٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع لا يرسلون إليهم معلومات ومصادر تتعلق بأسئلتهم، كما ذكره ٨٣٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة أنهم لا يقومون بإمداد بعضهم البعض بمعلومات عثروا عليها أثناء البحث عن المعلومات، وهذا يؤكد عدم تحقيق القانون العاشر لبرونو.



١١- ٢, ٩٧٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة ذكروا أنهم لا يمارسون أية تمارين عقلية قبل الذهاب إلى مكتب الخدمة المرجعية، وهذا يؤكد عدم تحقيق القانون الحادي عشر لبرونو.

١٢- ٧, ٨١٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن أخصائيي المراجع يقومون بإعطائهم توجيهات مباشرة ومحددة أثناء الإجابة عن أسئلتهم، وهذا يؤكد تحقيق القانون الحادي عشر لبرونو.

١٣- ٧, ٩٩٪ من المستفيدين عينة الدراسة ذكروا أن قوانين برونو كافية لنجاح المقابلة المرجعية.

١٤- ٢, ٨٠٪ من أخصائيي المراجع عينة الدراسة ذكروا أنهم على علم ودراية بقوانين برونو.

١٥- جميع أخصائيي المراجع عينة الدراسة ذكروا أن قوانين برونو كافية لنجاح المقابلة المرجعية.

#### ٢/٤ توصيات الدراسة

١- يجب على المكتبات العامة المصرية تحديث قاعدة البيانات الخاصة بالمستفيدين من الخدمات المرجعية بصفة دورية.

## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

٢- ينبغي على أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة المصرية فتح قنوات اتصال بينهم وبين المستفيدين بعد انتهاء المقابلات المرجعية، وإرسال معلومات تتعلق بأسئلتهم السابقة.



٣- يجدر بأخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة المصرية العمل على تحطيم أية حواجز فاصلة بينهم وبين المستفيدين من الخدمات المرجعية.

٤- على أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة المصرية الحرص على استشارة بعضهم البعض حول الأسئلة العالقة أمامهم من جراء المقابلات المرجعية.

٥- يجدر على أخصائيي المراجع العاملين بالمكتبات العامة المصرية الحرص على أخذ بعض التمارين العقلية؛ لتصفية ذهنهم وزيادة تركيزهم لزيادة فرص نجاح المقابلة المرجعية.

٦- يناط بأخصائيي المراجع بالمكتبات العامة المصرية العمل على متابعة الأسئلة التي قدمها لهم المستفيدون في المقابلة المرجعية من حيث (كفاية وقت المقابلة المرجعية - وجود إشباع معلوماتي لدى المستفيدين من جراء المقابلة المرجعية - إلخ).

٧- على المكتبات العامة المصرية استطلاع رأى المستفيدين من الخدمات المرجعية بصفة دورية؛ للتعرف على المشكلات التي واجهتهم أثناء المقابلة المرجعية.

٨- على المكتبات العامة المصرية العمل على تبني أسلوب إدارة المعرفة بين أخصائيي المراجع العاملين بها والعمل على تبادل المعلومات مع بعضهم البعض.

٩- جدير بالمكتبات العامة المصرية زيادة تدريب أخصائيي المراجع بها على كل ما يتعلق بفنيات المقابلة المرجعية وكل ما يتعلق بزيادة فرص نجاحها وكل ما يتعلق بإجراءات العمل المرجعي.

١٠- على المكتبات العامة المصرية وضع ملصقات توضح الإرشادات والأخلاقيات والقوانين التي تحكم ضبط سلوكيات أخصائيي المراجع، مثل قوانين برونو وغيرها.



مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة  
المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

قائمة الإستشهادات

1-Bruno law.library juise available from [http www.libr.org/juise/issuse/vol13/lj\\_3.22](http://www.libr.org/juise/issuse/vol13/lj_3.22) accessed (5-1-2020)

2- Bobrowsky , Tammy. "The chat Reference interview : practice and advice." **The reference librarian** VOL 43.issue89( april 2005) p 179-191.

3- Robinson William " the reference interview" ( online) available from <http://web.uk.edu> accessed (24/1/2020)

4- Bruno law.library juise available from [http www.libr.org/juise/issuse/vol13/lj\\_3.22](http://www.libr.org/juise/issuse/vol13/lj_3.22) accessed (5-1-2020)

٥- رضا محمد النجار. "قوانين برونو وتفعيل الخدمات المرجعية : دراسة

وصفية تحليلية." دراسات عربية في المكتبات والمعلومات .مج ١، ع ١ (يناير ٢٠١١): ص ص ٨٧-٨١.

6- Hutchins , M. introduction to reference work .chicago: American library Association,1994. P.55

7- kuhlthau, cc. "students and the information search process : zones of intervention for librarians ".**Advances in librarianship** VOL18(1994): PP557- 72

8- Ross ,C.S & amp, Dewdney ,p ".Best practices :an analysis of the best (and worst ) in fifty –two public library reference transactions". **public libraries** .vol 33, Issue 5(1994) pp: 261:66.

9- Morris R".Toward auser –centerd information service".**journal of the American society for information science** vol. 45,issue 1(1994): pp 3: 20.

10- Radcliff c.j."interpersonal communication with library patrons : physician – patient" **research RQ**. VOL 34,issue 4(1995) :PP497:506.



11- Fine ,s "Reference and resources : The human side". **journal of academic librarianship** .vol.21,NO.1(1995): pp 2-17.

12- Nardi, Bonnie A ,& ODAY,Vicki L. "INFORMATION Ecologies ? using technology with heart ?". Master ThesIs. Cambridge university , 1999.

13- Bopp, R.C & Smith, L.C. eds.Reference and information services ,3<sup>rd</sup> ed. Littleton Colorado: libraries unlimittes,2001. p.53.

14- Katz ,W.A.Introduction to reference work 8 th ed. Vol 1 ,NO 2. New York : Mcgraw-Hill,2002

15- Ross , C.S , Nilsen , K.& amp , Patricia Dewdney p. conducting the reference interview : a HOW – TO – DO –IT Manual for librarians. New York : Neal Schuman ,2002.

16- Mabry ,C.H." The reference interview as partnership: an examination of librarian , library user and social interaction". **The Reference librarian** VOL40.ISSUE 8(2003):.PP 41-56.

17-Curry Evely " the Reference interview Revisited: librarian –patron interaction in the virtual Enivronment "**simile**. Vol 5. issue 1 (feb 2005).p 3.

١٨ - شريف كامل شاهين. الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع

المكتبات العربية على شبكة الإنترنت: واقعها ومستقبلها. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٠٥. ص ١٠١.

19- Bobrowsky , Tammy. Opcit. p.179.

٢٠ - رضا محمد النجار. المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت:

الخصائص والفئات. معايير التقييم. الإدارة والخدمة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٩.



## مدى تفعيل قوانين برونو للخدمات المرجعية في المكتبات العامة المصرية ودورها في نجاح المقابلة المرجعية

21- francis , Mary." interview to interaction :Towards aTerminology of Equality in Reference work".- **library student journal**, November 2006.

22- Doherty, john joseph." Facilitating interaction: The role of the reference librarian in online learning environment". Master ThesIs. North Arizona university , 2007.p55

23- Boon , Belinda." the Reference O R what I Thought you said was ..... " western Massachussts ,October2009.

٢٤- رضا محمد النجار. قوانين برونو وتفعيل الخدمات المرجعية: دراسة وصفية تحليلية. مصدر سابق. ص ١١٩.

25- Bruno law.library juisse. Opcit.

٢٦- رضا محمد النجار. قوانين برونو وتفعيل الخدمات المرجعية: دراسة وصفية تحليلية. مصدر سابق. ص ١١٩، ١٢٠

٢٧- رضا محمد النجار. قوانين برونو وتفعيل الخدمات المرجعية : دراسة وصفية تحليلية. نفس المصدر السابق. ص ١٢٠، ١٢١.

28- - Boon , Belinda. Opcit

29- -Curry Evely.. Opcit. p.7

30- Robinson William.. Opcit

٣١- حشمت قاسم. خدمات المعلومات ومقوماتها وأشكالها. القاهرة : دار غريب، ١٩٨٤. ص ٣٢٠

32- Doherty ,john. Opcit. p 59

٣٣- مُجِبِلْ لآزم المآلكي. المآرجع: التطورات الحديثة فى أسآلب الخدمة المرجعية وآتآهآتها. عمان : مؤسسه الورآق، ٢٠٠٠. ص ١٦٠

34- Morris R.Toward auser –centerd information service. Opcit.P 26

35- Radcliff c.j.interpersonal communication with library patrons: physician – patient. Opcit. P 18.

36- Green , Samuel swett , " Personal Relations between librarians and Readers." **American library journal**. VOL 118(1993).P 4-5

37- Ross ,C.S & amp, Dewdney ,p.Best practices :an analysis of the best (and worst ) in fifty –two public library reference transactions. Opcit.P 76.

٣٨- حسني عبد الرحمن الشيمي. إدارة المعرفة: الرأس معرفية بديلا .

القاهرة: دار الفجر، ٢٠٠٩. ص ٣٤.

39- Ross ,C.S & amp, Dewdney ,p.Best practices :an analysis of the best (and worst ) in fifty –two public library reference transactions. Opcit.P 240.

٤٠- رضا محمد النجار. قوانين برونو وتفعيل الخدمات المرجعية : دراسة

وصفية تحليلية. مصدر سابق. ص ١٢٦.

